



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS DEL SERVICIO
DE OBSTETRICIA, CENTRO MATERNO INFANTIL “CÉSAR LÓPEZ SILVA” VILLA

EL SALVADOR 2022 – 2023

Línea de investigación:

Salud pública

Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Administración de
Servicios de Salud

Autora:

Soto Mendoza, María Esperanza

Asesor:

Díaz Dumont, Jorge Rafael
(ORCID: 0000-0003-0921-338X)

Jurado:

Jáuregui Francia, Filomeno Teodoro

Cordero Pinedo, Félix Mauro

Marcos Santos, Hilda Lita

Lima - Perú

2023



Reporte de Análisis de Similitud

Archivo:

Fecha del Análisis:

Analizado por:

Correo del analista:

Porcentaje:

Título:

Enlace:



DRA. MIRIAM LILIANA FLORES CORONADO
JEFA DE GRADOS Y GESTIÓN DEL EGRESADO



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO
CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS DEL
SERVICIO DE OBSTETRICIA, CENTRO MATERNO INFANTIL “CÉSAR LÓPEZ
SILVA” VILLA EL SALVADOR 2022 – 2023.

Línea de Investigación:

Salud Pública

Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Administración de
Servicios de Salud

Autora:

Soto Mendoza, María Esperanza

Asesor:

Díaz Dumont, Jorge Rafael

ORCID: 0000-0003-0921-338X

Jurado:

Jáuregui Francia, Filomeno Teodoro

Cordero Pinedo, Félix Mauro

Marcos Santos, Hilda Lita

Lima – Perú

2023

Dedicatoria

A Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizaje, experiencias y sobre todo felicidad.

A mi familia por estar siempre motivándome positivamente en la actividad profesional.

Agradecimiento

Mi profundo agradecimiento a las usuarias de Centro Materno Infantil Cesar López Silva por su participación en las encuestas para el presente trabajo.

Así mismo, mi reconocimiento a los asesores de la UNFV por su permanente apoyo metodológico.

También mi agradecimiento a los directivos del establecimiento de Salud por permitirme realizar este trabajo.

INDICE

RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Descripción del problema.....	2
1.3. Formulación del problema	3
<i>1.3.1. Problema general</i>	3
<i>1.3.2. Problemas específicos</i>	3
1.4. Antecedentes	4
1.5. Justificación de la investigación	9
1.6. Limitaciones de la investigación.....	10
1.7. Objetivos de la investigación	11
<i>1.7.1. Objetivo General</i>	11
<i>1.7.2. Objetivos específicos.</i>	11
1.8. Hipótesis.....	11
II. MARCO TEÓRICO.....	13
2.1. Marco conceptual.....	13
III. MÉTODO	25
3.1. Tipo de investigación.....	25
3.2. Población y Muestra	26
3.3. Operacionalización de variables	27
3.4. Instrumentos.....	28

3.5.	Procedimientos.....	32
3.6.	Análisis de datos	32
3.7.	Consideraciones éticas.....	33
IV.	RESULTADOS.....	34
V.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	50
VI.	CONCLUSIONES	52
VII.	RECOMENDACIONES	53
VIII.	REFERENCIAS.....	54
IX.	ANEXOS.....	59

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Características sociodemográficas de usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” - Villa el Salvador 2022 a 2023.....	34
Tabla 2 Pruebas de normalidad.....	39
Tabla 3 Relación de la dimensión fiabilidad de la Calidad de atención, con la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador.	41
Tabla 4 Relación de la dimensión de capacidad de respuesta de la Calidad de atención, con la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador	43
Tabla 5 Relación de la dimensión seguridad de la Calidad de atención, con la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador	45
Tabla 6 Relación de la dimensión empatía de la Calidad de atención, con la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador.....	47
Tabla 7 Relación de la dimensión elementos tangibles de la Calidad de atención, con la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador.	49

INDICE DE FIGURAS

Figura 1a. Grupo etario de usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” - Villa el Salvador 2022 a 2023.....	35
---	----

RESUMEN

Objetivo: determinar la relación que existe entre la Calidad de atención y la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” - Villa el Salvador 2022 a 2023. **Metodología:** Se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo correlacional analítico de corte transversal, no experimental, la muestra de estudio estuvo conformada por 66 gestantes usuarias de los servicios de Obstetricia seleccionadas aleatoriamente, se aplicó un cuestionario SERVQUAL para determinar el nivel de satisfacción con la Calidad del servicio que se brinda al usuario, el cual se corroboró su validación previa. **Resultados:** El grupo etario predominante es 20 a 34 años de edad 60,6% (n=40) y se observó un 16,7% (n=11) de adolescentes. Respecto al estado civil, 90,9% son solteras y convivientes, así mismo solo el 7,6% (n=5) fueron casadas. El 40,9% (n= 27) fueron primerizas y un 16,7% (n= 11) con 3 o más hijos, según el tipo de usuarios la mayoría 59,1% (n= 39) fueron usuarios frecuentes. Se demostró que existe una correlación moderada ($Rho= 0,50$ a $0,75$) estadísticamente significativa de la Calidad de atención en las dimensiones fiabilidad capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles con la satisfacción de las usuarias ($p=0,000$), se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman con un nivel de significancia de 0,05 para rechazar la hipótesis nula. **Conclusiones:** Existe una correlación estadísticamente significativa de la Calidad de atención con la satisfacción; así mismo esta relación es directamente proporcional.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción, servicios de Salud.

ABSTRACT

Objective: Was to determine the relationship between the attention quality and satisfaction of the users in the obstetrics service of the "Cesar Lopez Silva" maternal and child center - Villa el Salvador 2022 to 2023. **Methodology:** A quantitative, descriptive, correlational, cross-sectional, non-experimental study was carried out. The study sample consisted of 66 randomly selected pregnant users of obstetrics services, a SERVQUAL questionnaire was applied, which confirmed its previous validation. **Results:** The predominant age group is 20 to 34 years old 60.6% (n= 40) and 16.7% (n=11) of adolescents were observed. Regarding marital status, 90.9% are single and cohabiting, likewise only 7.6% (n=5) were married. 40.9% (n=27) were first-time users and 16.7% (n=11) with 3 or more children, depending on the type of user, the majority were frequent users 59.1% (n= 39). It was demonstrated that there is a statistically significant relationship between the attention quality in the dimensions reliability, responsiveness, safety, empathy and tangible elements with the satisfaction of the users ($p = 0.000$), Spearman's Rho non-parametric test was used with a significance level of 0.05 to reject the null hypothesis. **Conclusions:** There is a statistically significant relationship between the attention quality and satisfaction; Likewise, this relationship is directly proportional.

Keywords: Quality of care, satisfaction, health services.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (2020) entre sus objetivos, considera la sostenibilidad de la satisfacción de los usuarios en el contexto de los servicios de Salud, enfatiza como la base fundamental para la mejora de la Calidad de atención y esta a su vez se debe reflejar en los resultados de las atenciones de los diferentes servicios de la Salud entre ellos los materno infantiles.

La organización panamericana de la Salud (2018) considera a la Calidad de atención como la mezcla de diferentes componentes durante la atención a individuos: buen nivel de capacidad profesional, recursos eficaces, disminución de riesgos para el paciente, buen nivel de satisfacción de los pacientes y el efecto en la Salud de la población.

Espinoza-Portilla et al. (2020) El gobierno no toma la real importancia por mejorar la situación problemática del sector Salud, que se ve afectada por la inestabilidad económica, social y política existente en nuestro país. Los requerimientos de insumos, equipos y establecimientos no están debidamente atendidos y sus necesidades se incrementan tanto para los profesionales como para la población.

El Ministerio de Salud en el año (2021) en su Sistema de Política de Salud determinó que, hay una deficiente Calidad de Salud en cuanto a las atenciones diarias, lo cual genera una debilidad y obstaculiza el avance del éxito en la búsqueda de la solución a los problemas como son la mortalidad y la desnutrición la cual requiere acciones de intervención en mejoras de la Calidad

Según, Santiago (2020). la Calidad de orden asistencial se basa en el aspecto técnico mediante la aplicación de la ciencia y la tecnología en la resolución de los problemas de las personas buscando siempre disminuir cualquier riesgo que se pueda presentar, por otro lado, también lo detalla al aspecto interpersonal el cual está sustentado en que las relaciones

personales deben centrarse en sus valores así como en las normas que controlan el accionar de las personas en forma permanente además, el tercer aspecto lo constituye el confort los cuales son los componentes que se encuentran en el entorno de las personas.

Asimismo, es importante considerar profundizar en los temas de efectividad de los programas de Calidad y su organización, según Espinoza-Portilla et al (2020). comparando los resultados de los diferentes tipos de programas de mejora de la Calidad y su incidencia en la práctica clínica. También, se han de mejorar los conocimientos respecto al cambio organizacional y los métodos para incidir en el comportamiento de los profesionales.

1.2. Descripción del problema

Según Loza (2022). En el Centro Materno Infantil Cesar López Silva, ubicado en el distrito de Villa El Salvador existe una gran afluencia de usuarios y pocos profesionales de la Salud en los consultorios de: bajo riesgo obstétrico, planificación familiar, psicoprofilaxis y hospitalización.

Razón por la cual las usuarias reclaman con frecuencia por la demora en la atención de estos servicios. Otro reclamo común es la mala atención y el poco tiempo que se les brinda; son rápidamente atendidas sin tiempo a manifestar sus dolencias e invitadas a retirarse, Causando en las usuarias decepción por el mal trato brindado recibido por el personal de la Salud.

También podemos observar gran demanda de usuarias que asisten al servicio de planificación familiar y consultorio de bajo riesgo obstétrico (Control prenatal). Aquí se brinda una atención de dos turnos, sin embargo, no es suficiente debido a que en cada turno brindan atención a más de 25 pacientes.

Otro reclamo del usuario es por la falta de insumos. Refieren que han perdido su día, habiendo tenido que esperar más de cuatro horas para la obtención de un tique de atención.

Todos los días separan su turno a partir de las cuatro de la mañana para tener acceso a un cupo de atención.

Existen cinco puestos de Salud desde donde los profesionales tienen que referir a sus gestantes para el parto, al Centro Materno Infantil Cesar López Silva.

Sin embargo, muchas gestantes manifiestan sentir temor al acudir al Centro Materno Infantil, teniendo malas experiencias, en oportunidades anteriores y por una inadecuada atención.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la Calidad de atención y la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” - Villa el Salvador 2022 a 2023?

1.3.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación de la fiabilidad de la Calidad de atención, con la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador?

¿Cuál es la relación de la capacidad de respuesta de la Calidad de atención, con la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador?

¿Cuál es la relación de la seguridad de la Calidad de atención, con la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador?

¿Cuál es la relación de la empatía de la Calidad de atención, con la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador?

