



**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE  
CHICLAYO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
ALTÁGORA**



**MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**

**TESIS**

**SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS EN RELACIÓN A LA  
CALIDAD DE ATENCIÓN EN CONSULTORIO DE ALTO RIESGO  
OBSTÉTRICO DEL HOSPITAL LAS MERCEDES – CHICLAYO**

**Para Optar El Grado Académico de Maestro en Gerencia en  
Servicios De Salud**

**AUTORA:**

Calle Jiménez, Melissa Del Carmen

**ASESORA:**

Dra. Lazo Pérez, María Aurelia  
(ORCID: 0000-0002-8291-6949)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Salud Integral Humana

**Pimentel - Perú**

**2023**



## DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **DRA. MARÍA AURELIA LAZO PÉREZ**, asesor (a) del Programa/Escuela de MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD; he realizado el debido control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de pregrado/posgrado, según la Directiva de similitud vigente en la UDCH; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe cuyo Título es: "SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN CONSULTORIO DE ALTO RIESGO OBSTÉTRICO DEL HOSPITAL LAS MERCEDES – CHICLAYO"; presentado por el (la) estudiante

CALLE JIMENEZ MELISSA DEL CARMEN

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 14%, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN de la Universidad Particular de Chiclayo.

Por lo que se concluye que, cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación vigente.

Pimentel, 22 de enero del 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Lazo Pérez", is written over a horizontal dotted line.

.....  
DRA. MARÍA AURELIA LAZO PÉREZ  
ASESORA

## Título de la Investigación

SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN CONSULTORIO DE ALTO RIESGO OBSTÉTRICO DEL HOSPITAL LAS MERCEDES – CHICLAYO

Tesis presentada para obtener el Grado Académico de Maestra en Gerencia en Servicios de Salud



---

OBSTA. MELISSA DEL CARMEN CALLE JIMÉNEZ  
AUTORA



---

DRA. MARIA AURELIA LAZO PÉREZ  
ASESORA

Aprobado por el siguiente jurado:



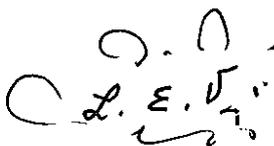
---

DRA. ANA MARIA ALVITES GASCO  
PRESIDENTA



---

MG. CAROLA BEATRIZ VILCHEZ PIEDRA  
SECRETARIA



---

MG. ECON. LUIS ALBERTO ELERA VILELA  
VOCAL

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a Dios por concederme la vida, fortalecer mi salud ser mi guía espiritual y permitirme terminar exitosamente mi maestría.

A mi padre que es mi ángel desde el cielo siempre me cuida y protege.

A mi madre por su paciencia, apoyo incondicional consejos, comprensión y amor.

A mis queridos hermanos y sobrinos por estar a mi lado en los momentos más importantes de mi vida.

A mi gran amiga Cecilia por estar siempre apoyándome y darme ánimos para no rendirme.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios y la Virgen María Santísima por darme fortaleza y perseverancia para poder superar los obstáculos que encuentro en el camino.

A mi estimada asesora Dra. María Aurelia Lazo Pérez por su compromiso y arduo empeño en cada asesoría realizada.

A cada una de las personas que me apoyaron para terminar con beneplácito mi tesis.

A todos ellos, muchas gracias.

# Índice

DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
Índice .....	vi
Índice de Tablas.....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I.....	2
I. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN:.....	2
1.1. Realidad problemática .....	2
1.2. Formulación del problema .....	4
1.2.1. Problema general.....	4
1.2.2. Problemas específicos.....	5
1.3. Justificación e Importancia de la Investigación .....	5
1.4. Objetivos de la investigación .....	6
1.4.1. Objetivo general.....	6
1.4.2. Objetivos específicos .....	6
CAPÍTULO II .....	6
II. MARCO TEÓRICO – CIENTÍFICO .....	7
2.1. Antecedentes de la investigación.....	7
2.2. Base Teórica – Científica .....	12
2.3. Hipótesis .....	16
2.3.1. Hipótesis general .....	16
2.3.2. Hipótesis específicas .....	16
2.4. Variables .....	17
2.4.1. Identificación de las variables .....	17
2.4.1.1. Variable 1 .....	17
2.4.1.2. Variable 2 .....	17
2.4.1.3. Variables intervinientes .....	17
2.5. Definición de las Variables .....	18
2.5.1. Definición conceptual .....	18
2.5.2. Definición Operacional.....	18
2.6. Operacionalización de las Variables.....	19
2.7. Matriz de consistencia .....	22
CAPÍTULO III.....	23
III. MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN .....	23
3.1. Tipo de Investigación.....	23

3.2. Diseño de Investigación .....	23
3.3. Población y Muestra .....	23
3.4. Materiales, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	24
3.5. Validación y Confiabilidad de los Instrumentos .....	25
3.6. Métodos y Procedimientos para la Recolección de Datos .....	26
3.7. Análisis Estadístico y Representación de los Resultados .....	26
CAPÍTULO IV .....	28
IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	28
4.1. Presentación y análisis de la Información (en tablas).....	28
4.2. Discusión de Resultados .....	31
CONCLUSIONES .....	40
RECOMENDACIONES .....	41
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	42
ANEXOS.....	44

## Índice de Tablas

<i>Tabla 1. Relación entre la satisfacción de las usuarias y la calidad de atención recibida en consultorio de alto riesgo obstétrico del Hospital Las Mercedes – Chiclayo 2023 .....</i>	28
<i>Tabla 2. Nivel educativo.....</i>	29
<i>Tabla 3 Tipo de seguro .....</i>	29
<i>Tabla 4. Tipo de usuaria.....</i>	30
<i>Tabla 5. Edad.....</i>	30
<i>Tabla 6. Niveles de la calidad de atención .....</i>	31
<i>Tabla 7. Nivel de satisfacción de las usuarias .....</i>	31

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción de las usuarias y la calidad de atención recibida en consultorio de alto riesgo obstétrico del Hospital Las Mercedes – Chiclayo, realizado mediante la investigación de tipo básica, cuantitativa, descriptiva – correlacional, a una muestra de 208 usuarias y cuya población fue 455 gestantes entre las edades 18 a 45 años atendidas entre enero a julio de 2023. Aplicándoseles una encuesta con dos instrumentos y el análisis documental con la ficha de registro de datos. Los resultados más importantes están referidos a la relación entre la satisfacción de las usuarias y la calidad de atención, con  $P < 0.01$  y  $Rho = 0.521$ ; y se logró determinar las características sociodemográficas (edad, nivel académico, tipo de usuaria y tipo de seguro), así como los niveles de la satisfacción y calidad de atención. Lo que permitió concluir, que efectivamente existió relación muy significativa y positiva moderada, y que además los niveles bajo de ambas variables muestran profunda preocupación, suficientes para generar políticas, estrategias y programas de mejora pertinente.

**Palabras clave:** atención médica, atención administrativa, fiabilidad, seguridad, empatía.

## ABSTRACT

This research aimed to determine the relationship between user satisfaction and the quality of care received in the high – risk obstetric clinic of Hospital Las Mercedes – Chiclayo, carried out through basic, quantitative, descriptive – correlational research, to a sample of 208 users and whose population was 455 pregnant women between 18 and 45 years of age attended between January and July 2023. A survey with two instruments and documentary analysis with the data record sheet were applied to them. The most important results refer to the relationship between user satisfaction and quality of care, with  $P < 0.01$  and  $Rho = 0.521$ ; and it was possible to determine the sociodemographic characteristics (age, academic level, type of user and type of insurance), as well as the levels of satisfaction and quality of care. Which allowed us to conclude that there was indeed a very significant and moderately positive relationship, and that also the low levels of both variables show deep concern, sufficient to generate relevant policies, strategies, and improvement programs.

**Keywords:** medical care, administrative, reliability, safety, empathy.

## INTRODUCCIÓN

Dada la coyuntura muy especial, tanto a nivel internacional, nacional y especialmente local, donde las tendencias globalizadoras de calidad son más acentuadas en todos espacios de la participación humana, debido a que la usuaria exige mejores condiciones de infraestructura, equipo, insumos y trato personalizado con altísimo componente de humanización y sensibilización. Espacios que ya no solamente se vincularon a una representación material, sino que la expectativa de satisfacción va más allá de la mera satisfacción, para ir a otra dimensión superlativa, como la del encanto de la vivencia, entonces, hoy se viven experiencias, ya sea en el comercio o en el servicio, más aún si ésta proviene de una institución pública, en la cual la finalidad fundamental es el servicio de salud física y mental. Con el agregado que las usuarias son embarazadas, mucho más sensibles a los efectos externos tangibles e intangibles. He allí la importancia de este estudio, que trata de rescatar la difícil situación que deben experimentar las usuarias gestantes durante todo el proceso de atención y que merma su condición física y psicológica, en tal sentido, este estudio es de mucha actualidad, tal como se indicó anteriormente, por las megatendencias de humanización y sensibilización que deben ser coherentes con la visión y misión de la institución pública, y que tiene como fin principal la dignificación de la persona humana.

De esta manera, este tema presentó todas las condiciones necesarias para que sea objeto de estudio, porque constituye un aporte a la comunidad institucional, a la comunidad científica y a la sociedad totalmente, debido a que todos los entes involucrados en este servicio público, llámense, profesionales de la salud, personal administrativo, usuarias, familias de las usuarias, la sociedad en su conjunto y el mismo Estado, son los beneficiados con el mejoramiento de los niveles de satisfacción y de la calidad de atención. Por ello, se determinó la relación, las características sociodemográficas, los niveles de satisfacción y de calidad de atención de las usuarias.

# CAPÍTULO I

## I. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN:

### 1.1. Realidad problemática

La satisfacción del paciente es un indicador bien conocido y ampliamente utilizado en la medición de la calidad de la atención médica. (1) Las puntuaciones más altas de satisfacción del paciente a menudo se correlacionan con mejores resultados clínicos (2). Los estudios han demostrado que la comunicación clara entre el equipo de atención al paciente, la prestación respetuosa de esa atención y las explicaciones simplificadas del plan de tratamiento satisfacen al paciente, que se lograron mejoría con la prestación de atención multidisciplinaria. (3)(4)

La atención de calidad viene constituyéndose como el principal parámetro con mucha predominancia en el Sistema de Salud porque es un coeficiente internacional que contribuyó a reflejar la seguridad y satisfacción de los pacientes, siendo eficientes en la prestación del servicio, cuyo aspecto competitivo de costos y ayudaron a su sostenibilidad.(5) En tal sentido, la medición de la calidad de la atención como práctica importante en este sistema buscó garantizar la mejora continua de los indicadores indicados previamente para conservar la agilidad y la capacidad de respuestas en función a los requerimientos de las usuarias.(6)

Teniendo como base la Organización Mundial de la salud, la mala calidad de atención fue responsable de hasta el 15% de los fallecimientos en las naciones de bajos y medianos ingresos cada año, lo que oscila entre 5,7 y 8,4 millones de muertes. En las naciones de altos ingresos, uno de cada diez usuarias que fueron hospitalizadas experimentaron lesiones y es probable que siete de cada cien pacientes hospitalizadas tuvieron una infección vinculada con la atención médica. Además, se estimó que 1800 millones de personas o el 24 % de la población del planeta, residieron en entornos inestables en los que se hizo difícil el

otorgamiento de servicios básicos de atención de alta calidad, lo cual explicó que ocurrieran un número significativo de muertes maternas, infantiles y neonatales evitables. (7)

A nivel mundial, en países como Albania, la satisfacción general de las usuarias se vio alterada en el sector sanitario público, debido a la calidad del servicio; esto se reflejó en una investigación, donde el 38% manifestó estar muy satisfecha y el 29% satisfecha con la calidad de servicio. Asimismo, se identificó que la empatía fue la dimensión de la calidad en la que se encontró fuertemente asociada a la satisfacción del paciente; lo cual demuestra que, si las usuarias sostienen que fueron tratadas con amabilidad y reciben muestras de preocupación auténtica de parte del personal clínico; evidenciando en el recibimiento de la atención individual con el respeto a su intimidad, y a la vez reconocieron sus necesidades puntuales sobre su satisfacción que aumentará en los pacientes. (8)

En Ecuador, las gestantes percibieron un nivel de satisfacción que se relacionó con la calidad del servicio obstétrico, donde las dimensiones más valoradas con respecto a la satisfacción del paciente fueron confiabilidad, seguridad y empatía. Por otro lado, con respecto a la calidad del servicio, se valoraron más las dimensiones entorno y componente personal. (9)

En el Perú, algunos estudios indicaron que la calidad de atención percibida y la satisfacción de los pacientes fue regular en 28% y 30% respectivamente. Por lo cual, concluyó que la satisfacción de los pacientes del servicio de ginecología y obstetricia estuvo relacionada con la calidad de atención (10). En otra investigación, en Abancay, se estableció la existencia de una relación entre la satisfacción de los pacientes del servicio de obstetricia y la calidad de atención. Además, la satisfacción estuvo relacionada con las dimensiones seguridad, confiabilidad, empatía, aspectos tangibles, capacidad de respuesta. (11)

A nivel local, en Lambayeque, estudios sobre la relación entre la satisfacción de las pacientes del servicio de obstetricia y la calidad de atención, permitieron determinar la relación entre las dimensiones validez, confiabilidad, lealtad y la calidad del servicio. Otra investigación indica que, la satisfacción percibida por las pacientes del servicio de obstetricia fue mala (44.9%) y la calidad de atención fue regular (38.8%), por lo tanto, la satisfacción y la calidad del servicio se relacionaron entre sí. (12)

Las usuarias que asistieron regularmente al Hospital Las Mercedes con la esperanza de obtener una atención adecuada encontraron una serie de obstáculos, quedando en muchas situaciones no satisfechas con la calidad de atención recibida. Siendo el caso de las pacientes que asistieron al consultorio de Alto Riesgo Obstétrico del Hospital Las Mercedes, que como efectos de la post pandemia por el Covid – 19, se presentaron diversas dificultades, quejas y largas esperas, como resultado de la saturación de consultorios, limitando en la cantidad del personal para el otorgamiento de una atención adecuada. Sumado a ello, se presentó una infraestructura inadecuada, lo cual generó un servicio ineficiente que no satisfizo las necesidades de la población lambayecana.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción de las usuarias y la calidad de atención en consultorio de alto riesgo obstétrico del Hospital Las Mercedes – Chiclayo?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuáles son las características sociodemográficas que presentan las usuarias que acuden al consultorio de alto riesgo obstétrico del Hospital Las Mercedes – Chiclayo?

¿Cuál es el nivel de la calidad de atención percibida por las usuarias que acuden al consultorio de alto riesgo obstétrico del Hospital Las Mercedes – Chiclayo?

¿Cuál es el nivel de satisfacción percibida por las usuarias que acuden al consultorio de alto riesgo obstétrico del Hospital Las Mercedes – Chiclayo?

### **1.3. Justificación e Importancia de la Investigación**

En este estudio investigativo, se empleó un aporte teórico con relación al tema calidad de atención y satisfacción de las pacientes, con el propósito de brindar un aporte de conocimiento científico basado en evidencias, en lo referente a los conceptos, modelos, antecedentes teorías y características; buscando la compilación de un trabajo investigativo de alta relevancia en el ámbito académico que sirva de base para otros estudios sobre el tema o similares.

La investigación se ajustó estrictamente al método científico como un procedimiento ordenado y secuencial, por lo que se justificó metodológicamente; y con el fin de que los resultados sean generalizables o sirvan de guía para futuros estudios, se empleó un instrumento tipo cuestionario que fue evaluado para confirmar su fiabilidad y validez.

Además, brindó un aporte social, debido a que con el conocimiento de los hallazgos del estudio con los que se conocieron la satisfacción de los usuarios con relación a la calidad de atención recibida en este consultorio de alto riesgo obstétrico del Hospital Las Mercedes. Por lo

tanto, esto nos permitió adoptar decisiones para incrementar la calidad de los servicios a favor de las usuarias al ayudarnos a comprender los problemas con la atención que se brinda.

La importancia de la investigación se fundamentó en que, el análisis desde la perspectiva de las usuarias es extremadamente fundamental que ayude a realizar una evaluación la calidad del servicio de atención médica y debe ser tenida en cuenta por los administradores de atención médica. La determinación de las principales dimensiones de calidad que contribuyeron a la satisfacción del paciente, así como su orden de importancia, es otro aspecto que contribuyó en la formulación de las recomendaciones adecuadas para la mejora de la calidad en el futuro.

#### **1.4. Objetivos de la investigación**

##### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la satisfacción de las usuarias y la calidad de atención recibida en consultorio de alto riesgo obstétrico del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

Identificar las características sociodemográficas que presentan las usuarias que acuden al consultorio de alto riesgo obstétrico del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.

Evaluar el nivel de la calidad de atención percibida por las usuarias que acuden al consultorio de alto riesgo obstétrico del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.

Identificar el nivel de satisfacción percibida por las usuarias que acuden al consultorio de alto riesgo obstétrico del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.

## **CAPÍTULO II**

## **II. MARCO TEÓRICO – CIENTÍFICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

Chasiguano, en el 2021, en su estudio, en Ecuador, planteó como objetivo evaluar el confort y la satisfacción de 92 usuarias de un hospital, donde se empleó una metodología administrando encuestas para las variables. Los resultados reflejaron que, el profesional demostró orden, destreza y precisión en la ejecución de los métodos respecto a la dimensión técnico – profesional del cuidado. Concerniente a la dimensión relación interpersonal, el 43,5% asumió que el tiempo del profesional es insuficiente para el establecimiento de interacciones positivas con las atendidas, el 40,2% de los participantes indicó que el personal debió ser más amable. Se concluyó que, el nivel de satisfacción es alto en las usuarias. (13)

Rendón, en el 2021, en su investigación, en Bolivia, estableció como finalidad examinar calidad de atención en 180 usuarias de un establecimiento sanitario, donde se empleó una metodología aplicando encuestas. Se encontró que, conduce a una mayor satisfacción: Infraestructura 68,45% y accesibilidad 86,73%, trato del personal: 72%, 59,18% tiempo de espera, tiempo dedicado a consultas: 59,18%. Evidenciando un crecimiento positivo de la calidad de atención. (14)

Chinchilla et al., en el 2019, en su análisis, en Honduras, tuvieron como propósito el establecimiento de los niveles de satisfacción en la atención ofrecida por el Servicio de Ginecología y Obstetricia, Tegucigalpa, 2016 – 2017, donde se empleó una metodología descriptiva a través de una encuesta a 350 usuarias de una clínica. Se demostró que, el 46,0% de las personas dijo que el proceso de admisión se movió rápidamente. Los pacientes estaban contentos por haber recibido buena atención por el médico/enfermera personal asistencial 92% y 84%, respectivamente. Después de una consulta médica, la

información dada sobre la atención fue calificada como buena 82,9%, regular 12,3% e insatisfactoria 4,9%. La confidencialidad de la consulta médica fue calificada como buena por el 70,3%, regular por el 21,1% e insatisfactoria por el 2,6%. El nivel de comodidad percibido durante la consulta médica fue bueno 82,9%, mala 3,4%, regular 13,7%. En conclusión, existe mayor satisfacción en las usuarias atendidas en la clínica. (15)

Orta R, en el 2021, en su estudio, en México, tuvo como fin evaluar la calidad y satisfacción de 240 pacientes de cuatro áreas de un nosocomio, a través de una metodología descriptiva y administrando una encuesta. Los hallazgos revelaron que, el 98,7% de las encuestadas dijeron que recomendarían las áreas. El 95,02% de las participantes expresaron sentirse satisfechas. De las usuarias que recibieron atención en la sala de emergencias el 45,67 % pensó que la atención médica fue excelente, el 48,18 % pensó que fue buena y el 4,9% pensó que fue regular. La atención médica obtenida en la consulta externa fue calificada como satisfactoria o muy satisfactoria por el 95,5% de las usuarias. Sólo el 55% de las personas consideraron que el trato médico fue muy excelente y solo el 46,25% consideraron que la atención del personal de enfermería fue muy buena, lo que hace que el servicio de hospitalización presentó mayor insatisfacción entre los demás servicios. Apreciando que la mayoría presentó un alto porcentaje de satisfacción. (16)