1.4. Antecedentes

Antecedentes nacionales

Se realizó búsqueda de antecedentes en las diferentes fuentes bibliográficas, encontrándose los siguientes estudios:

Velásquez (2021) En su investigación, titulada “grado de satisfacción de las usuarias y la Calidad de atención brindada en el consultorio de Obstetricia. Centro Salud progreso Chimbote, 2021” El presente trabajo de investigación tipo cuantitativo, corte transversal con diseño descriptivo correlacional. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el grado de satisfacción de la usuaria y la Calidad de atención brindada en el consultorio de Obstetricia. Utilizó un cuestionario considerando Calidad de atención y satisfacción de los usuarios. Resultados: 64,4% de las usuarias calificaron al grado de satisfacción, el 65,9% valoraron a la Calidad de atención como regular. Para la relación de variables del grado de satisfacción y la Calidad de atención, el 38,5% consideraron que la Calidad de atención y el grado de satisfacción es regular. Concluyendo que la Calidad de atención tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción de las usuarias del servicio de Obstetricia del Centro Salud Progreso.

Sánchez (2017). En su estudio titulado “Calidad de la atención de Salud y satisfacción del usuario externo. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca. 2017”. Objetivo: Determinar y analizar la Calidad de la atención de Salud y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca, 2017. Metodología: Estudio descriptivo correlacional de corte transversa. Población: 142 usuarios externos de 18 años a más. Resultados: 50% de la muestra entre 18 a 28 años, 90,8 % de sexo femenino, 85,2% reside en zona urbana, 89,4% tiene SIS,

25,4% fueron atendidos en consultorio de atención integral a la mujer, 88,0% son continuadores, el 52,8% consideran que la Calidad de atención es buena y 47,2% (0,47) regular, 93% (0,93) satisfechos y el 7% (0,7) ni satisfechos ni insatisfechos. Conclusión: La Calidad de la atención de Salud tiene una relación significativa con la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud.

Tarazona (2017). En una investigación titulada “Calidad y satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Obstetricia del puesto de Salud Huallcor-San Nicolás Huaraz, 2017”. Objetivo determinar la relación que existe entre Calidad de la atención y la Satisfacción de los usuarios que fueron atendidos en el servicio de Obstetricia del puesto de Salud Huallcor de la Microred San Nicolás-Huaraz -2017. Metodología: Diseño descriptivo y correlacional, estuvo conformado por un total de 107 pacientes. Resultados: Del total de 107 usuarias 13,1% (0,13) de ellas afirman que el servicio es excelente, sin embargo 72,9% (0,72) de los pacientes manifiestan que el servicio es de regular y mala Calidad. En conclusión, en el puesto de Salud Huallcor - de la Microred San Nicolás- Huaraz; afirman que el servicio es excelente, sin embargo, existen otros pacientes manifiestan que el servicio es de regular y mala Calidad.

Codeñas (2018). Realizo un estudio sobre “Calidad de Atención y Satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Puesto de Salud la Angostura- Ica, junio 2018”. Objetivo: Determinar relación entre la Calidad de atención y la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Puesto de Salud la Angostura, junio 2018. Metodología: Es de tipo cuantitativo, descriptivo y prospectivo; de corte transversal: Muestra estuvo conformada por 47 usuarias. Resultado: Se evidencia un nivel de Casi siempre 66,7% (0,66) de acuerdo 64,3% (0,64). en desacuerdo sobre el nivel de satisfacción del usuario, el nivel de Calidad de atención en sus dimensiones tangibles (66%) (0,66), capacidad de respuesta (49%) (0,49) con un nivel de casi siempre, 53,2% (0,53), fiabilidad en un nivel de siempre; con un 61,7% (0,61) de seguridad con un nivel de siempre y empatía con un nivel de siempre 85,1% (0,85).

Conclusión el nivel de satisfacción de las usuarias y la Calidad de atención están de acuerdo con sus dimensiones.

Lostanau (2018). En su investigación titulada “Satisfacción del usuario externo y Calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, marzo 2018”. Objetivo: Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo y Calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación. Metodología: Cuantitativa- investigación correlacional. Resultados: El 47,3% (0,47) consideraron como muy buena la Calidad de atención recibida, el 8,6% (0,8) y el 1,1% (0,1) entre buena y mala respectivamente. En las dimensiones de Calidad el reactivo de empatía fue el que alcanzó el mayor puntaje en relación con el nivel de satisfacción, el 36,6% (0,36) manifestaron estar muy satisfechos, el 46,2% (0,46) satisfecho, 12,9% (0,12) regularmente satisfecho. Conclusión: Existe relación estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional entre la satisfacción del usuario externo y la Calidad de atención percibida.

Limay (2018) en su investigación, titulada “Calidad de la atención del obstetra en el parto – puerperio y satisfacción de las usuarias del servicio de Obstetricia. Hospital la Caleta – Chimbote, 2018”. Objetivo: Determinar la Calidad de atención del obstetra en el parto y puerperio y satisfacción de las usuarias del servicio de Obstetricia. Metodología: Cuantitativa descriptiva, correlaciona. Resultados: El nivel de Calidad global es deficiente en un 50% (0,5) y medianamente satisfecha con 44, 1% (0,44) las dimensiones de la Calidad de atención: fiabilidad, competencia y sensibilidad, el nivel de Calidad fue bueno en relación con el grado de satisfacción medianamente satisfecha, con 44,1% (0,44) y las 19 dimensiones del clima de confianza se encontró, 50% (0,50) satisfechas en relación con el nivel de Calidad deficiente. No se evidencia asociación estadística entre la dimensión de comunicación y el nivel de

Calidad. Conclusión: La mayoría de las usuarias atendidas por Obstetras refirieron un nivel de Calidad de atención global deficiente y medianamente satisfechas.

Antecedentes internacionales

Agudelo (2021) En un estudio, titulado “Determinar el grado de satisfacción percibido por las mujeres que fueron atendidas en Obstetricia respecto a la Calidad de la atención en la Clínica del Prado”, Medellín. Estudio descriptivo de corte transversal con fuentes de información primaria. En una muestra de 188 mujeres. Resultados. La mayoría de las usuarias están afiliadas a la EPS Sura, la edad promedio es de 28 años. En el registro e ingreso la calificación más baja se obtuvo en el ítem si le dieron a conocer los derechos y deberes (52.8%) (0,52) y estuvo mejor calificado el ítem que evalúa si el personal que lo recibió se le presentó (87.8%) (0,87). En la evaluación de la satisfacción general por parte de las usuarias con el servicio prestado, la mayoría consideró que la atención es buena y muy buena (81.2%) (0,81) Conclusiones. La principal población son pacientes identificados como población pobre de los estratos 1, 2 y 3 (99.5%) (0,99) y es atendida a través de EPS (98.5%) (0,98). La mayoría de las pacientes ingresaron a la clínica para la atención del parto por el servicio de urgencias (97.5%) (0,97). Hubo un número significativo de madres satisfechas con el servicio prestado durante el trabajo de parto, parto y post parto (81.2%) (0,81) y que recomendaría la clínica (87.9%) (0,87) con familiares y/o amigos.

Almeyda et al (2018) En su tesis titulada “evaluación de la Calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud de la parroquia Quiroga Cantón Bolívar”. El objetivo principal fue evaluar la Calidad de servicio en el área de Obstetricia, por ende, mejorar las expectativas que tienen los usuarios de la atención brindada. Se desarrolló a través de tres etapas: En la primera se identificaron los servicios que brinda el área, En la segunda etapa, se dio paso a la aplicación de la encuesta a los usuarios mediante el método SERVQUAL,

instrumento que mide la Calidad en cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, permitiendo disponer de la apreciación de cada característica del servicio evaluado del Sub-Centro Quiroga. En la tercera etapa se planteó la propuesta mediante un plan de mejora para el área de Obstetricia, estableciendo estrategias, acciones y posibles soluciones que la institución debe promover para así alcanzar una satisfacción de excelencia hacia las usuarias.

Rivera (2018), realizó un estudio sobre “ Satisfacción de los usuarios y la Calidad de la atención que se brinda en el servicio de emergencia del Hospital de la Seguridad Social del Milagro; 2018 ” cuyo objetivo fue determinar la Calidad de atención y el nivel de atención de todos los usuarios, además tuvo un enfoque cuantitativo y de orden descriptivo de corte transversal, con un diseño no experimental, encontrando resultados que detallaron que las dimensiones que presentaron ciertos problemas con la Calidad fueron la Calidad y la fiabilidad, resaltando también que la dimensión que obtuvo un mayor porcentaje de puntuación fue la tangibilidad, llegando a la conclusión que los pacientes usuarios no se encontraron satisfechos y tampoco insatisfechos.

Maggi y Vera (2018), realizo un estudio “Calidad de atención de los servicios de Salud con relación a la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital el Milagro” siendo su objetivo el realizar una evaluación de la satisfacción de los usuarios con relación a las atenciones así como la Calidad brindada en los servicios de emergencia, habiendo presentado una metodología de SERVQUAL con sus respectivas dimensiones, habiendo trabajado una muestra de 357 familiares de los niños así mismo se ha presentado un diseño transversal y analítico, presentándose los siguientes resultados con cierto grado de insatisfacción en ciertas dimensiones así como presentaron cierto grado de satisfacción en algunas dimensiones, en la conclusión, la calidez del trato es deficiente.

Rodríguez y Marmól (2018), realizó un estudio acerca de los “Factores relacionados con la satisfacción de la consultas externas en el Hospital de Madrid” siendo su objetivo determinar los factores que tuvieron influencia en los consultorios externos del Hospital de España, fue un estudio transversal y a la vez descriptivo, dicha muestra estuvo constituida por 150 usuarios, encontrando como resultados, se encontraron valoraciones de Calidad administrativa altos, referentes al buen trato por los enfermeros, llegando a la conclusión que el aumento de la satisfacción de los usuarios externos guardaba relación con los estudios universitarios.

1.5. Justificación de la investigación

Justificación teórica

El presente estudio servirá como un insumo importante para futuras investigaciones, así mismo tendrá una utilidad como referencia teórica, puesto que contiene teorías validadas de autores reconocidos a nivel nacional e internacional.

Además, busca poner en contexto a los profesionales interesados en teorías relacionadas en el tema que le permitan su mejor entendimiento al momento de hacer uso de la investigación.

Justificación metodológica

Se propone una metodología observacional prospectiva la cual permitirá recoger información con la mayor veracidad posible respecto a la problemática y podrá ser aplicada en cualquier otro trabajo de investigación que guarde relación con el tema en desarrollo.

Justificación social

La importancia social del presente proyecto de investigación radica en que la información recogida permitirá un mejor conocimiento del contexto social en cuanto a la Calidad de atención y satisfacción de los usuarios y servirá como base para desarrollar un plan

de mejora continua de la Calidad para así poder reducir el porcentaje de insatisfacción y poner en valor la Calidad de atención.

Actualmente los sistemas de Salud enfrentan la necesidad de modificar sus estrategias a fin de optimizar recursos y elevar la Calidad y calidez de sus servicios.

Los sistemas de Salud se han interesado por elevar la satisfacción de los usuarios y de los prestadores de servicios en un intento de contar con indicadores sobre la Calidad de aquellos. Debido a este interés se ha intentado evaluar estos aspectos.

El presente estudio se realizará debido a la baja Calidad y calidez de atención del personal de Salud hacia los usuarios por lo que muchas veces el profesional de Salud de alguna manera olvida la importancia de estos factores de la atención; y en vista que este tema de estudio no se ha realizado en el Centro Materno Infantil “Cesar López Silva”.