Menéndez A., en el 2020, en su análisis, en Ecuador, estableció como finalidad evaluar la satisfacción y calidad percibida por 81 gestantes de un establecimiento de salud, donde se empleó una metodología correlacional y se aplicaron encuestas. Los hallazgos evidenciaron que, existió un nivel alto entre el componente interpersonal y la seguridad ( $p=0,907$ ), un nivel bajo entre componente de ambiente y la empatía ( $p=0,032$ ), y una asociación positiva entre nivel de calidad y satisfacción con el cuidado prenatal ( $p=0.810$ ). Se concluyó que, ambas variables

presentaron relación. (17)

Barrios J, en el 2021, con su estudio en Lima, tuvieron como objetivo la evaluación la satisfacción y calidad percibida por 418 pacientes de un hospital. Se usó una metodología correlacional y se administraron encuestas. Señalando que, el 94,5% opinaron que el nivel de atención es bueno. El 96,5% de la dimensión tangible se encontró en un nivel bueno. Con un 6% de usuarias, el componente de confiabilidad tuvo la puntuación más alta de regular. La satisfacción de las usuarias fue alta para el 91,5% y media para el resto de las usuarias. En conclusión, existió una significativa vinculación de las variables estudiadas. (18)

Pilco P, en el 2020, efectuó un análisis en Juliaca, donde plantearon como propósito establecer el grado de satisfacción de 50 pacientes del consultorio de ginecología del Hospital Carlos Monge Medrano, mediante un enfoque cuantitativo – correlacional, aplicándose un cuestionario para conseguir los hallazgos, los mismos que indicaron que el 50% calificó la atención ginecológica como buena o regular; respecto a sus dimensiones: el 60% calificó los elementos tangibles en un nivel regular, el 70% calificó la fiabilidad en un nivel medio, el 58% calificó la capacidad en un nivel regular, el 78% calificó la seguridad en un nivel alto, el 44% calificó la empatía en un nivel medio. Evidenciando que, las pacientes que acudieron a dicha consultoría demostraron un nivel de satisfacción media respecto al servicio ginecológico brindado. (19)

Garibay P, en el 2020, desarrolló una investigación en Lima, donde estableció como fin la identificación del nivel de satisfacción de 84 gestantes del consultorio externos de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unánue. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo – correlacional, con la aplicación de un cuestionario. Los resultados reflejaron que, el 64.85% califica la atención ginecológica como insatisfactoria; respecto a sus dimensiones: la capacidad de respuesta presentó un nivel bajo (71.61%), los elementos tangibles un

nivel bajo (76.45%), la seguridad un nivel medio (53.45%) y la empatía un nivel regular (53.18%). Precisando que los aspectos más frecuentes de insatisfacción son la orientación a las usuarias, el servicio de caja y los implementos del consultorio. (20)

Niño I., en el 2019, en su estudio, en Lima, propuso como finalidad establecer la satisfacción de las gestantes sobre calidad de atención otorgada por el servicio de obstetricia del C.S Primavera, en 221 usuarias. Empleando un enfoque cuantitativo, descriptivo, no experimental y transversal, aplicando una encuesta. Los hallazgos demostraron que, la satisfacción de las pacientes respecto de la calidad de atención en el servicio de Obstetricia del C.S Primavera está dada por el 90%; detallándose por dimensión: 75.6% para la Fiabilidad, 79.2% la Capacidad de respuesta, 90% por la Seguridad, 93.7% de la Empatía y 75.6% con los Aspectos tangibles. Por ello, se concluyó, que la satisfacción recibida por las usuarias de acuerdo con la calidad de atención es satisfactoria. (21)

Cusipuma, en el 2020, en su investigación, en Ica, planteó como propósito relacionar la calidad de atención y la satisfacción de 28 pacientes del Hospital María Auxiliadora. Utilizando una metodología cuantitativa – correlacional, administrando un cuestionario. Los resultados evidenciaron que, existió una correlación moderada, significativa y directa ( $r=0.618$ ) entre las variables estudiadas. Demostrando la existencia de una significativa y directa asociación de las variables investigadas. (22)

Chambergo C, en el 2022, en su análisis, en Lambayeque, propuso como fin el establecimiento del nexo de la calidad de atención y satisfacción de las pacientes del servicio obstétrico de un Centro de Salud en Lambayeque. Empleando una metodología básica, no experimental, correlacional, con la implementación de un cuestionario se buscó obtener los resultados. Reflejando que, las usuarias mostraron la

siguiente caracterización: mujeres entre los 25 y 35 años, nivel secundario completo, ingresos mensuales de 0 a 1300 soles y una frecuencia de visita mensual. En conclusión, se logró determinar la existencia de una asociación de manera directa y significativa de la calidad del servicio y las correspondientes dimensiones de la confiabilidad. (23)

Vásquez O., en el 2020, en su estudio, en Lambayeque, planteó como fin identificar el nexo entre calidad de servicio y satisfacción de 263 usuarias del Hospital Luis Heysen. Utilizando un enfoque cuantitativo – correlacional, a través de la administración de un cuestionario. Señalando que, que existió una asociación moderada, directa y significativa ( $r=0.634$ ) para las variables estudiadas. Apreciando que, al mejorar la satisfacción del usuario aumentó la calidad de atención en las usuarias del Hospital Luis Heysen. (24)

Acosta J., en el 2022, en su investigación, en Lambayeque, tuvieron como propósito identificar la asociación entre calidad de servicio y satisfacción de 206 usuarias de un Hospital MINSA. El estudio se plasmó a través de un enfoque cuantitativo – correlacional, para la obtención de los resultados se aplicó un cuestionario. Los resultados señalan que, respecto a la variable satisfacción, en el nivel muy satisfecho se obtuvo un 3.3% y en la calidad 2.9%, en el nivel de satisfecho un 5.3% y en la calidad el 5.8%, en el nivel de indiferente un 23.3% y en la calidad el 23.1%, y, en el nivel de insatisfecho llegó al 42.7% y la calidad el 42,6%. En cuanto a la variable calidad, se observó el nivel de muy insatisfecho en la variable satisfacción con el 26.2% y en la variable de calidad el 27.1%. Evidenciando que, existe una asociación significativa y directa entre las variables de estudio. (25)

Balladares E y Vives M, en el 2022, en su estudio, en Lambayeque, tuvieron como objetivo la identificación del nivel de satisfacción de 139 gestantes en el área prenatal de un centro hospitalario de primer nivel.

Usando una metodología cuantitativa – correlacional, administrando un cuestionario. Los análisis revelaron que, el grado de satisfacción respecto a sus dimensiones son: fiabilidad adecuada (69.2%), elementos tangibles inadecuados (57.2%). Concluyendo que, el 57.9% de las usuarias se sienten satisfechas respecto a la atención prenatal de un centro hospitalario de primer nivel de la ciudad de Chiclayo. (26)

## **2.2. Base Teórica – Científica**

### **Teoría de Kotler**

Para Kotler (1994) en su teoría precisa que la percepción de satisfacción o insatisfacción de una persona se desarrolló tras comparar el rendimiento real del producto con el rendimiento previsto. Además, la satisfacción en el trabajo está establecido por las destrezas dentro del trabajo, los méritos, el vínculo de los compañeros de la institución laboral a los que los colaboradores se mantienen expuestos.(27)

Es por ello, que los proveedores de productos sanitarios deben garantizar una publicidad honesta y precisa de los servicios sanitarios dentro de los parámetros del marketing aceptable, y evitar hacer afirmaciones exageradas. Se insta a las empresas éticas a utilizar técnicas de marketing innovadoras que defiendan los principios éticos para incrementar la confianza de los consumidores en el consumo. (28)

### **Satisfacción**

Es la percepción comunicada por el paciente sobre la asistencia que recibe en sus diferentes aspectos, siendo el mismo paciente, el que recibe los cuidados de un médico u otro especialista de la salud, sometido a una evaluación clínica, intervención o tratamiento. La satisfacción del paciente se emplea como marcador para la evaluación de las intervenciones de las administraciones sanitarias, ya que nos proporciona datos sobre la calidad observada en las fases de realización, ciclos y resultados. (29)

La creciente sensibilización sobre la salud y el fácil acceso a la información sanitaria han permitido que los pacientes desempeñen un papel activo en las decisiones relativas a la calidad de la atención que reciben. La evaluación de la satisfacción de los pacientes es relevante en el campo de la gestión sanitaria; esto se debe a que la satisfacción de los pacientes es uno de los principales parámetros en la medición de la calidad de la atención de los servicios de salud. La satisfacción de las pacientes se define básicamente como el criterio tomado de una paciente respecto de la calidad y el resultado obtenido de dicha atención. (30)

### **Dimensiones de la satisfacción del usuario**

Según Kotler agrupó la satisfacción del usuario paciente en las siguientes dos dimensiones.

**Atención Médica:** Es aquella clase de actuación que los responsables clínicos ensayan y exponen en un determinado momento de mejora social y pericial de una determinada área local o grupo poblacional. Caracterizan la satisfacción como una reacción personal de los clientes de prestaciones médicas a perspectivas excepcionales relacionadas con la asistencia proporcionada y señalan que la satisfacción es un criterio fiable en el proceso de evaluación de la calidad de la asistencia médica. (31)

**Atención Administrativa:** es cualquier señal o manifestación de un organismo público en la actividad de los poderes de gestión, a través de la cual impone su voluntad sobre los derechos, oportunidades o intereses de otros entes públicos o privados y que está en gran medida influenciada por la jurisdicción contenciosa – administrativa. Considera el deseo de las pacientes que asisten a los establecimientos del área de salud que deben disponer de prestaciones médicas, tanto en las etapas esperadas para prescindir de ellas con consideración, civismo y sentido práctico. (31)

### **Teoría – Modelo de Calidad de Donabedian**

El Modelo de calidad de Donabedian (1988), se destaca por describir las estructuras, los procesos y los resultados de los pacientes respecto al sistema de salud. Este modelo, se ha utilizado en diversos estudios y ha sido respaldado por investigaciones relacionadas al cuidado de la salud, específicamente con las temáticas de promover la comprensión de los fenómenos analizados. (32)

**La Organización Mundial de la Salud (OMS)**; hace hincapié que una atención deficiente no aprovecha los insumos de mucha importancia al poner en riesgo la salud de la ciudadanía cuando degrada al servidor y, por lo tanto, ocasiona la disminución de su productividad. Por ello, adicionalmente al ofrecimiento de la cobertura consolidada de los servicios de salud fundamentales con la garantía de la seguridad financiera nacional, el otorgamiento de la atención o servicio de altísima calidad es muy importante en el logro del objetivo de la Cobertura Universal de Salud. (33)

### **Calidad de atención**

La calidad de la atención hospitalaria es una cuestión excepcionalmente compleja que empieza a partir de la participación de seis aspectos, propuestos por Galán Morera, en relación con los cuales se presta asistencia: Demanda, Oferta, Ciclo, Resultados y Efecto. Es el conjunto de acciones creadas por las asociaciones situadas en el mercado, orientadas a distinguir las necesidades de las usuarias, responder a sus expectativas y, de este modo, fidelizar o aumentar la lealtad de los consumidores. (32)

La calidad de la atención médica consiste en emplear los mejores medios para lograr las mejores condiciones posibles de salud. En cualquier caso, dado que los resultados de la atención aparecen en un futuro que con frecuencia es difícil de predecir, lo que se juzga son las

expectativas de rendimiento que pueden acreditarse en el presente. (32)

### **Dimensiones de la calidad**

Druker, en 1990, señaló que el cliente valora la calidad de la empresa en función del grado de satisfacción obtenido, contrastándolo con sus expectativas. (33)

**El Modelo SERVQUAL;** es considerado como la técnica usada con frecuencia en el diagnóstico de la calidad del servicio en un vasto y variado entorno de los servicios, sectores y países. Este modelo agrupa a cinco dimensiones en su medición de la calidad del servicio. (34)

**Fiabilidad:** Se refiere a la capacidad de ejecutar la gestión prevista de forma fiable y diligente. Es decir, que la organización cumpla sus obligaciones en materia de transporte, administración, solución de conflictos y ejecución de evaluaciones. Por lo tanto, es importante para los clientes para que puedan confiar en los empleados y los sistemas creados por el proveedor de servicios. (34)

**Capacidad de respuesta:** Es el interés por atender a los clientes y prestarles una asistencia inmediata y satisfactoria. Alude a la atención y la rapidez a la hora de gestionar las demandas, resolver las dudas y reclamaciones de los clientes y resolver los conflictos. Es decir, los proveedores de servicios de primera línea en una organización deben brindar a sus clientes atenciones especiales. (34)

**Empatía:** Se trata del grado de trato individualizado que prestan las organizaciones a sus clientes. Debe transmitirse a través de una administración personalizada o hecha a la medida del cliente. Asimismo, es considerada cuando la institución trata de manera muy cuidadosa y personalizada que esta puede ofrecer al cliente. Por ello, incluye la forma de acceder, de recepcionar y el estilo sencillo que le permite al cliente el contacto con la firma. Comunicación, tanto educando al cliente en un

lenguaje que pueda comprender y escuchándolo, como comprendiendo al cliente, procurando conocer al cliente y sus necesidades. (34)

**Elementos tangibles:** Consiste en el aspecto físico, las oficinas existentes, como la estructura, el material, el personal, etc., de una organización. El término tangible en calidad física generalmente se refiere a los elementos tangibles de los servicios que incluyen la apariencia de las instalaciones físicas, peajes y equipos, personal, materiales de comunicación, otras características físicas utilizadas para brindar el servicio y otros clientes en la instalación del servicio. (34)

**Seguridad:** Es la información y la consideración de los representantes y sus capacidades para generar eficacia y credibilidad. La seguridad se define como la competencia y cortesía que se brinda a los clientes. La seguridad es una dimensión descrita como el conocimiento, la cortesía y la responsabilidad de los empleados para inspirar confianza. (34)

## **2.3. Hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

**H1:** Existe relación entre la satisfacción de las usuarias y la calidad de atención recibida en consultorio de alto riesgo obstétrico del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.

**H0:** No existe relación entre la satisfacción de las usuarias y la calidad de atención recibida en consultorio de alto riesgo obstétrico del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

**H1:** Los factores sociodemográficos de las usuarias que acuden al consultorio de alto riesgo obstétrico del Hospital Las Mercedes – Chiclayo, son edad, tipo de seguro, tipo de usuaria y nivel de estudio.

**H2:** El nivel de la calidad de atención percibida por las usuarias que acuden al consultorio de alto riesgo obstétrico del Hospital Las Mercedes – Chiclayo, es buena.

**H3:** El nivel de satisfacción percibida por las usuarias que acuden al consultorio de alto riesgo obstétrico del Hospital Las Mercedes – Chiclayo, es buena.

## **2.4. Variables**

### **2.4.1. Identificación de las variables**

#### **2.4.1.1. Variable 1**

Satisfacción de las usuarias

#### **2.4.1.2. Variable 2**

Calidad de atención

#### **2.4.1.3. Variables intervinientes**

Características sociodemográficas:

- Edad
- Nivel educativo
- Tipo de seguro
- Tipo de usuaria.

## 2.5. Definición de las Variables

### 2.5.1. Definición conceptual

**Satisfacción de las usuarias:** la satisfacción es la perspectiva intrínseca del usuario, que posibilita recopilar información para ser evaluada por los gestores, quienes diseñarán y ejecutarán propuestas y estrategias de mejor continua para cumplir con las expectativas y necesidades de las usuarias, con el fin de lograr las metas institucionales. (35)

**La calidad de atención:** se refiere a la atención enfocada en las usuarias, resultando un factor esencial para los diversos servicios que ofrecen los establecimientos de salud, esto es importante para cumplir con las expectativas de los pacientes, brindándoles una apropiada intervención y de esta manera, asegurar su salud. (35)

### 2.5.2. Definición Operacional

**La variable satisfacción de las usuarias** se medirá con un instrumento creado por la autora, el cual cuenta con dos dimensiones cada una con sus respectivos indicadores, medible a través de escala tipo Likert.

**La variable calidad de atención** se medirá con el instrumento Calidad de atención del MINSA (36), el cual cuenta con cinco dimensiones cada una con sus respectivos indicadores.

## 2.6. Operacionalización de las Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala / Instrumentos
Variable 1: Satisfacción de las usuarias	La satisfacción es la perspectiva intrínseca del usuario, que posibilita recopilar información para ser evaluada por los gestores, quienes diseñarán y ejecutarán propuestas y estrategias de mejora continua para cumplir con las expectativas y necesidades de las usuarias, con el fin de lograr las metas institucionales.(35)	La variable satisfacción se medirá con un instrumento creado por la autora, el cual cuenta con dos dimensiones cada una con sus respectivos indicadores, medible a través de escala tipo Likert.	Atención médica	Trato adecuado	Escala ordinal de Likert. Cuestionario de la Satisfacción de las usuarias.
				Experiencia médica	
				Conocimiento médico	
				Asistencia clínica	
			Atención administrativa	Atención a sus derechos	
				Respuesta a sus intereses	
				Atención oportuna	
				Prestaciones adecuadas	

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala / Instrumentos
Variable 2: Calidad de atención	La calidad de atención se refiere a la atención enfocada en las usuarias, resultando un factor esencial para los diversos servicios que ofrecen los establecimientos de salud, esto es importante para cumplir con las expectativas de los pacientes, brindándoles una apropiada intervención y de esta manera, asegurar su salud.(35)	La variable calidad de atención se medirá con el instrumento Calidad de atención del MINSA (36), el cual cuenta con cinco dimensiones cada una con sus respectivos indicadores.	Fiabilidad	Igualdad	Escala ordinal de Likert Cuestionario de calidad de atención del MINSA
				Orden	
				Horario	
				Insumos	
			Capacidad de respuesta	Abastecimiento	
				Rapidez	
				Oportunidad	
				Atención	
			Seguridad	Privacidad	
				Examen completo	
				Paciencia	
				Confianza	
			Empatía	Amabilidad	
				Comprensión	
Orientación					
Elementos tangibles	Consultorio				
	Servicios higiénicos				
	Equipos				

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala / Instrumentos
Variable Interviniente Características sociodemográficas	Las características sociodemográficas son consideradas como indicadores de orden social, económico y geográfico que están presente en una determinada población. (37)	Para la variable interviniente se consideró una ficha de recolección de datos que dispone de edad y nivel educativo.	Edad	Mujeres jóvenes	Ficha socio económica del MINSA
				Mujeres jóvenes adultas	
				Mujeres adultas	
				Mujeres de edad avanzada	
			Nivel educativo	Primaria incompleta	
				Primaria completa	
				Secundaria incompleta	
				Secundaria completa	
				Superior técnica	
				Superior universitaria	
			Tipo de seguro	Ninguno	
				SIS	
			Tipo de usuarias	Nuevas	
Continuadoras					