Así mismo se tomará decisiones de mejora en el servicio de Obstetricia, se ampliará el número de profesionales para cubrir la gran demanda de usuarias que acuden al Centro Materno Infantil Cesar López Silva y si el caso lo amerita, hacer cambios y brindar una mejor Calidad y calidez de atención al usuario que acude al servicio de Obstetricia.

1.6. Limitaciones de la investigación

La ausencia moderada de información actualizada respecto a la Calidad de atención en Villa el Salvador, La veracidad de la información estará sujeta a la voluntad de cada participante del estudio, al respecto, durante la encuesta se brindara la mayor explicación sobre el anonimato para asegurar la veracidad con la finalidad que no altere la investigación; por otro lado, la disponibilidad restringida de horarios para el acceso al recojo de información y el limitado financiamiento económico para la adquisición de los materiales necesarios para la investigación.

1.7. Objetivos de la investigación

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la Calidad de atención y la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” - Villa el Salvador 2022 a 2023.

1.7.2. Objetivos específicos.

Identificar la relación de la dimensión fiabilidad de la Calidad de atención, con la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador.

Determinar la relación de la dimensión capacidad de respuesta de la Calidad de atención, con la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador.

Determinar la relación de la dimensión seguridad de la Calidad de atención, con la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador.

Determinar la relación de la dimensión empatía de la Calidad de atención, con la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador.

Determinar la relación de la dimensión elementos tangibles de la Calidad de atención, con la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador.

1.8. Hipótesis

1.8.1. Hipótesis General

H₁: Existe relación entre la Calidad de atención y la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador.

H₀: No existe relación entre la Calidad de atención y la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador.

1.8.2. Hipótesis Específicas

Existe relación de la dimensión fiabilidad de la Calidad de atención, con la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador.

Existe relación de la dimensión capacidad de respuesta de la Calidad de atención, con la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador.

Existe relación de la dimensión seguridad de la Calidad de atención, con la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador.

Existe relación de la dimensión empatía de la Calidad de atención, con la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Marco conceptual

La Calidad de atención

La Organización Mundial de la Salud (2020) determina a la Calidad como el grado de profesionalismo que emplean los proveedores de la Salud, utilizando los recursos necesarios en forma adecuada reduciendo todo tipo de riesgos para los pacientes, tratando de lograr la satisfacción del usuario y causando un buen impacto.

Según Ayala (2020), existen muchos enfoques de satisfacción del usuario, sin embargo, en la actualidad está relacionada como uno de los componentes indispensables dentro de la Calidad, por formar parte de un modelo de atención participativa propuesta por el sistema único de Salud, lo que genera en los usuarios conocer sobre sus derechos, así como, juega un rol significativo porque existe interacción: entre el personal de Salud que brinda la atención y el usuario, considerando que expresa las expectativas y las evaluaciones en relación a la atención recibida. Desde este marco conceptual un usuario está satisfecho a la atención recibida, cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas, si estas son bajas, limitadas o suficientes, el resultado será un usuario insatisfecho con los servicios que se le brinda en relación con lo que espera.

Calidad Teoría de Avedis (2019). de la Universidad de Michigan, considerado como el padre de la Calidad de la atención, establece las dimensiones de estructura, proceso y resultado y sus indicadores para evaluarla. En este modelo la estructura se refiere a la organización de la institución y a las características de sus recursos humanos, físicos y financieros, implica por lo tanto atributos tales como infraestructura, equipamiento, calificación del personal, lo que significa que con ambientes y recursos adecuados se determinan una atención de buena Calidad.

Dentro de este marco conceptual, la Calidad de atención comprende una serie de elementos, entre los cuales tenemos: disponibilidad y oferta de insumos. Así mismo para mejorar la Calidad en los servicios de Salud se tiene que ofertar la disponibilidad y variedad de insumos, a la vez deben estar disponibles en el momento de la atención, lo que significa que, cuanto mayor número de insumos, mayor será la posibilidad de satisfacer las necesidades del paciente, Avedis (2019).

Calidad es responder a la necesidad del cliente. El primer paso al atender a un cliente debe ser escucharlo para determinar cuáles son sus deseos y necesidades y darle información necesaria. Capacidad técnica del prestador de servicio. La capacidad técnica abarca los conocimientos prácticos y habilidades que el prestador de servicios debe tener, así como también incluye la existencia de normas, protocolos y bioseguridad. Relaciones interpersonales con el cliente. Este elemento se verifica a la dimensión personal del servicio. Los clientes deben sentirse bien tratados durante su permanencia en el servicio de Salud por todas las personas que interactúen con él. Lo que significa que el personal de Salud debe tener en todo momento una actitud proactiva, mostrando interés en su Salud, en su atención, interés por servir, respeto y amabilidad para que el usuario se sienta satisfecho y garantice su continuidad en el establecimiento de Salud Mijandos (2020).

Según Deming (2018) enfoca a la Calidad como un ciclo de mejora continua, como un engranaje que nunca termina y lo relaciona: A la Calidad de atención de Salud como un grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras. Lo que significa brindar un servicio acorde a las necesidades del paciente, ofertar más allá de lo que éste pueda esperar. Así mismo debe prestar asistencia sanitaria acorde al estado de conciencia, lograr que los cuidados satisfagan al paciente, asegurar la continuidad de la atención y lograr que la atención sea apropiada a las necesidades del paciente. Desde este enfoque Deming hace mención: La Calidad en Salud debe ser vista como una dimensión de la Calidad de vida, por lo

tanto, es condición fundamental del desarrollo humano. Esta perspectiva expresa que el ser humano aspira a desarrollarse bajo estos enfoques: Absolutista, individualista y social.

Así también, el logro de la Calidad de atención en Salud está relacionada con los cambios culturales que ésta exige de los prestadores de servicio: Médico, Obstetras, enfermera, técnico de enfermería, en la toma de conciencia y en la aplicación de una nueva filosofía que debe estar presente en cada acto del personal de Salud, sin omitir la opinión del usuario. Sin embargo, si analizamos la demanda de los pacientes no solo debemos verlo para la cantidad de usuarios nuevos, o por la cantidad de atendidos, sino debemos avizorar más, evaluar la cantidad de población asignada según INEI y de éstos cuantos regresan o son usuarios continuadores, este término sería la demanda de la institución (48). En la actualidad, la Calidad que se brindan en los servicios de Salud se ha convertido en motivo de interés para todo salubrista, porque siempre está en busca de mejores resultados para la población proporcionando el mínimo de riesgo, tanto para los usuarios como para el personal de Salud, así como el uso adecuado de los recursos 30 que están disponibles para ejecutar las acciones INEI (2016).

“La Calidad de atención se basa en ofrecer un servicio o producto de acuerdo con los requerimientos del paciente más allá de los que éste puede o espera. Es satisfacer las necesidades del cliente de manera consciente en todos los aspectos. La Calidad implica constancia de propósito y consistencia y adecuación de las necesidades del cliente, incluyendo la oportunidad y el costo de servicio”. (Márquez y Aucasi, 2002, p. 35).

El logro de la Calidad de la atención es un imperativo prioritario en la gestión de Salud actual. Para nuestro propósito definimos Calidad de la atención como sinónimo de resultado. A su vez, definimos resultado al "cambio positivo en la historia natural de una enfermedad, riesgo, condición de Salud atribuible a la acción de las ciencias de la Salud a través de los sistemas y servicios de Salud" (María, 2001, p. 41). Aceptamos además que el resultado se mide también a través de la satisfacción del usuario y de la población.

“Dentro de este esquema el análisis de las estructuras y los procesos de los sistemas y servicios son de gran importancia ya que permiten conocer de qué forma y con qué eficiencia se logran los resultados de la atención”. (Stoner, 1996).

“En el lugar de trabajo va más allá de crear un producto de Calidad superior a la medida y de buen precio, ahora se refiere a lograr productos y servicios cada vez más competitivos, esto entraña hacer las cosas bien desde la primera vez en lugar de cometer errores y después corregirlos”. (Wellington, 1997, p. 25).

“La Calidad se refiere a no solo a la Calidad de productos o de servicios terminados, sino también a la Calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. La Calidad pasa por todas las fases de la actividad de la empresa, es decir, en todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios. (Wellington, 1997, p. 25).

La Calidad de servicio.

Este concepto goza actualmente de una gran importancia ya que, de la elaboración de productos de Calidad depende la supervivencia de muchas organizaciones. La Calidad se define frecuentemente como la adecuación del producto al fin que se le destina, conforme a la demanda del usuario. La obtención de Calidad exige además de palabras:

- Planificación,
- Sistemas,
- Personas,
- Trabajo intenso

Dentro de su definición existen conceptos básicos que le dan forma:

Orientación del cliente: El cliente es el árbitro final de la Calidad del producto y del servicio. El Centro comprende perfectamente las necesidades y requisitos del cliente, así como

el modo de entregarles productos o servicios de valor añadido. La satisfacción del cliente se mide y analiza, lo mismo que todas las cuestiones que inciden sobre su fidelidad.

Relación de asociación con proveedores: Las relaciones con los proveedores están basadas en la confianza y en una integración adecuada, generando con las mejoras y valor añadido a clientes y proveedores.

Desarrollo e involucración del personal: El potencial de cada una de las personas se libera porque existe un conjunto de valores compartidos y un clima de confianza y delegación de responsabilidades, generalizándose la implicación y la comunicación, apoyadas por la existencia de oportunidades de aprendizaje y desarrollo.

Liderazgo y coherencia de objetivos: Los líderes, responsables de todos los niveles, desarrollan la cultura del Centro. Son ellos quienes dirigen los recursos y esfuerzos hacia la excelencia. La política y la estrategia se despliegan de manera estructurada y sistemática por todo el centro, orientándose todas las actividades en la misma dirección. Todas las personas se comportan de manera coherente con los valores, y la política y estrategia del centro.

Mejora continua e innovación: Existe una cultura de mejora continua. El aprendizaje continuo es la base para mejorar. Se fomenta el pensamiento creativo y la innovación. Cada persona tiene asumido que el Centro no mejorará si no mejora él, y esto cada día.

Responsabilidad Social: El personal del centro se comporta con arreglo a una ética, esforzándose por superar el cumplimiento de las normas y requisitos legales.

Orientación hacia los resultados: El éxito continuado depende del equilibrio y la satisfacción de los intereses de todos los grupos que de una u otra forma participan en el Centro: clientes, proveedores, personal, interesados y la sociedad en general.

Todo sistema de Calidad se implanta para asegurar para que se cumplan las políticas de Calidad de la organización, y debe determinar dos cuestiones básicas:

- a) Qué servicio se va a suministrar al cliente.

b) Cuál va a ser el proceso de entrega del servicio al cliente.

Para cumplir estos dos objetivos se debe partir de un estudio de mercado en el que se especifiquen cuáles son las necesidades actuales del cliente y de los proveedores. A partir de estos datos se realiza el diseño del servicio en el que se va a llevar a cabo una especificación de los requisitos de Calidad, así como el desarrollo de los procedimientos para el proceso del servicio de entrega.