## 2.7. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis
P. General	O. General	H. General
¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción de las usuarias y la calidad de atención en consultorio de alto riesgo obstétrico del Hospital Las Mercedes-Chiclayo?	Determinar la relación entre la satisfacción de las usuarias y la calidad de atención recibida en consultorio de alto riesgo obstétrico del Hospital Las Mercedes-Chiclayo.	<p><b>H1:</b> Existe relación entre la satisfacción de las usuarias y la calidad de atención recibida en consultorio de alto riesgo obstétrico del Hospital Las Mercedes-Chiclayo</p> <p><b>H0:</b> No existe relación entre la satisfacción de las usuarias y la calidad de atención recibida en consultorio de alto riesgo obstétrico del Hospital Las Mercedes-Chiclayo</p>
P. Específicos	O. Específicos	H. Específicos
¿Cuáles son las características sociodemográficas que presentan las usuarias que acuden al consultorio de alto riesgo obstétrico del Hospital Las Mercedes-Chiclayo?	Identificar las características sociodemográficas que presentan las usuarias que acuden al consultorio de alto riesgo obstétrico del Hospital Las Mercedes-Chiclayo.	<b>H1:</b> Los factores sociodemográficos de las usuarias que acuden al consultorio de alto riesgo obstétrico del Hospital Las Mercedes-Chiclayo, son edad y nivel de estudio.
¿Cuál es el nivel de la calidad de atención percibida por las usuarias que acuden al consultorio de alto riesgo obstétrico del Hospital Las Mercedes-Chiclayo?	Evaluar el nivel de la calidad de atención percibida por las usuarias que acuden al consultorio de alto riesgo obstétrico del Hospital Las Mercedes-Chiclayo.	<b>H2:</b> El nivel de la calidad de atención percibida por las usuarias que acuden al consultorio de alto riesgo obstétrico del Hospital Las Mercedes-Chiclayo, es buena.
¿Cuál es el nivel de satisfacción percibida por las usuarias que acuden al consultorio de alto riesgo obstétrico del Hospital Las Mercedes-Chiclayo?	Identificar el nivel de satisfacción percibida por las usuarias que acuden al consultorio de alto riesgo obstétrico del Hospital Las Mercedes-Chiclayo.	<b>H3:</b> El nivel de satisfacción percibida por las usuarias que acuden al consultorio de alto riesgo obstétrico del Hospital Las Mercedes-Chiclayo, es buena.

## CAPÍTULO III

### III. MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación fue básica, con enfoque cuantitativo, correlacional y descriptivo. (37)

#### 3.2. Diseño de Investigación

El diseño será no experimental y retrospectivo. (38)

#### 3.3. Población y Muestra

##### **Población**

En el presente estudio la población correspondió a 455 gestantes en consultorio de alto riesgo obstétrico del Hospital Las Mercedes, comprendido en el grupo etáreo de 18 a 45 años de enero a julio del 2023.

##### **Como criterios de inclusión:**

- Gestantes atendidas en consultorio de alto riesgo obstétrico del Hospital Las Mercedes.
- Gestantes que acepten participar del estudio y firmen el consentimiento informado.

##### **Como criterios de exclusión se toma en cuenta:**

- Gestantes que no brinden su autorización
- Gestantes que presenten alguna discapacidad que les impida participar del estudio.

## Muestra

La muestra por evaluar en el presente estudio correspondió a 208 usuarias atendidas en los meses de enero – julio 2023, en consultorio de alto riesgo obstétrico del Hospital Las Mercedes.

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

Donde:

N = Tamaño de la población.

Z = Valor de distribución de curva normal (1.96).

p = proporción de la probabilidad de la variable en estudio, 50% (0.5)

$$q = 1 - p$$

e = Error permisible en el cálculo de la muestra, 5% (0.05).

$$n = \frac{(1.96)^2 * 455 * 0.5 (1 - 0.5)}{(455 - 1) 0.05^2 + (1.96)^2 * 0.5 (1 - 0.5)}$$

$$n = 208 \text{ pacientes}$$

### 3.4. Materiales, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

El instrumento utilizado fue el cuestionario, ya que tuvo como objetivo el compilamiento de información eficaz, siendo comprendido por preguntas correspondientes tanto a las variables como al tema de estudio, además de la ficha sociodemográfica, que permitió el análisis de las características de las evaluadas. (38)

Para la primera variable se empleó el cuestionario de Satisfacción de las usuarias, elaborado por la autora y validado mediante juicio de 3 expertos, siendo su ámbito aplicado en adultos, su administración fue individual, con 15 minutos aproximadamente de duración, manejó dos dimensiones que fueron atención médica y administrativa, presentando un total de 18 ítems. En cuanto a su calificación e interpretación, se

representaron mediante la escala Likert de 1 a 5 puntos donde 1 es muy bajo y 5 es muy alto, asignándose como rango y puntaje a nivel bajo de 18 a 42, nivel medio de 43 a 66, de nivel alto de 67 a 90.

En cuanto al segundo instrumento será el Cuestionario de la Calidad de atención, realizado por el MINSA (36), siendo su aplicación en adultos, su administración es individual o colectiva, su aplicación es de 15 minutos, está dividido por cinco dimensiones que son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles, estando distribuidos en 18 ítems. Correspondiente a su calificación e interpretación, se representa con una escala Likert de 1 a 5, donde 1 es muy mala; 2 es regularmente mala; 3 es mala; 4 ni buena, ni mala; 5 es regularmente buena; 4, buena y 5 es muy buena. Y sus baremos fueron: nivel bajo de 18 a 42, nivel medio de 43 a 66 y nivel alto de 67 a 90 puntos.

En cuanto al primer instrumento, sobre su confiabilidad se aplicó una prueba piloto a 68 gestantes, obteniendo un Alfa de Cronbach general de 0.938. Para su validez esta se manejó por juicio de expertos, siendo considerado un instrumento viable para su aplicación.

Para la confiabilidad del segundo instrumento se calcularon valores sobre Alfa de Cronbach que van sobre 0.775. En cuanto a su validez ésta fue por intermedio de la evaluación de juicios de expertos, siendo asignado como un instrumento viable para su uso y ejecución.

### **3.5. Validación y Confiabilidad de los Instrumentos**

Ver en Anexos

### **3.6. Métodos y Procedimientos para la Recolección de Datos**

#### **Método de recolección de datos**

Se utilizó el siguiente método de investigación: Hipotético – deductivo, utilizado para proponer la hipótesis como resultado de las inferencias realizadas a partir del conjunto de datos empíricos que conformaron la investigación y, a la vez, sacar conclusiones de la investigación posterior a la contrastación.(39)

#### **Procedimientos para la recolección de datos**

Los procedimientos para la ejecución del trabajo investigativo fueron en primer lugar, la solicitud de permiso del director ejecutivo del Hospital Las Mercedes, para el desarrollo del estudio en su población a cargo, obteniendo dicho permiso se programaron visitas a los pacientes, en las cuales se brindó la información del estudio, así como los fines de éste, es importante mencionar que se explicó que el instrumento se aplicó en dos momentos, considerando relevante su participación, por lo que se entregaron el consentimiento informado, que indicó su acceso a participar; iniciando de esta manera el desarrollo de evaluación de los instrumentos, explicando las instrucciones que eviten el mal proceder en su llenado, en el inicio del proceso de evaluación, se observó que los participantes, brindaron ayuda ante cualquier inconveniente; luego de la evaluación, se recogieron los instrumentos, evaluando que se encontraron correctamente llenados, finalmente se les agradeció su participación.

### **3.7. Análisis Estadístico y Representación de los Resultados**

En cuanto al análisis estadísticos se tuvo en cuenta el programa Excel que ayudó a adjuntar la data a través del manejo de una sábana de datos, y luego, se utilizó el programa SPSS 27, que permitió la verificación de la distribución por intermedio de las pruebas Kolmogorov Smirnov o Shapiro Wilk, asimilando que ésta correspondió a un manejo no paramétrico, lo que determinó que se continuara con el estudio mediante Rho de Spearman, que permitió el desarrollo de los objetivos

descriptivos de las variables, dando respuesta a la comprobación de la hipótesis, donde finalmente los resultados fueron representados por medio de tablas, que permitieron un adecuado análisis y comprensión sobre los objetivos del estudio.

## CAPÍTULO IV

### IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.1. Presentación y análisis de la Información (en tablas)

##### a) Análisis inferencial

**Tabla 1. Relación entre la satisfacción de las usuarias y la calidad de atención recibida en consultorio de alto riesgo obstétrico del Hospital Las Mercedes – Chiclayo 2023**

Coeficiente	Variables	Parámetros	Satisfacción de las Usuarías	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Satisfacción de las usuarias	Coeficiente de correlación	1,000	,521**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad de atención	N	208	208
		Coeficiente de correlación	,521**	1,000
		Sig.(bilateral)	,000	.
		N	208	208

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Nota. \*\* Esta relación tiene su significancia hacia el nivel 0,01 (bilat.).

#### Contrastación de la hipótesis:

**H1:** Existe relación entre la satisfacción de las usuarias y la calidad de atención recibida en consultorio de alto riesgo obstétrico del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.

**H0:** No existe relación entre la satisfacción de las usuarias y la calidad de atención recibida en consultorio de alto riesgo obstétrico del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.

#### Interpretación:

De acuerdo con la tabla 1, con la sig. (bilateral) 0,000, cuyo  $P < 0,05$ , permitiendo el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna. Por lo tanto, se afirma la existencia de la correlación entre la satisfacción de las usuarias con la calidad de atención con grado de correlación positiva moderada.

## b) Análisis descriptivo

Identificar las características sociodemográficas que presentan las pacientes que asisten al consultorio de alto riesgo obstétrico del Hospital Las Mercedes – Chiclayo.

**Tabla 2. Nivel educativo**

Nivel	Frecuencia	Porc.
Primaria incompleta	22	10,6
Primaria completa	83	39,9
Secundaria incompleta	7	3,4
Secundaria completa	24	11,5
Superior técnica	30	14,4
Superior universitaria	42	20,2
<b>Total</b>	<b>208</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

**Nota.** En la tabla 2, se detallan los niveles educativos de las usuarias, en orden descendente se tiene que: 39.9% es de primaria completa, seguido del 20.2% de superior universitaria, posteriormente superior técnica con el 14.4%, y finalmente con menos porcentaje, secundaria completa 11.5%, primaria incompleta 10.6% y secundaria incompleta con 3.4%.

**Tabla 3 Tipo de seguro**

Tipo	Frec.	Porc.
Ninguno	1	,5
SIS	207	99,5
<b>Total</b>	<b>208</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

**Nota.** De acuerdo con la tabla 5, solo el 0.5% de las usuarias no tiene algún tipo de seguro, mientras que el 99.5% está asegurado al SIS.

**Tabla 4. Tipo de usuaria**

Tipo	n.	%
Nuevas	37	17,8
Continuadoras	171	82,2
<b>Total</b>	<b>208</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

**Nota.** De acuerdo con la tabla 6, se demuestra que solo el 17.8% son nuevas usuarias, pero el 82.2% son usuarias continuadoras.

**Tabla 5. Edad**

Edades	Rango (años)	n	%
Joven	18 - 23	65	31.3
Joven adulta	24 - 29	81	38.9
Adulta	30 - 34	27	13.0
Edad Materna Avanzada	35 - 45	35	16.8
Total		208	100,0

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

**Nota.** De acuerdo con la tabla 5, se aprecia que el parámetro de edades fue de los 18 a 45 años; y el rango con mayor presencia es el de las jóvenes adultas con el 38.9%, seguido del de las jóvenes con el 31.3%, posteriormente se tiene a las usuarias de edad avanzada con el 16.8% y, por último, el de las adultas con el 13.0%.

**Tabla 6. Niveles de la calidad de atención**

Niveles	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Elementos tangibles		Calidad de atención	
	n	%	n	%	n	%	%	%	n	%	n	%
Bajo	142	68.3	138	66.3	78	37.5	117	56.3	171	82.2	125	60.1
Medio	63	30.3	66	31.7	90	43.3	67	32.2	28	13.5	77	37.0
Alto	3	1.4	4	1.9	40	19.2	24	11.5	9	4.3	6	2.9
<b>Total</b>	<b>208</b>	<b>100.0</b>	<b>208</b>	<b>100.0</b>	<b>208</b>	<b>100.0</b>	<b>208</b>	<b>100.0</b>	<b>208</b>	<b>100.0</b>	<b>208</b>	<b>100.0</b>

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

**Nota.** De acuerdo con la tabla 6, queda demostrado que el 60.1% de las encuestadas, perciben un nivel bajo de la calidad de atención. Solo el 37% se identifica en el nivel medio, y apenas el 2.9% se ubica en el nivel alto, es decir que apenas tres de cada 100 encuestadas indica que la calidad de atención es adecuada.

**Tabla 7. Nivel de satisfacción de las usuarias**

Niveles	Atención Médica		Atención Administrativa		Satisfacción de las usuarias	
	n	%	n	%	n	%
Bajo	135	64.9	119	57.2	119	57.2
Medio	69	33.2	76	36.5	81	38.9
Alto	4	1.9	13	6.3	8	3.8
Total	208	100.0	208	100.0	208	100.0

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

**Nota.** De acuerdo con la tabla 7, queda evidenciado que el 57.2% de las encuestadas manifiestan que están insatisfechas al ubicarse en el nivel bajo, mientras que sólo el 3.8% indican estar satisfechas al ubicarse en el nivel alto. El 38.9% no asumen una posición clara de su percepción de satisfacción.

#### 4.2. Discusión de Resultados

- Respecto del objetivo general, para determinar la relación entre la satisfacción de las usuarias y la calidad de atención recibida en consultorio de alto riesgo obstétrico del Hospital Las Mercedes – Chiclayo. En tanto, los resultados inferenciales de tabla 1 demuestran claramente que sí existe una correlación muy significativa entre la satisfacción de las usuarias con la calidad de atención recibida por éstas en el Hospital Las Mercedes, siendo ésta de grado de correlación positiva moderada. Lo que evidencia la estrecha asociación de la satisfacción con la calidad de atención proporcionada a las usuarias, de parte de los profesionales de salud. Estos resultados tienen su similitud con los obtenidos por Menéndez A, en el 2020, quien también estableció la relación de las mismas variables de estudio, agregando que las relaciones interpersonales y la seguridad participan con el 90.7% en esta correlación y en menor medida el ambiente y la empatía con el 3.2%, muy lejos en segundo lugar. Sin embargo, cabría resaltar que el cuidado prenatal con el 81% logra una percepción de satisfacción a mayor profundidad. Del mismo modo, Barrios J, en el 2021, determinó la existencia de la correlación muy fuerte entre la satisfacción y la calidad en una muestra mucho más grande (418), debido a que se obtuvieron indicadores de atención muy alto con el 94.5%, lo que produjo el 91.5% de satisfacción entre las usuarias encuestadas. Por su parte, Pilco P, en el 2020, midió el grado de satisfacción, con el agregado que las dimensiones atención Ginecológica (50%), fiabilidad (70%) y seguridad (78%). Por su parte, Kotler (1994) sostuvo que la satisfacción o insatisfacción que experimenta una persona se produce cuando ésta compara el beneficio real con el beneficio esperado, por lo tanto, la satisfacción se produce cuando existe una buena atención a las usuarias en el nosocomio. De manera que, la atención médica es un espacio muy importante para que los profesionales de la salud, brinden el mejor servicio posible a las usuarias, que son pacientes muy especiales por su condición de gravidez durante todo el proceso de gestación, que deben recibir el mejor cuidado de parte de los profesionales de la

salud, ya que, a parte de su estado crítico por el embarazo, son muy susceptibles emocionalmente ante cualquier mínimo acto de malestar o incomodidad. Por lo tanto, ratificando la teoría de Kotler es en esta parte de la atención médica, donde los profesionales de la salud deben proporcionar el mejor de los cuidados a las pacientes. Por otra parte, pero no muy aislada, se encuentra la atención administrativa, y parafraseando al mismo Kotler, es el aspecto más crítico de la atención a las usuarias, pues, muchas de éstas, desconocen los trámites que debe realizar, y más aún, generan mucha incomodidad y malestar, que produce insatisfacción en las usuarias, pues intervienen factores como la lentitud burocrática, el exceso de requerimientos para una atención médica, así como, las programaciones de las citas para consultas médicas, con demasiada lentitud y mucho espacio entre estas, causando muchas veces que no lleguen a cumplir las mínimas atenciones durante todo el proceso gestacional. Esta burocracia administrativa, genera más insatisfacción que la atención médica, lo que indudablemente, contribuye a la luz de los resultados, la elaboración de alguna medida de corrección en los procesos de atención médica y administrativa en dicho nosocomio, que ayude a lograr el objetivo del Sistema de Salud Nacional, de brindar una atención de calidad. Puntos críticos, respaldados desde la teoría de Donabedian (1998), en el sentido, que la calidad en la atención se debe a qué están diseñadas las estructuras clínicas, a qué tanto están definidos los procesos de soporte logístico al área asistencial, de manera que permitan prever resultados auspiciosos.

- Respecto de la identificación de las características sociodemográficas que presentan las usuarias que acuden al consultorio de alto riesgo obstétrico del Hospital Las Mercedes – Chiclayo. Se pudo establecer que de acuerdo a la tabla 2, que el nivel educativo de las usuarias es muy heterogéneo, destacando el 39.9% de primaria completa, secundado por el 20.2% de superior universitaria, en tercer lugar, el

14.4% de superior técnica, alcanzando el 74.5%, es decir, que tres cuartas partes de las participantes están incluidas en estos tres niveles, lo que indica que los otros niveles, secundaria completa con el 11.5%, primaria incompleta con el 10.6% y secundaria incompleta con el 3.4% suman el otro cuarto. En otra lectura, solo la primaria completa alcanza el 39.9%, es decir cuatro de cada 10 usuarias tienen secundaria completa. Estas cifras demuestran que las políticas de atención médica y administrativas deben ser muy sencillas, ágiles y expresadas en un lenguaje claro, que faciliten la comprensión de las usuarias para lograr actuaciones de los profesionales de la salud con eficacia y eficiencia hacia la calidad de la atención, de manera que las usuarias, experimenten la satisfacción adecuada en cada una de sus asistencias a las consultas médicas. Así mismo, es muy importante considerar que el tipo de seguro de las usuarias de acuerdo con la tabla 3, en el 99.5% pertenecen al Sistema Integral de Salud a cargo del Ministerio de Salud de Perú, gozando a plenitud de los beneficios que otorga esta modalidad de seguro médico. Mientras el 0.5% no pertenecen a algún seguro médico. Además, otra característica demográfica, es el tipo de usuaria de acuerdo con la tabla 4, teniendo que el 82.2% son usuarias continuadoras y el 17.8% son usuarias nuevas. Y, por último, la edad de acuerdo con la tabla 5, se clasificó las edades en cuatro categorías: joven (18-23), joven adulta (24-29), adulta (30-34) y edad avanzada (35 a 45) años según (MINSa). Las categorías indicadas demuestran que el 70.2% integran las edades desde los 18 a 29 años, comprendiendo a las jóvenes adultas, correspondiendo casi el 30% a las categorías adulta y añosas. Lo que evidencia claramente que la población usuaria es joven – adulta, en edad de alta reproducción y, por lo tanto, sus visitas pueden tener varios períodos gestacionales, siendo un principal indicador para ofrecer a las mismas demandantes del servicio la mejor atención al grado de lograr su satisfacción plena. Estos resultados sociodemográficos se asemejan a los datos identificados en la población estudiada por Chambergo C, en el 2022, en Lambayeque –

Perú, en el que las edades oscilaron entre los 25 a 35 años y con secundaria completa. Además, que se determinó la correlación entre las variables de calidad de atención y satisfacción de las usuarias.