Para conseguir evaluar, controlar y mantener la Calidad, es esencial que exista una continua retroalimentación, que permita saber si se están cumpliendo los objetivos marcados. Esta retroalimentación la van a proporcionar:

Proveedores.

Clientes.

Controles de Calidad: serían llevados a cabo internamente para verificar la puesta en marcha y efectividad del sistema de Calidad.

Auditoria de Calidad de servicio: sería un control de tipo externo, realizado por una empresa distinta, contratada para tal efecto por dirección general. Esta empresa habrá de informar no sólo si se está cumpliendo lo previsto, sino en qué medida es posible mejorar el actual sistema de Calidad.

Por otra parte, la determinación de las competencias y responsabilidades del personal que trabaja en el sistema de Calidad va a recaer en la dirección general, que sería también la responsable de suministrar todos los recursos necesarios (económicos, humanos, técnicos y organizativos) para ejecutar la política diseñada y alcanzar los objetivos fijados. En cuanto al personal que trabaja en esta área, es fundamental que haya sido seleccionado convenientemente y que cuente con una formación y experiencia considerables en el tema. Tampoco hay que olvidar lo relativo a la motivación del mismo y a la comunicación. En relación con ésta última,

no sólo es importante que el personal que trabaja en Calidad esté bien comunicado entre sí, sino además que lo esté con los clientes y proveedores. (Berry, 1996).

Dimensiones de la Calidad

La Calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar. Por lo general, el cliente evalúa el desempeño de su organización de acuerdo con el nivel de satisfacción que obtuvo al compararlo con sus expectativas. La mayoría de los clientes utilizan cinco dimensiones para llevar a cabo dicha evaluación:

Fiabilidad: Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadora. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentra incluido la puntualidad y todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

Seguridad: Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confiar que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica, credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no solo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que también la organización debe demostrar su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción.

Capacidad de Respuesta: Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también es considerado parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que puede ser la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que pueda lograrlo.

Empatía: Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos.

Intangibilidad: A pesar de que existe intangibilidad en el servicio, en sí es intangible, es importante considerar algunos aspectos que se derivan de la intangibilidad del servicio. (Druker, 1990).

La Calidad de la atención médica busca orientar la tarea y dar la direccionalidad de definiciones que posibiliten encontrar profusamente en la bibliografía sobre el tema y al núcleo central o intencionalidad en el campo de Salud.

- Actualmente es posible seguir tres orientaciones:
- La Calidad centrada en los actos y procedimientos técnicos.
- La Calidad centrada en las expectativas del paciente/cliente.

La Calidad como herramienta gerencial.

En cada caso los que definen la Calidad son distintos: en el primero son los profesionales de mayor prestigio, en el segundo los usuarios de los servicios y en el tercero los que conducen y administran los servicios y sistemas de Salud. (Karl, 1988).

Las Técnicas de evaluación de la Calidad

En este apartado describimos técnicas que se pueden poner en marcha en el monitoreo de la Calidad del Modelo Médico, en unidades asistenciales directas. La trascendencia de la unidad de evaluación depende del buen diseño de las actividades. Una vez definida la orientación del modelo evaluativo, totalizador o con predominio de alguna de las corrientes el siguiente paso será la consideración del perfil de la operatoria. Para ello se deben tener en cuenta algunas premisas, por ejemplo:

- Respetar los intereses de la institución.
- Considerar la posibilidad ficticia de las acciones.
- Comenzar por los problemas de mayor riesgo para los pacientes.
- Evitar estudios intrascendentes o de escasa representatividad.
- Tomar en cuenta los aspectos legales de la actividad.
- Preservar la rigurosidad y discreción en la obtención de información.
- Formalizar los proyectos y difundir los resultados dentro de la institución, y resguardar la información fuera de la misma.
- Utilizar normas, criterios de evaluación que tengan consenso.
- Buscar formas de incorporación o cooperación de grupos de estudio o comités relacionados con el tema: comité de infecciones, muertes y otras complicaciones, historias clínicas, de drogas y medicamentos.
- Buscar aliados para favorecer las acciones e identificar obstáculos.
- Posibilitar la validación o rectificación de los problemas.
- Proponer mecanismos para instrumentar acciones correctivas técnicas.
- Obtener la participación de aquellos cuyos desempeños son evaluados y la participación de la población asistida.

Las Técnicas para mejorar la Calidad

La Calidad de la atención médica despierta actualmente muchas controversias, relacionadas con la necesidad de debatir la vinculación entre Calidad y costos y con la búsqueda de estrategias más acertadas para mejorarla.

Ese último punto es la preocupación actual de todos los que están implicados en el tema y es consecuente a la etapa, ya superada, en la cual los esfuerzos se centraban en la implementación de técnicas, abordajes para medir y evaluar la Calidad. Trataban de que los responsables directos de la atención aceptaran los distintos modelos que las necesidades y

marcos teóricos proporcionaban. Esta conducta permitió el desarrollo de numerosos instrumentos, métodos, y la acumulación de datos, experiencias acerca de qué evaluar y cómo hacerlo.

Pero este cambio no es suficiente. Se trata tan sólo de un camino para mejorar la atención en la dirección que las evaluaciones nos estarían indicando.

Crear que la obtención de resultados que señalen desempeños mejorables es la finalidad de los programas de Calidad es confundir los medios con los fines y equivocarse en los procesos de cambio.

Felizmente en la actualidad muchos técnicos, expertos en los temas de Calidad, están insistiendo en que se debe trabajar en el mejoramiento de la Calidad de servicios y sistemas de Salud y llegan a establecer como meta "la garantía de Calidad", finalidad idealista, poco real, pero que orienta todo un pensamiento y acción al respecto. Establecer que el objetivo es progresar, corregir, significa que la evaluación debe estar inserta en el programa de mejoramiento y no lo inverso. (Fernández de Busso et al., 1987)

La satisfacción del usuario

Según Vásquez (2018) Cuando nos enfocamos a la prestación de los servicios de Salud, la evaluación es uno de los procesos más importante porque nos ayuda a medir el grado de satisfacción del cliente o usuario externo, esta herramienta nos ayuda a conocer y hacer un análisis de cómo se está brindando los servicios ofertados. Por lo tanto, cuando hablamos de la satisfacción del usuario, nos estamos refiriendo a la Calidad de la asistencia sanitaria y se considera necesario que el profesional de Salud entienda, conozca y asuma el punto de vista del paciente para optimizar y mejorar los procesos de la atención de lo contrario será insatisfacción lo que percibe el paciente.

Según Alva (2018). Medir el grado de satisfacción de los usuarios externos a los servicios de Salud, es fundamental porque tiene mucha relevancia para evaluar la Calidad de

una atención prestada, y es un indicador para los ejercen las funciones de regulación y financiamiento de los sistemas de Salud. Sin embargo, se debe buscar mecanismos que ayuden a una mayor productividad sanitaria, enfocado en la eficiencia, eficacia, Calidad y nivel de satisfacción, haciendo uso de los recursos asignados al sector Salud, cuyo presupuesto es mayor al porcentaje del gasto público (39). Estudios recientes sobre satisfacción del usuario con respecto a los servicios de las instituciones de Salud se ha convertido en un instrumento de valor creciente. El solo hecho que se acepte a la satisfacción de los usuarios como un resultado importante del trabajo realizado por los profesionales involucrados, justifica que se haya incorporado como una medida de la Calidad del servicio brindado y justifique las reformas sanitarias.

“En relación con el usuario y sus expectativas sobre la atención que recibe adaptadas a sus necesidades para medir la satisfacción se consideran seis dimensiones: Comunicación, Credibilidad, Competencia, Cortesía, Responsabilidad y Seguridad. Comunicación: Actúa como un medio de intercambio de mensajes verbales y no verbales que determinan su integralidad e influyen en la Calidad de 23 interrelación del personal con el usuario, debe estar presente en forma constante cuando se brinda atención. Credibilidad: Comprende el grado de confianza que siente el usuario en el personal que lo atendió y si la información que éste le brindo fue considerada como útil, precisa, pertinente e importante y cubrió o no sus expectativas. Competencia: Se refiere a las habilidades del personal de Salud que brindan la atención, la confianza en el tratamiento brindado y del grado de interés que tienen frente a la solución de los problemas patológicos, así como el interés del grado que éste afectó a su familia”. (Llanos et al., 2017)

Según Castro (2017) La satisfacción del usuario se puede dividir en tres grados: Satisfacción Completa: Está relacionado con las expectativas del usuario en su totalidad. Satisfacción Intermedia: Está relacionado con las expectativas del usuario en forma parcial.

Insatisfacción: Cuando el usuario no cubre sus expectativas. Estos son los grados considerados en el estudio, se les han asignado valores y rangos en relación con las respuestas de los usuarios en el cuestionario. Sin embargo, los servicios de Salud se deben diseñar en base a la satisfacción de las necesidades y expectativas 24 de los usuarios, así como de la familia y la comunidad donde los proveedores deben comprender su labor como procesos y entender el sistema de servicios, que se traducirán en una atención de Calidad.

“Koss fue uno de los autores que consideró por primera vez a la satisfacción del paciente como una medida para evaluar el resultado de una atención sanitaria. En los años ochenta se incrementó el número de propuestas de cómo medir la satisfacción del usuario, fue entonces donde aparecieron las primeras reflexiones sobre qué estábamos midiendo y con qué objetivo. Sin embargo, en los años noventa los modelos de gestión de la Calidad en el sector Salud, específicamente el "modelo de las discrepancias", influyó notablemente en la evaluación de la atención sanitaria desde el punto de vista del paciente, introduciendo el concepto de Calidad percibida como una medida asociada pero independiente de la satisfacción”. (Joaquín, 2006).

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación.

Tipo.

La presente investigación fue de tipo correlacional porque se buscó determinar las relaciones entre la Calidad y la satisfacción cuya finalidad fue conocer la relación o grado de asociación que exista entre estos dos conceptos, categóricos o variables en un contexto en particular. (Llanos, 2017).

Diseño.

De acuerdo con Morán y Alvarado (2010) de corte transversal porque recopilan datos en un momento único y Mayurí (2015) el Diseño de investigación será no experimental, porque no se manipulará el factor causal para la determinación posterior en su relación con los efectos y sólo se describirán y se analizarán su incidencia e interrelación en un momento dado de las variables, son investigaciones no experimentales porque son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural. El diseño es descriptivo correlacional.

Porque en el estudio se observó una sola muestra con dos variables, es decir se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados.

Nivel.

La investigación es analítico relacional

Enfoque.

La presente investigación cuenta con un enfoque cuantitativo según lo mencionado por Ramírez y Sanchez. (2007), porque considera como objeto y campos de investigación solo los hechos o fenómenos observables, susceptibles de medición y adopta el método hipotético-deductivo cuyos procedimientos son: la observación, la formulación de hipótesis y

posteriormente la contrastación o prueba de hipótesis, finalmente la correlación de variables para conseguir el rigor del método científico.

En este estudio se correlaciono tanto la Calidad y la satisfacción del usuario que acude al Centro Materno Infantil “Cesar López Silva”.

Este tipo de estudio nos permite afirmar en qué medida las variaciones en una variable evento están asociadas con las variaciones en la otra u otras variables o eventos.

Variables en estudio.

- Calidad de atención.
- Satisfacción.