- Sobre la evaluación del nivel de la calidad de atención percibida por las usuarias que acuden al consultorio de alto riesgo obstétrico del Hospital Las Mercedes – Chiclayo, según la tabla 6, determinándose que la calidad de la atención se detalla en tres niveles, así, el nivel bajo está representado por el 60.1%, el nivel medio por el 37.0% y el nivel alto por el 2.9% de las encuestadas. Lo que significa que seis de cada 10 usuarias indican que la calidad de atención es baja, ocasionada porque el 68.3% consideran que la atención no les brinda la suficiente confiabilidad o garantía de estar recibiendo lo mejor de la atención de parte de los profesionales de la salud, tanto así, que solamente el 1.4% indican que sí reciben una atención garantizada con lo mejor de los profesionales y del mismo hospital. Así mismo, el 66.3% de las usuarias de este estudio, indican que la capacidad de respuesta recibida es muy baja, lo que resalta la percepción negativa del servicio. Del mismo modo, el 37.5% de las gestantes manifiestan que no se sienten seguras cada vez que acuden a recibir la atención en las consultas médicas, esta situación es preocupante, pues si el propósito de acudir a un nosocomio es recibir la mejor atención, más aún en estado de gestación, ¿cuál sería la situación que le esperaría a la gestante en el momento del parto? Este es un escenario muy complicado, que se contradice con lo argumentado por Druker en 1990, en el sentido que el usuario valora mucho la calidad ofrecida por una determinada institución, cuando compara la expectativa que tenía con el servicio realmente recibido, si el resultado era positivo, entonces, surgía la satisfacción, caso contrario, si era negativo, surgía la insatisfacción. Esta crisis en el servicio hacia las gestantes, merece especial cuidado y atención prioritaria, debido a que a la luz de los resultados en el presente estudio, existe una brecha muy importante que cubrir, y debe ser tratada con mucho esmero por las autoridades

de turno, pues nada justifica que las demandantes del servicio experimenten la inseguridad en sus consultas sobre su salud y la de su futuro hijo, cuando lo normal, debe ser todo lo contrario, ofrecerles un máximo servicio con la seguridad total para ambos, de manera que esta brecha desnaturaliza el fin principal del Estado, responsable de estas actividades. Por otra parte, cuando se trató la empatía de los servidores, se pudo determinar que el 56.3% de las usuarias, manifiestan que el personal asistencial no se muestra empáticos ante el dolor, desesperación y angustias de las usuarias, lo que contradice fuertemente con las teorías de Druker de 1990, debido a que este considera que siendo la empatía la consideración de mucho cuidado de manera individual que el nosocomio brinda a cada una de las usuarias en cada consulta en el periodo del embarazo y en el parto mismo, así como en el puerperio; con mucha receptividad para saber valorar los sentimientos y emociones de las usuarias, y actuar en base de estos para ofrecerles la mejor atención, además, de la implementación de la comunicación efectiva con un lenguaje sencillo que contribuya al mejor entendimiento, y favorezca la interacción entre ambas partes, las usuarias como demandantes del servicio, con sus inquietudes y expectativas y los profesionales de la salud, con sus mejores intenciones, profesionalismo y experiencia para ponerlas al alcance de los actos de servicio con mejor calidad de atención y producir la satisfacción de las gestantes, de manera que logre hacer el efecto de comprender estas necesidades y expectativas y trasladarlos a un bienestar individual y social, pues la satisfacción de la usuaria, trae como consecuencia un mejor clima familiar, con la satisfacción de todos los miembros del hogar por el impacto positivo de la satisfacción de la gestante. Otro aspecto importante que suma a agravar esta deplorable situación que sufren las gestantes, es que el 60.1% considera que los elementos tangibles en el otorgamiento del servicio son poco adecuados, pues al otorgarle el nivel bajo, expresa que la organización en su conjunto no ofrece las condiciones adecuadas para ofrecer un servicio óptimo como corresponde a una

institución de salud pública, resultados que coinciden con los obtenidos por Balladares E. y Vives M., en el 2022 en cuyo estudio determinó que el 57.2% manifiesta que las condiciones de infraestructura y equipos clínicos no son los adecuados. Este ambiente está representado por los espacios de atención médica y administrativa, más los equipos y áreas comunes que necesitan urgente atención de renovación. Kotler en 1990, indicó que cada característica del local donde funciona la empresa ofertante del servicio debe reunir con cuidadoso detalle las condiciones mínimas que garanticen un óptimo ambiente de atención. Este caso, por lo tanto, amerita que se reviertan estas condiciones con la restauración de la infraestructura y renovación de los equipos, que reviertan estas críticas condiciones por unas más adecuadas, que alcance la satisfacción, no solo de las usuarias, sino de todos los involucrados en este servicio.

- Por otro lado, al identificar el nivel de satisfacción percibida por las usuarias que asisten al consultorio de alto riesgo obstétrico del Hospital Las Mercedes – Chiclayo, se logró identificar que el 57.2% de las pacientes asumen que la calidad de la atención es deficiente, poco o baja, expresado de otra manera indican que casi seis de cada 10 usuarias expresan su disconformidad con la atención que reciben del personal asistencial, esto está sustentado con el 64.9% en el nivel bajo de la atención médica, expresado por el un trato inadecuado, escasa experiencia de algunos profesionales y deficiente asistencia clínica. Situación que se asemeja con los resultados obtenidos por Acosta J. en el 2022, con el 42.6% de descontento por la baja calidad en la atención. Esta situación crítica, se asemeja considerablemente con los estudios realizados por Garibay P, en el 2020, en el sentido que obtuvo el 71.61% como deficiente capacidad de respuesta; mientras que, el estudio de Rendón en el 2021 determinó que el 68.45% de insatisfacción se produce por la deficiente infraestructura, la accesibilidad al servicio con el 86.73% por el trato inadecuado y el

59.18% por la demora en la asistencia clínica. Además, por lo argumentado por Kotler en 1994, quien en su teoría sobre la satisfacción indica que esta es una característica del servicio, que es implementado en las intervenciones que ejecutan los profesionales de la salud a las usuarias, las mismas que realizan una evaluación considerando sus expectativas frente al servicio recibido, no solamente en un solo evento, sino que, en todos los eventos que conforman el ciclo completo de atención gestacional, parto y postparto. Además, que interviene un elemento muy importante en la valoración de la satisfacción, que está relacionada con la cuota de sensibilización hacia la persona del paciente que pone de manifiesto el personal asistencial durante la estadía de ésta en el referido hospital, ya sea en la consulta ambulatoria o en el internamiento clínico. Sin embargo, habría que merituar el otro aspecto de la satisfacción, referida a la atención administrativa, en cuyo caso, también con porcentajes similares, el 57.2% indica que reciben un inadecuado servicio en la parte administrativa, en cada oportunidad que realizan los trámites para obtener las citas o para alcanzar algún beneficio como tal, considerando que no reciben la atención adecuada cuando desean obtener algún derecho como pacientes, pues cada vez es más difícil que tengan la respuesta adecuada a sus intereses, no teniendo la atención oportuna y muchas ocasiones no obtienen las prestaciones adecuadas. Estos resultados son contrarios a los demostrados por Chinchilla et al., en el 2019, quienes indicaron que el 92% contundente estuvieron satisfechas con la atención médica y administrativa recibida; además, que, en ese mismo sentido, Orta R, en el 2021 manifestó que el 95.02% se sintieron satisfechas por el trato administrativo recibido. Estando estos últimos resultados de acuerdo con lo manifestado por Kotler en 1994, ya que consideró que la satisfacción es la respuesta positiva del receptor del servicio, en este caso, de parte de los profesionales de salud.

Cabe resaltarse, en mérito a los resultados obtenidos, a los

comparados por similitud o por oposición con los trabajos previos y las teorías que sustentan estas variables, que la satisfacción de las usuarias y la calidad de atención, no solamente se ha demostrado que se correlacionan de manera muy significativa y fuerte, sino que además, los resultados descriptivos, evidencia una realidad muy deplorable, que no se condice con el ambiente óptimo que debe tener un hospital del nivel del estudiado, con óptimas infraestructura y mejor atención de los profesionales tanto administrativos como asistenciales, cuya obligación por formación y por normativa, además de la propia sensibilidad humana, es brindar las condiciones mínimas para que las usuarias sean atendidas con la máxima calidad y lograr su satisfacción plena en las consultas e internamiento, según corresponda.

## CONCLUSIONES

1. Se ha determinado que efectivamente existe una relación muy significativa entre la satisfacción de las usuarias con la calidad de atención de las pacientes gestantes en el Hospital Las Mercedes, dado que  $P < 0.01$  y su grado de correlación fue de  $Rho = 0.521$ , lo que indica que fue positiva moderada.
2. Se ha identificado que las características sociodemográficas que presentan las usuarias son: edad, nivel educativo, tipo de seguro y tipo de usuario. En ese mismo orden, se tiene que las edades estuvieron clasificadas en los siguientes rangos: joven de 18 a 23 años (65=31.3%), joven adulta de 24 a 29 años (81=38.9%), adulta de 30 a 34 años (27=13.0%) y añosas de 35 a más años (35=16.8%); el nivel educativo, estuvo clasificado en seis niveles: primaria incompleta (22=10.6%), primaria completa (83=39.9%), secundaria incompleta (7=3.4%), secundaria completa (24=11.5%), superior técnica (30=14.4%) y superior universitaria (42=20.2%); el tipo de seguro se clasificó en dos categorías, lo que tenían SIS (207=99.5%) y los que no tenían ningún seguro (1=0.5%); y, el tipo de usuaria, las nuevas (37=17.8%) y las continuadoras (171=82.2%).
3. Se ha evaluado el nivel de la calidad de atención a las usuarias que asisten al Hospital Las Mercedes, y que se expresa: nivel bajo (125=60.1%, nivel medio (77=37.0%) y nivel alto (6=2.9%).
4. Se ha identificado el nivel de satisfacción percibida por las usuarias que se atendieron en el Hospital Las Mercedes, según las siguientes clasificaciones: nivel bajo (119=57.2%), nivel medio (81=38.9%) y nivel alto (8=3.8%).