3.2. Población y Muestra

Población

La población está conformada por todas las gestantes que se atienden en el Centro Materno Infantil “Cesar López Silva”, durante el periodo de 4 meses, Siendo un total de 720

Muestra

La Muestra está representada por 66 Gestantes que se atienden en el Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” durante el periodo de 4 meses y su tamaño se calculó utilizando la siguiente fórmula para poblaciones finitas.

$$n = \frac{z^2 N p q}{e^2 (N - 1) + z^2 p q}$$

n = Tamaño de muestra.

z = Desviación de la curva normal

p = Probabilidad de éxito (0.5)

q = 1 – p = 0.5

N = Población

$e = 0.05$ máximo error permitido

Reemplazando:

$$(1.96)^2 (720) (0.5) (0.5)$$

$n = \text{-----}$

$n = 66$

$$(0.05)^2 (720-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)$$

3.3. Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Valores	Escala
Variable 1 Calidad de atención	Fiabilidad	Buena	21 a 35	Ordinal
		Regular	16 a 20	
		deficiente	5 a 15	
	Capacidad de respuesta	Buena	17 a 28	Ordinal
		Regular	13 a 16	
		deficiente	4 a 12	
	Seguridad	Buena	17 a 28	Ordinal
		Regular	13 a 16	
		deficiente	4 a 12	
Empatía	Buena	21 a 35	Ordinal	
	Regular	16 a 20		
	deficiente	5 a 15		
Elementos tangibles	Buena	17 a 28	Ordinal	
	Regular	13 a 16		
	deficiente	4 a 12		
Variable 2 Satisfacción		Muy Satisfecho	89 a 154	Ordinal
		Satisfecho	45 a 88	
		Insatisfecho	22 a 44	

3.4. Instrumentos

Se elaboró una escala de Calidad de atención y satisfacción del usuario según el modelo de Likert con cinco posibilidades de respuesta, TA = Totalmente de acuerdo, A = De acuerdo, I = Indeciso, D = En desacuerdo y TD = Totalmente en desacuerdo.

La labor del evaluado consiste en indicar su grado de acuerdo o desacuerdo con los mismos. En este sentido, cuando los ítems son positivos la respuesta De acuerdo se califica con 5 puntos, siendo este puntaje descendente de acuerdo con la respuesta dada. La puntuación debe invertirse en el caso del ítem negativo.

La escala tiene cuatro dimensiones, uno de ellos es Tiempo de Atención (TA), Trato del Profesional (TP), Infraestructura Adecuada (IA), Estructura Física y Logística (EF y L). Se seleccionarán 40 ítems y se van a distribuir de acuerdo con las dimensiones para TA: 10 ítems; O TP: 10 ítems; IA: 10 ítems; EF y L: 10 ítems.

El instrumento por aplicar ya fue validado Cabello y Chirinos (2012). Las encuestas SERVQUAL modificadas para su uso en servicios de Salud, para medir satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa y emergencia del HNCH, elaboradas mediante perfeccionamiento continuo, muestran características psicométricas de validez, alta confiabilidad (alfa Cronbach > 9) y aplicabilidad que las hacen recomendables para su uso en establecimientos o servicios de Salud con características similares.

Así mismo este instrumento la herramienta SERVQUAL de Parasuraman fue validada con RM 52-2011 MINSA, para medir la Calidad del servicio mediante las expectativas y percepciones de los usuarios. Para la segunda variable satisfacción, se aplicó el instrumento denominado test de SUCE que contiene 22 ítems, siendo validado. Para lo cual se aplicó al inicio una prueba piloto, obteniendo una confiabilidad, mediante el estadígrafo alfa de Cronbach, el primero dio una significancia de 0,821 y para la segunda 0.831 de significancia.

Ficha técnica

Consideraciones generales

Definiciones operativas:

Aspectos Tangibles. - Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución.

Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad. **Atención Intramural.** - Es la atención por el profesional de Salud según sus competencias en un establecimiento de Salud.

Capacidad de Respuesta. - Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de Calidad y en un tiempo aceptable.

Evaluación: Es la emisión de un juicio de valor que compara los resultados obtenidos con un patrón de referencia (estándares) para constatar la mejora de la atención de la Salud a los usuarios que acuden por una atención a una organización de Salud. **Evaluación de la**

satisfacción del usuario externo: Proceso referido a la valoración de la Calidad de la atención en los servicios de Salud por el usuario, a través de las principales actividades del proceso de atención. **Encuestador y Moderador.** - Es la persona que ha sido capacitada en la metodología o técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo, la cual debe poseer los siguientes atributos: capacidad en el tema a tratar, ser cordial y respetuoso, expresarse con claridad y ser tolerante.

Empatía. - Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro. **Establecimiento de Salud.** - Entiéndase por establecimientos de Salud aquellos que realizan, en régimen ambulatorio o de internamiento, atenciones de Salud con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación dirigidas a mantener o restablecer el estado de Salud de las personas.

Expectativa del Usuario. - Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de Salud. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio.

Fiabilidad. - Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido. **Grupo Focal.** - Es una técnica de investigación cualitativa que explora las actitudes, conductas y reacciones de un grupo social específico a un tema de interés.

Satisfacción del Usuario Externo. - Grado de cumplimiento por parte de la organización de Salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.

SERVQUAL. - Define la Calidad de servicio como la brecha o diferencia (P menos E) Entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos. La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la Calidad del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y et al., quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la Calidad del servicio.

Seguridad. - Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de Salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

Percepción del Usuario. - Cómo percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de Salud ofertado.

Servicios Médicos de Apoyo. - Son unidades productoras de servicios de Salud que funcionan independientemente o dentro de un establecimiento con internamiento o sin

internamiento, según corresponda, que brindan servicios complementarios o auxiliares de la atención médica, que tienen por finalidad coadyuvar en el diagnóstico y tratamiento de los problemas clínicos.

Usuario Externo. - Persona que acude a un establecimiento de Salud para recibir una atención de Salud de manera continua y con Calidad, en el contexto de familia y comunidad.

Conceptos básicos

Acciones Correctivas. - Se realizan después que se han encontrado deficiencias en los Procesos de la organización.

Acciones de Mejora. - Conjunto de actividades preventivas, correctivas y de innovación

en los procesos de la organización para la mejora continua.

Calidad de la Atención. - Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de Salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.

Gestión de la Calidad. - Es el componente de la gestión institucional que determina y aplica la política de la Calidad, los objetivos y las responsabilidades en el marco del sistema de gestión de la Calidad y se llevan a cabo mediante planificación, garantía y mejoramiento de la Calidad.

Mejoramiento Continuo de la Calidad. - Es una metodología que implica el desarrollo de un proceso permanente y gradual en toda organización de Salud, a partir de los instrumentos de garantía de la Calidad, con el fin de cerrar las brechas existentes, alcanzar niveles de mayor competitividad y encaminarse a constituir una organización de excelencia.

Oportunidad de Mejora. - Es el proceso de atención al usuario externo mediante el análisis de la información generada por una herramienta y que es factible de mejorarse.

Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. - Es el conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen a conducir, regular, brindar asistencia técnica y evaluar a los establecimientos de Salud del Sector, públicos y privadas del nivel nacional, regional y local, en lo relativo a la Calidad de la atención y de la gestión.

3.5. Procedimientos

Se obtuvo mediante un cuestionario diseñado para este proyecto la cual se aplicó a las gestantes en la sala de espera del Centro Materno Infantil Cesar López Silva, durante el periodo de 4 meses, del total de 720 pacientes de las cuales se tomó una muestra de 66 pacientes que cumplieron con los criterios de inclusión establecidos para nuestro estudio, La encuesta fue recolectada en una ficha previamente elaborada. Se tomó en cuenta que el paciente haya acudido al Centro Materno Infantil “Cesar López Silva”.

3.6. Análisis de datos

Para la realización del análisis de datos, se utilizó diversas técnicas estadísticas, se procesó los datos obtenidos con el programa SPSS (programa estadístico para las ciencias de la Salud versión 25 para Windows)

Se procedió a describir los datos de cada variable a estudiar calculando el promedio, la varianza, la desviación y el error estándar para variables numéricas.

Luego se calculará el resultado promedio de las dimensiones según los indicadores expuestos en cada ítem.

Para la correlación entre dos variables se utilizó el Rho de Spearman, para determinar si existe relación significativa de las variables de estudio con un nivel de significancia alfa de 0.05.

3.7. Consideraciones éticas

Las consideraciones éticas para tomar en cuenta la presente investigación fueron: La aprobación previa, por los comités de ética de la Universidad Nacional Federico Villarreal y del establecimiento de Salud serán indispensables antes del inicio de la ejecución; La investigación es original y auténtico propuesto por la investigadora; se respetó la confidencialidad de los participantes en el estudio mediante la anonimización de la información recogida.

IV. RESULTADOS

Contrastación de hipótesis

Tabla 1

Características sociodemográficas de usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” - Villa el Salvador 2022 a 2023.

Características	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Grupo etario				
< 20 años	11	16.7	16.7	16.7
20 a 34 años	40	60.6	60.6	77.3
> 34 años	15	22.7	22.7	100.0
Estado civil				
Casada	5	7.6	7.6	7.6
Soltera	28	42.4	42.4	50.0
Conviviente	32	48.5	48.5	98.5
Otros	1	1.5	1.5	100.0
Grado de instrucción				
Ninguno	2	3.0	3.0	3.0
Primaria	9	13.6	13.6	16.7
Secundaria	40	60.6	60.6	77.3
Superior	15	22.7	22.7	100.0
Número de hijos				
0 hijos previos	27	40.9	40.9	40.9
1 a 2 hijos previos	28	42.4	42.4	83.3

3 a más hijos previos	11	16.7	16.7	100.0
Tipo de usuario				
Usuario nuevo	27	40.9	40.9	40.9
Usuario frecuente	39	59.1	59.1	100.0
Total	66	100.0	100.0	

En la tabla 1 podemos observar que la población en el presente estudio tiene como características lo siguiente: el grupo etario predominante es 20 a 34 años de edad 60,6% y se observa un 16,7% de adolescentes. Respecto al estado civil, 90,9% son solteras y convivientes, así mismo solo el 7,6% (n=5) son casadas. El 40,9% fueron primerizas y un 16,7% con 3 o más hijos, según el tipo de usuarios la mayoría (59,1%) fueron usuarios frecuentes.

Figura 1a

Grupo etario de usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil "Cesar López Silva" - Villa el Salvador 2022 a 2023.

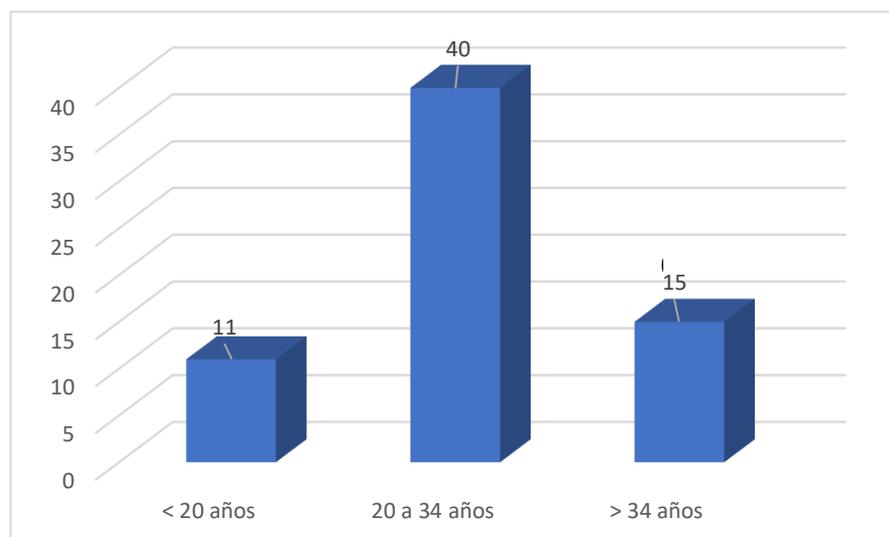


Figura 1a, La población de usuarias predominantemente corresponde al grupo etario de 20 a 34 años (60,6%), sin embargo, el 16,7% fueron menores de 20 años consideradas como adolescentes.

Figura 1b

Estado civil de la población usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” - Villa el Salvador 2022 a 2023.

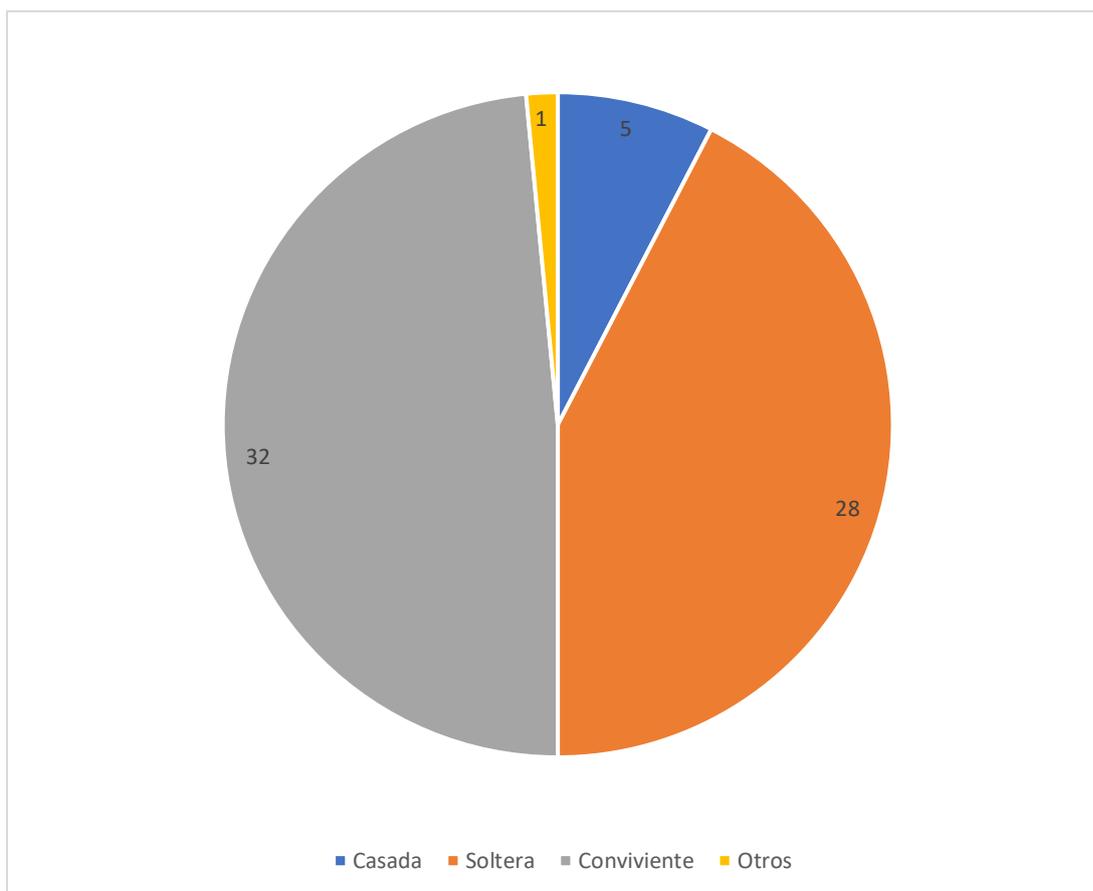
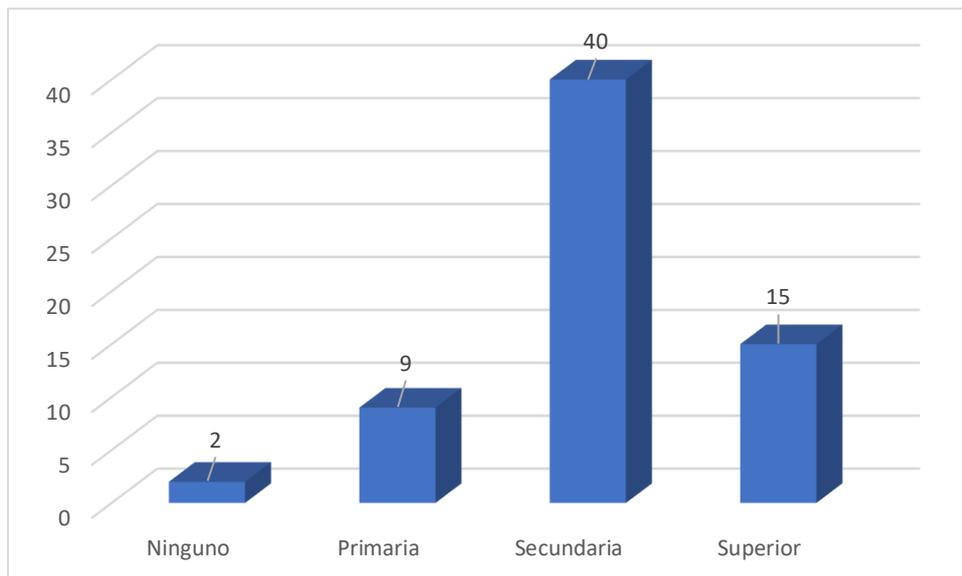


Figura 1c.

Grado de instrucción de la población usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” - Villa el Salvador 2022 a 2023.

**Figura 1d.**

Número de hijos previos de la población usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” - Villa el Salvador 2022 a 2023.

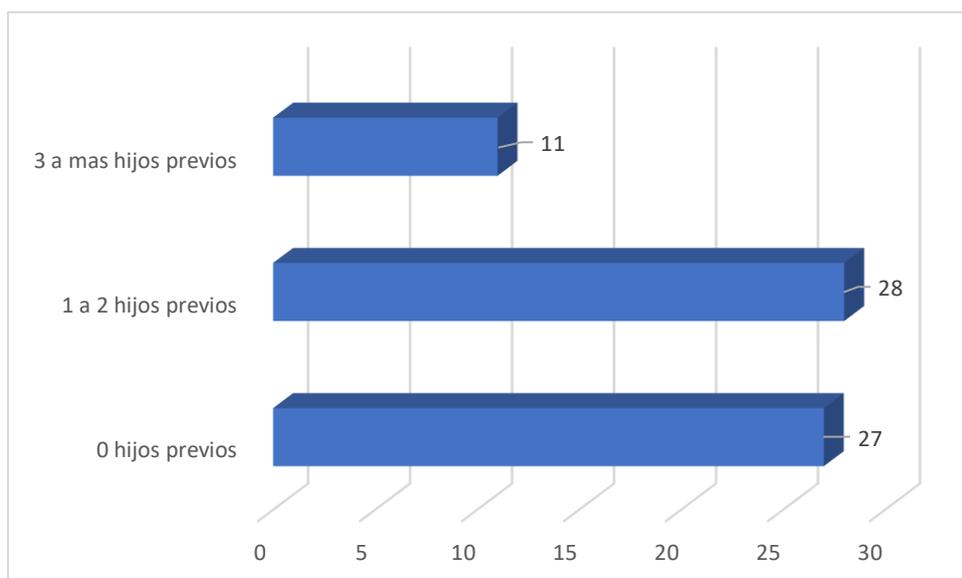
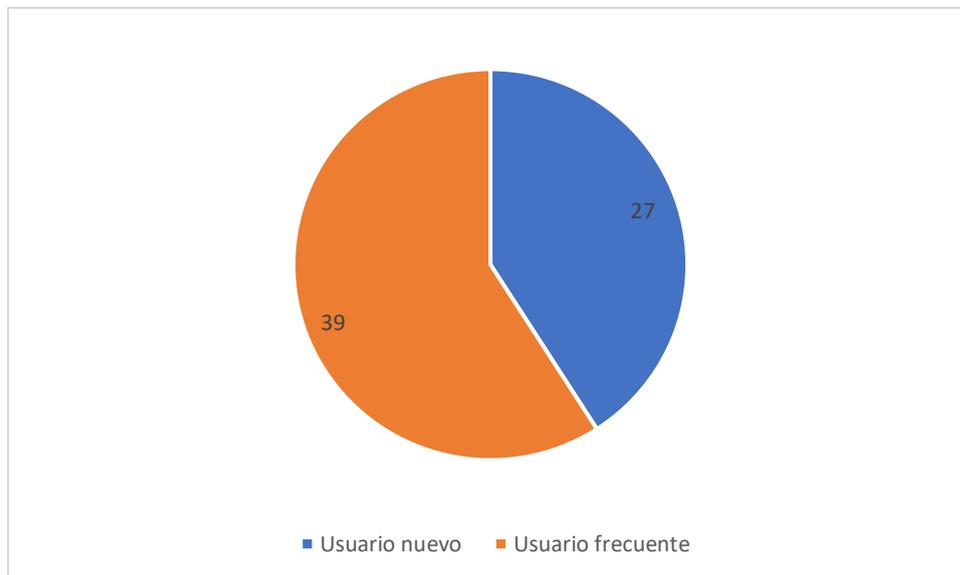


Figura 1e.

Número de usuarias nuevas y usuarias frecuentes en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” - Villa el Salvador 2022 a 2023.

**Prueba de hipótesis general y específica****Prueba de normalidad**

Hipótesis de normalidad

Ho: La distribución de la variable de estudio no difiere de la distribución normal.

Ha: La distribución de la variable de estudio difiere de la distribución normal.

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Y, se acepta Ha

Tabla 2*Pruebas de normalidad*

Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra			
		Total,	
		Satisfacción de	Puntaje Total Calidad
		atención	de Atención
N		66	66
Parámetros normales ^{a,b}	Media	117,71	99,20
	Desviación estándar	42,754	32,885
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,299	,129
	Positivo	,198	,120
	Negativo	-,299	-,129
Estadístico de prueba		,299	,129
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,004 ^c
a. La distribución de prueba es normal.			
b. Se calcula a partir de datos.			
c. Corrección de significación de Lilliefors.			

La prueba de normalidad de las variables, presentan un valor $p < 0.05$ (Kolmogórov-Smirnov $n \geq 30$). Luego, siendo en todos los casos, el valor $p < \alpha$ cuando $\alpha = 0.05$ (Distribuciones diferentes a la normal)

Ante las evidencias presentadas se rechaza la H_0 y se concluye que los datos de las variables no provienen de una distribución normal, por lo cual se justifica el empleo del estadístico no paramétrico Rho Spearman (variables cualitativas ordinales).

Hipótesis específica 1

H1: Existe relación entre la dimensión fiabilidad de la Calidad de atención y la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador.

Hipótesis Nula (H₀)

H₀: No existe relación entre la dimensión fiabilidad de la Calidad de atención y la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador.

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H₀)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H₀). Y, se acepta H_a

Tabla 3

Relación de la dimensión fiabilidad de la Calidad de atención, con la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador.

Correlaciones				
			Total, Fiabilidad	Total, Satisfacción de atención
Rho de Spearman	Total, Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	0,656**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	66	66
Spearman	Total, Satisfacción de atención	Coefficiente de correlación	0,656**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	66	66

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

Con respecto a la hipótesis 1 planteada, se aprecia que la dimensión fiabilidad de la Calidad de atención en relación con la satisfacción, se demostró una correlación moderada estadísticamente significativa ($p=0,000$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1 concluyendo que existe relación significativa de la Calidad de atención en su dimensión fiabilidad y la satisfacción. Rho de Spearman 0,656. Podemos observar en el presente estudio que a mayor Calidad de atención en la dimensión fiabilidad, mayor satisfacción, siendo una correlación moderada, directamente proporcional.

Hipótesis específica 2

H1: Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la Calidad de atención y la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador.

Hipótesis Nula (H₀)

H₀: No existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la Calidad de atención y la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador.

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H₀)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H₀). Y, se acepta H_a

Tabla 4

Relación de la dimensión de capacidad de respuesta de la Calidad de atención, con la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador

		Correlaciones		
			Total, Capacidad de Respuesta	Total, Satisfacción de atención
Rho de	Total, Capacidad de	Coefficiente de	1,000	0,726**
Spearman	Respuesta	correlación		
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	66	66
	Total, Satisfacción	Coefficiente de	0,726**	1,000
	de atención	correlación		
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	66	66

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

Con respecto a la hipótesis 2 planteada, se aprecia que la capacidad de respuesta de la Calidad de atención en relación con la satisfacción, se demostró una correlación estadísticamente significativa ($p=0,000$), por lo cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2 concluyendo que existe relación significativa de la dimensión capacidad de respuesta de la Calidad de atención y la satisfacción, así mismo el Rho Spearman 0,726 indica que la relación es moderada y directamente proporcional.

Hipótesis específica 3

H1: Existe relación entre la dimensión seguridad de la Calidad de atención y la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador.

Hipótesis Nula (H₀)

H₀: No existe relación entre la dimensión seguridad de la Calidad de atención y la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador.

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H₀)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H₀). Y, se acepta H_a

Tabla 5

Relación de la dimensión seguridad de la Calidad de atención, con la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador

		Correlaciones		
			Total, Seguridad	Total, Satisfacción de atención
Rho de Spearman	Total, Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	0,744**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	66	66
	Total, Satisfacción de atención	Coefficiente de correlación	0,744**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	66	66

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

Con respecto a la hipótesis 3 planteada, se aprecia que dimensión seguridad de la Calidad de atención en relación con la satisfacción, se demostró una correlación estadísticamente significativa ($p=0,000$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3 concluyendo que existe relación significativa de la Calidad de atención en su dimensión seguridad y la satisfacción. Rho Spearman 0,744 nos indica que la relación es moderada y directamente proporcional a mayor seguridad de la Calidad de atención, mayor satisfacción del usuario.

Hipótesis específica 4

H1: Existe relación entre la dimensión empatía de la Calidad de atención y la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador.

Hipótesis Nula (H₀)

H₀: No existe relación entre la dimensión empatía de la Calidad de atención y la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador.

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H₀)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H₀). Y, se acepta H_a

Tabla 6

Relación de la dimensión empatía de la Calidad de atención, con la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador.

		Correlaciones		
			Total, Empatía	Total, Satisfacción de atención
Rho de Spearman	Total, Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,689**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	66	66
	Total, Satisfacción de atención	Coefficiente de correlación	,689**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

Con respecto a la hipótesis 4 planteada, se aprecia que la dimensión Empatía de la Calidad de atención en relación con la satisfacción se muestra una correlación estadísticamente significativa ($p=0,000$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 4 concluyendo que existe relación significativa de la Calidad de atención en su dimensión empatía y la satisfacción. Rho Spearman 0,689 nos indica que la relación es moderada y directamente proporcional a la satisfacción de los usuarios.

Hipótesis específica 5

H1: Existe relación entre la dimensión elementos tangibles de la Calidad de atención y la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador.

Hipótesis Nula (H₀)

H₀: No existe relación entre la dimensión elementos tangibles de la Calidad de atención y la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador.

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H₀)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H₀). Y, se acepta H_a

Tabla 7

Relación de la dimensión elementos tangibles de la Calidad de atención, con la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador.

		Correlaciones		
			Total, Elementos Tangibles	Total, Satisfacción de atención
Rho de Spearman	Total, Elementos Tangibles	Coefficiente de correlación	1,000	,653**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	66	66
	Total, satisfacción de atención	Coefficiente de correlación	,653**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

Con respecto a la hipótesis 5 planteada, se aprecia que la dimensión de elementos tangibles de la Calidad de atención en relación con la satisfacción, se demostró una correlación estadísticamente significativa ($p=0,000$), por lo cual concluimos que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 5 afirmando que existe relación significativa de la Calidad de atención en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción. Según el Rho Spearman 0,653 Siendo la relación moderada y directamente proporcional a la satisfacción.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados en el presente estudio demostraron que existe una correlación estadísticamente significativa ($p=0,00$), Rho de Spearman entre 0,50 a 0,75 que corresponde a una correlación moderada respecto a la Calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios, lo cual concuerda con los estudios de Velásquez (2021) en su trabajo titulado “grado de satisfacción de las usuarias y la Calidad de atención brindada en el consultorio de Obstetricia CS Progreso Chimbote”. Así mismo el autor Sánchez (2017) en una investigación titulada “Calidad de la atención y satisfacción del usuario externo en Cajamarca el 2017”, cuya población es similar a la del presente estudio, procedencia de zona urbana y grupos etarios entre 18 y 28 años (50%) similares al nuestro, la mayoría usuarias continuadoras (88%).

El autor Codeñas (2018) en su investigación “Calidad de atención y satisfacción de usuarias en el servicio de Obstetricia en Ica” encontró que la Calidad de atención para la dimensión Tangibles fue de 66% y en nuestro estudio encontramos un 82,9% que corresponde a un Rho Spearman 0,653 similar, ligeramente mayor al autor mencionado; para la capacidad de respuesta este autor encontró un 49% y nosotros encontramos un 85,4%, para la dimensión fiabilidad dicho autor encontró 53,2% comparado con 90,2% que nosotros encontramos (Rho Spearman 0,656) y para la dimensión seguridad el autor Codeñas encontró 61,7% (comparado con nuestro hallazgo de 96%, (Rho Spearman 0,744) para empatía encontró un 85,1% comparado con 92,7% en nuestra población (Rho de Spearman 0,689). En términos generales podemos decir que nuestros resultados concuerdan con el autor Codeñas. Podemos observar en el presente estudio que a mayor Calidad de atención en la dimensión fiabilidad, mayor satisfacción, siendo una correlación moderada y directamente proporcional.

Sin embargo, un estudio de Lostaunau (2018) menciona que para la dimensión empatía su hallazgo de satisfacción fue 46,2% comparado con nuestro estudio que fue 92,7% ((Rho Spearman 0,689) lo cual, si bien es un resultado diferente en frecuencia, sin embargo, dicho

autor globalmente encontró una relación directamente proporcional y estadísticamente significativa similar a nuestro hallazgo.

Un estudio de Limay (2018) titulado “Calidad de la atención del obstetra en el parto- puerperio y satisfacción de las usuarias del servicio de Obstetricia”, la mayoría de las usuarias atendidas refirieron un nivel de Calidad de atención global deficiente y medianamente satisfechas, al respecto concuerda que estas dos variables son directamente proporcionales ya que como en nuestro estudio, cuando la Calidad es baja, la satisfacción también es baja y cuando la Calidad es buena la satisfacción también es alta (directamente proporcional).

Por otro lado, los autores Rivera (2018), Rodríguez y Mármol (2018) muestran que la Calidad de atención con la satisfacción de los usuarios es directamente proporcional entre si tal como pone en evidencia nuestro estudio encontrando que la correlación es moderada (Rho de Spearman 0,50 a 0,75).

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe una correlación moderada estadísticamente significativa y directamente proporcional de la dimensión fiabilidad de la Calidad de atención, con la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador.
- 6.2. La dimensión capacidad de respuesta de la Calidad de atención, que implica como se abordan las demandas de atención, tienen una correlación moderada estadísticamente significativa con la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador
- 6.3. La dimensión seguridad de la Calidad de atención, con la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador, tienen una correlación moderada estadísticamente significativa y directamente proporcional.
- 6.4. La dimensión Empatía de la Calidad de atención, tiene una correlación moderada estadísticamente significativa con la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador.
- 6.5. Con respecto a la dimensión elementos tangibles de la Calidad de atención, en relación a la satisfacción, existe una correlación moderada estadísticamente significativa y directamente proporcional en las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Es importante tomar en consideración que, a la luz de los resultados en la presente investigación, todos los elementos de la Calidad de atención influyen directamente en la satisfacción de los usuarios, por tal motivo se recomienda mantener la Calidad de los servicios con la finalidad de sostener la satisfacción de los usuarios.
- 7.2. Mejorar en aquellos aspectos tangibles deficientes, referidos a infraestructura y equipamiento como la disponibilidad de mayor cantidad de servicios higiénicos para usuarios, entre otros.
- 7.3. Tomar en cuenta estos resultados para realizar trabajos de investigación similares en otros servicios del establecimiento y tomar decisiones de mejora continua en Calidad total.

VIII. REFERENCIAS

- Alva, G. (2018). *Consideraciones para mejorar los servicios de Salud del Perú*. (Serie en internet). 2018. Consideraciones para mejorar los servicios de Salud del Perú. ESAN.
- Avedis Donabedian Fundación. (2019). *La Calidad es responsabilidad de todos*. (Serie en internet). <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2021/01/MEMORIA-FAD2019.pdf>.
- Ayala, S. (2020). *Calidad de atención prenatal y satisfacción de las usuarias del Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020*. [Trabajo de grado]. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68567>.
- Berry, T. (1996). *Calidad del Servicio Caracas*. Editorial Díaz de Santos.
- Cabello, E. y Chirinos, J. (2012). *Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de Salud*. Revista Médica Herediana, 23(2), pp. 88-95. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003&lng=es&tlng=es.
- Castro, M. (2017). *Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa*. Enseñanza e Investigación en Psicología [Serie en internet]. 2017. (Citado 19 de marzo 2020). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29214108>.
- Castro, P. y Melvin, P. (2003). Satisfacción del usuario de los Servicios del Hospitalización del hospital. Antonio Lorena CUSCO — PERÚ. Facultad de Medicina.
- Codeñas C. (2018). *Calidad de Atención y Satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Puesto de Salud la Angostura*. Ica, junio 2018. (Serie en internet). 2018.
- Deming (2018). *Ciclo de Deming: ejemplos, etapas, importancia, ventajas y desventajas*. (Serie en internet). 2018. Ciclo de Deming: ejemplos, etapas, importancia, ventajas y desventajas (beetrack.com).

- Druker, P. (1990). *El Ejecutivo Eficaz*. Buenos Aires, Sudamericana.
- Espinoza-Portilla, E., Gil-Quevedo, W. y Agurto-Távora, E. (2020). *Principales problemas en la gestión de establecimientos de Salud en el Perú*. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(4), e2146. Epub 08 de febrero de 2021. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662020000400012&lng=es&tlng=es.
- Fernández de Busso. (1987). *Evaluación de la Calidad de la atención médica. Metodología y resultados obtenidos* " *Rev. Medicina y Sociedad* _ Vol. 10, Nro. 1/2, 1987. Buenos Aires. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35681/conde%C3%B1a_pc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- INEI (2016). *Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal de Salud 2016*. (Serie en internet). 2016. https://webinei.inei.gob.pe/anda_inei/index.php/catalog/341.
- Joaquín M. (2006). *La satisfacción del paciente*. Concepto de satisfacción del paciente.
- Karl A. (1988) *Gerencia de Servicios Caracas*. El Fondo. Caracas. p. 55, 59.
- Koos (2006). (Serie en internet). http://calite-revista.umh.es/extras/28-03-06-satisfaccion_paciente.pdf.
- Limay, Z. (2018). *Calidad de la atención del obstetra en el parto y puerperio y satisfacción de las usuarias del servicio de Obstetricia. Hospital la Caleta – Chimbote, 2018*. (Serie en internet). 2018. http://obstetra_parto_limay_herrera_zoila_rosa.pdf (uladech.edu.pe).
- Llanos, C. y López H. (2017). *Satisfacción con el tratamiento en pacientes de atención primaria*.
- Lostanau, J. (2018). *Satisfacción del usuario externo y Calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, marzo 2018*.

Universidad

Norbert

Wiener.

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2374>.

Loza, M. (2022). Factores asociados a la deserción en la atención del consultorio de planificación familiar en tiempo de pandemia - Covid-19 “Centro Materno Infantil César López Silva” Villa el Salvador, Lima – 2021. [Tesis de maestría]. Universidad de San Martín de Porres. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/10800>.

Maggy W. (2018). Evaluación de la Calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. [Internet]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>.

Márquez, A. (2002). Calidad de Atención en los servicios de Salud Revista Peruana Lima- Perú 135(89), p. 35.

Mijangos D. (2020). *Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor*. [Serie en Internet]. http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100219&lng=es. Epub 22-Dic2020. <http://dx.doi.org/10.29393/ce26-19ccas40019>.

Ministerio de Salud. (2021). *Aprobación de la Política Nacional para la Calidad*. Resoluciones [Internet]. https://www.inen.sld.pe/portal/documentos/pdf/normas_legales/resoluciones_ministeriales/12042010_RM727_2009.pdf.

Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de Calidad. Revista de Salud [Internet]. 2020. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.

Organización Panamericana de la Salud. (2018). *Indicadores de Salud aspectos conceptuales y operativos*. Revista de Salud. [Internet]. 2018. <https://www.ministeriodeSalud.go.cr/index.php/vigilancia-de-la-Salud/indicadores-de->

Salud-boletines/4072-indicadores-de-Salud-aspectos-conceptuales-y-operativos-2018/file.

Pagani, J. (2001). *Las Estrategias Para La Calidad y Eficiencia en Salud*. Revista Argentina, 75(89), p. 41.

Ramírez-Sánchez, T. (1998). *Percepción de la Calidad de la atención de los servicios de Salud en México*, Universidad Veracruzana, facultad de Medicina. Revista Española de Salud Pública [Serie en Internet]. 2017. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17049838036>.

Rivera, F (2018). *Satisfacción de los usuarios y la Calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro*. Revista de Salud, 3(3). <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>.

Rodríguez M. (2018). *Nivel de satisfacción del usuario externo y Calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo*. Informe de investigación [Internet].

Sánchez M. (2019). *Calidad de la atención de Salud y satisfacción del usuario externo*. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca. 2017. Universidad Nacional de Cajamarca. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2822>.

Santiago, A. (2020). *Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de donabedian en pacientes hospitalizados con dolor quality of nursing care from the donabedian approach in hospitalized patients with pain*. Revista científica de Enfermería [Internet]. 2020.

Stoner, J. (1996). *Administración*. (Sexta Edición). México Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

Tarazona, Z. (2020). *Calidad y satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Obstetricia del puesto de Salud Huallcor-San Nicolás Huaraz*, 2017. Universidad César Vallejo.

Vásquez, E. (2018). *Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica*. (Serie en internet).

Velásquez, L. (2001). *Calidad de atención en el Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía MVS*. México. Universidad Nacional Autónoma de México, facultad de Medicina.

Wellington, P. (1997). *Cómo Brindar un Servicio Integral de Atención al Cliente*. Caracas Editorial McGraw-Hill.

IX. ANEXOS

Anexo A: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables – Dimensiones - Indicadores		Metodología
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General			Tipo de
¿Qué relación existe entre la Calidad de atención y la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” - Villa el Salvador?	Determinar la relación existe entre la Calidad de atención y la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” - Villa el Salvador.	H1: Existe relación entre la Calidad de atención y la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador.	Variable independiente: Calidad de atención		Investigación: Descriptiva Nivel de Investigación: Correlacional - transversal Métodos:
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	Indicadores	
			Fiabilidad	Buena	
			Capacidad de respuesta	Regular	
			Seguridad		
			Empatía	Deficiente	

<p>¿Cuál es la relación de la dimensión fiabilidad de la Calidad de atención, con la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador?</p>	<p>Identificar la relación de la dimensión fiabilidad de la Calidad de atención, con la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador</p>	<p>Existe relación de la dimensión fiabilidad de la Calidad de atención, con la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador</p>	<p>Elementos tangibles</p> <p>Variable dependiente: Satisfacción</p>	<p>de investigación:</p> <p>No experimental</p> <p>Población:</p> <p>720 gestantes que se atienden en el Centro Materno Infantil “Cesar López Silva”</p>
<p>¿Cuál es la relación de la dimensión capacidad de respuesta de la Calidad de atención, con la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro</p>	<p>Determinar la relación de la dimensión capacidad de respuesta de la Calidad de atención, con la satisfacción de las usuarias en el servicio de</p>	<p>Existe relación de la dimensión capacidad de respuesta de la Calidad de atención, con la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro</p>	<p>Dimensiones Indicadores</p> <p>Muy Satisfecho</p> <p>Satisfecho</p> <p>Insatisfecho</p>	<p>Muestra:</p> <p>66 gestantes que se atienden en el Centro Materno Infantil “Cesar López Silva”</p>

<p>Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador?</p> <p>¿Cuál es la relación de la dimensión seguridad de la Calidad de atención, con la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador?</p> <p>¿Cuál es la relación de la dimensión empatía de la Calidad de atención, con la satisfacción de las</p>	<p>Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador</p> <p>Determinar la relación de la dimensión seguridad de la Calidad de atención, con la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador</p> <p>Determinar la relación de la dimensión empatía de la Calidad de atención,</p>	<p>Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador</p> <p>Existe relación de la dimensión seguridad de la Calidad de atención, con la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador</p> <p>Existe relación de la dimensión empatía de la Calidad de atención, con la satisfacción de las</p>		
--	--	--	--	--

usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador?	con la satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador	usuarias en el servicio de Obstetricia del Centro Materno Infantil “Cesar López Silva” Villa el Salvador		
---	--	--	--	--

Anexo B: Instrumento de Recolección de datos

Instrumento de recolección de datos

Validez y confiabilidad de cada cuestionario

Juicio de expertos y validez AIKEN

Valoración de la satisfacción

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel).

Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	E Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación con otras personas Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.							
3	E Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS.							
4	E Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes.							
5	E Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
6	E Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida.							

7	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida.							
8	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto.							
9	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
10	E	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de Salud.							
11	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso.							
12	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su Salud.							
13	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza.							
14	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							

17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su Salud o resultado de la atención.							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su Salud.							
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes.							
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes.							
21	E	Que el establecimiento de Salud cuente con baños limpios para los pacientes.							
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							

VALORACION DE LA CALIDAD DE ATENCION

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Control Prenatal. Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	P ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación con otras personas?							
2	P ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
3	P ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de Salud?							
4	P ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
5	P ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
6	P ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
7	P ¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
8	P ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
9	P ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
0	P ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
1	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
2	P ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							

3	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
4	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
5	P	¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
6	P	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
7	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su Salud o resultado de su atención?							
8	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesionalle brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su Salud?							
9	P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
0	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
1	P	¿El establecimiento de Salud contó con baños limpios para los pacientes?							
2	P	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

Anexo C. Consentimiento Informado

Propósito del Proyecto:

Estimada paciente, te invito a participar en este estudio: “Calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de Obstetricia, Centro Materno Infantil “César López Silva” Villa El Salvador 2022 - 2023”.

Este es un estudio desarrollado por la investigadora de la UNFV. para evaluar la Calidad de atención y su relación con la satisfacción en los servicios de Obstetricia, de Centro Materno Infantil “César López Silva” Villa El Salvador.

Las respuestas recogidas dan cuenta de correctas definiciones del concepto de satisfacción de usuarios de consultorio externo y su relación con la Calidad de los servicios de Salud, con la finalidad de detectar deficiencias y mejorar en el servicio de Salud

Procedimientos:

Al aceptar participar en este estudio, se le aplicará un cuestionario sobre el nivel de satisfacción y la Calidad de atención considerada por usted en el servicio de Obstetricia.

Riesgos:

No se prevén riesgos por participar en esta fase del estudio.

Beneficios:

Usted y la población se beneficiarán siendo participe de este estudio y la contribución para las mejoras a futuro del servicio.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole, únicamente la satisfacción de colaborar a un mejor las correctas definiciones del concepto de “nivel de satisfacción de usuarios de consultorio externo y su relación con la Calidad de los servicios de Salud”.

Confidencialidad:

La investigadora guardará su información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan en este estudio. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

Derechos del paciente:

Si usted decide ya no participar en el estudio, puede retirarse de éste en cualquier momento del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al personal del estudio, o llamar a la investigadora MARIA ESPERANZA SOTO MENDOZA.

Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité Institucional de Ética del Establecimiento de Salud.

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio.

Nombre de la Participante: _____

DNI de la participante: _____

Fecha de participación: _____

Anexo D. Base de Datos

COEFICIENTE DE CORRELACION DE SPEARMAN

el coeficiente de correlación de **Spearman**, ρ (**rho**) es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias (tanto continuas como discretas). Para calcular ρ , los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden.

NIVELES DE CONFIABILIDAD				
Valores				Interpretación
De	0	a	0.05	Nula
De	0.06	a	0.25	Baja
De	0.26	a	0.50	Media
De	0.50	a	0.75	Moderada
De	0.75	a	1	Alta