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al director del hospital que, en virtud de los resultados obtenidos en la presente investigación, se diseñen las políticas de servicio, a fin de que se les brinde a las usuarias las mínimas condiciones en infraestructura, equipamiento médico y en atención personalizada, para revertir las críticas condiciones actuales y lograr indicadores de satisfacción por la excelente calidad de atención a las mismas.
2. Se recomienda al jefe del servicio del consultorio ARO, que implementen las estrategias de comunicación efectiva de los mecanismos de atención médica y administrativo pertinentes, con la finalidad de atender a plenitud a todas las gestantes que acuden por consultas ambulatorias e internamiento, dado que es una población muy heterogénea, que resalta por su poca formación académica donde el 65.4%% tiene hasta secundaria y el 70.2% tienen hasta 29 años.
3. Se recomienda al jefe de recursos humanos y capacitación que diseñe los programas de capacitación a todo el personal administrativo y asistencial, con el propósito de revertir los bajos niveles de calidad de atención a las usuarias.
4. Se recomienda a jefe de administración que diseñe las políticas pertinentes para asignar presupuesto en la contratación de personal médico, obstetra y otros con la finalidad de disminuir brechas de atención especialmente aquellas focalizadas en la atención administrativa a las usuarias, para lograr indicadores de satisfacción en esta población altamente sensible.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Busse R, Klazinga N, Panteli D, Quentin W. Improving healthcare quality in Europe: characteristics, effectiveness and implementation of different strategies [Internet]. Copenhagen-Dinamarca: World Health Organization. Regional Office for Europe; 2019 [citado 3 de octubre de 2023]. 447 p. Disponible en: <https://iris.who.int/handle/10665/327356>
2. Twito O, Shatzman-Steuerman R, Dror N, Nabriski D, Eliakim A. The “combined team” transition clinic model in endocrinology results in high adherence rates and patient satisfaction. *J Pediatr Endocrinol Metab.* 1 de mayo de 2019;32(5):505-11.
3. Ickovics JeR, Lewis JB, Cunningham SD, Thomas J, Magriples U. Transforming prenatal care: Multidisciplinary team science improves a broad range of maternal–child outcomes. *Am Psychol.* 2019;74(3):343-55.
4. Jeong SO, Uh ST, Park S, Kim HS. Effects of patient satisfaction and confidence on the success of treatment of combined rheumatic disease and interstitial lung disease in a multidisciplinary outpatient clinic. *Int J Rheum Dis.* 2018;21(8):1600-8.
5. El-Jardali F, Fadlallah R. A review of national policies and strategies to improve quality of health care and patient safety: a case study from Lebanon and Jordan. *BMC Health Serv Res.* 16 de agosto de 2017;17(1):568.
6. OMS-GBM-OCDE. Prestación de servicios de salud de calidad Un imperativo global para la cobertura sanitaria universal [Internet]. Organización Mundial de la Salud, Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos y Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento/Banco Mundial; 2020. Disponible en: <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/340027/9789240016033spa.pdf?sequence=3>

7. OMS. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. 2023 [citado 3 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
8. Kalaja R, Krasniqi M. Patient satisfaction with quality of care in public hospitals in Albania. *Front Public Health* [Internet]. 2022 [citado 3 de octubre de 2023];10. Disponible en: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2022.925681>
9. Menendez Amaiquema AM. Calidad del servicio obstétrico y satisfacción del control prenatal percibida por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces Ecuador, 2020 [Internet]. [Piura-Perú]: Universidad César Vallejo; 2020 [citado 2 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52656>
10. Apaéstegui Huanca L. Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba 2016 [Internet]. [Tarapoto-Perú]: Universidad César Vallejo; 2019 [citado 3 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31286>
11. Palacios Velarde NM. Calidad de atención y satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un centro de salud Abancay - 2022 [Internet]. [Lima-Perú]: Universidad César Vallejo; 2022 [citado 3 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97947>
12. Mundaca Guerrero MS. Satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida del servicio de obstetricia del Centro de Atención Primaria Motupe [Internet]. [Chiclayo-Perú]: Universidad César Vallejo; 2022 [citado 3 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78137>
13. Chasiguano Tuquerres AE. Nivel de satisfacción y confort en el paciente hospitalizado en el servicio ginecología y obstetricia del HSVP 2021 [Internet] [BachelorThesis]. [Ibarra-Ecuador]: Universidad Técnica del Norte; 2021

[citado 2 de octubre de 2023]. Disponible en:  
<http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/11649>

14. Rendón Pacheco M del C. Determinación de la calidad de atención en pacientes que acuden a consulta externa del Servicio de Ginecología – Obstetricia del Centro de Salud Integral “San Juan de Dios” Chimore Cochabamba [Internet] [Thesis]. [La Paz-Bolivia]: Universidad Mayor de San Andrés; 2021 [citado 3 de octubre de 2023]. Disponible en:  
<http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/27049>
15. Chinchilla AL, Sabonge J. Satisfacción de usuarias externas en la atención gineco-obstétrica, Instituto Hondureño de Seguridad Social, Tegucigalpa, 2016-2017. Rev Médica Hondureña. 23 de diciembre de 2019;87(2):50-4.
16. Orta Peña RI. Prevalencia de la calidad y satisfacción percibida por usuarias a través del instrumento ENCOSA en los diferentes servicios de Ginecología y Obstetricia del Hospital Central Dr. Ignacio Morones Prieto en el año 2020 [Internet]. [Potosí-México]: Universidad Autónoma de San Luis Potosí; 2021 [citado 2 de octubre de 2023]. Disponible en:  
<https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/handle/i/7883>
17. Barrios León JC, Cachique Oliveira SM. Calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019 [Internet]. [Lima-Perú]: Universidad Norbert Wiener; 2021 [citado 2 de octubre de 2023]. Disponible en:  
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/4975>
18. Pilco Escobedo P. Satisfacción del usuario en el consultorio de ginecología del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2020. Rev Científica Investig Andina [Internet]. 2021;20(1). Disponible en:  
<https://revistas.uancv.edu.pe/index.php/RCIA/article/view/845/722>
19. Garibay Arca PD. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unánue en febrero del 2020 [Internet]. [Lima-Perú]: Universidad Federico Villarreal; 2020. Disponible en:

[http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/4439/GARIBAY%20ARCA%20P%  
c3%81NFILO%20DAVID%20-%20TITULO%20PROFESIONAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/4439/GARIBAY%20ARCA%20P%c3%81NFILO%20DAVID%20-%20TITULO%20PROFESIONAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

20. Niño de Guzmán Núñez IM. Satisfacción de la usuaria sobre la calidad de atención recibida en el Servicio de Obstetricia en el Centro de Salud de Primavera. 2018 [Internet]. [Lima-Perú]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019 [citado 3 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10128>
21. Cusipuma Pariapuma JG. Calidad de atención del personal de obstetricia y su relación con la satisfacción del paciente en el Hospital María Auxiliadora [Internet]. [Ica-Perú]: Universidad Privada de Ica; 2020. Disponible en: <http://repositorio.upica.edu.pe/bitstream/123456789/540/3/Jazmin%20Ghianella%20Cusipuma%20Pariapuma.pdf>
22. Chambergo Rodríguez CG. Calidad de atención y satisfacción de las usuarias atendidas en consultorio obstétrico de un centro de salud de Lambayeque [Internet]. [Chiclayo-Perú]: Universidad César Vallejo; 2022 [citado 3 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96502>
23. Vásquez Sáenz OA. Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en el servicio de gineco-obstetricia, Hospital Luis Heysen Chiclayo [Internet]. [Chiclayo-Perú]: Universidad César Vallejo; 2020 [citado 3 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47262>
24. Acosta Suclupe JT. Satisfacción y calidad de atención del usuario externo atendido en laboratorio clínico de un hospital MINSA de Lambayeque [Internet]. [Chiclayo-Perú]: Universidad César Vallejo; 2022 [citado 3 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100893>
25. Balladares Marcos MEK, Vives Pizarro MF. Nivel de satisfacción en la atención prenatal en un establecimiento de salud de primer nivel en red

Chiclayo 2022 [Internet]. [Chiclayo-Perú]: Universidad Señor de Sipán; 2022 [citado 3 de octubre de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/10436>

26. Cabrera LA, Kotler, P. & Armstrong, G. (2012). Marketing 14e. Pearson Educación México. Marketing [Internet]. 1 de enero de 2012 [citado 11 de octubre de 2023]; Disponible en: [https://www.academia.edu/42228046/Kotler\\_P\\_and\\_Armstrong\\_G\\_2012\\_Marketing\\_14e\\_PEARSON\\_EDUCACION\\_MEXICO](https://www.academia.edu/42228046/Kotler_P_and_Armstrong_G_2012_Marketing_14e_PEARSON_EDUCACION_MEXICO)
27. Mofokeng TE. Switching costs, customer satisfaction, and their impact on marketing ethics of medical schemes in South Africa: An enlightened marketing perspective. Wright LT, editor. Cogent Bus Manag. 1 de enero de 2020;7(1):1811000.
28. Stepurko T, Pavlova M, Groot W. Overall satisfaction of health care users with the quality of and access to health care services: a cross-sectional study in six Central and Eastern European countries | BMC Health Services Research | Full Text. BMC Health Serv Res. 2016;16(342):13.
29. Fabian-Sánchez AC, Podestá-Gavilano LE, Ruiz-Arias RA. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Horiz Méd Lima [Internet]. enero de 2022 [citado 11 de octubre de 2023];22(1). Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1727-558X2022000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-558X2022000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
30. Smith VA, Lindquist J, Miller KEM, Shepherd-Baingan M, Olsen M, Campbell-Kotler M, et al. Comprehensive Family Caregiver Support and Caregiver Well-Being: Preliminary Evidence From a Pre-post-survey Study With a Non-equivalent Control Group. Front Public Health [Internet]. 2019 [citado 3 de octubre de 2023];7. Disponible en: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2019.00122>
31. Bethel C, Reed PG, Brewer BB, Rainbow JG. Selecting a theoretical framework to guide research on the COVID-19 pandemic impacts on nursing

- care delivery and the critical care work system (using Reed's Intermodern approach to theory critique). *Appl Nurs Res.* 1 de febrero de 2022;63:151513.
32. OMS. World Bank. 2023 [citado 11 de octubre de 2023]. Cobertura universal de salud: Panorama general. Disponible en: <https://www.bancomundial.org/es/topic/universalhealthcoverage>
  33. Gabancho EDR, Lopez C de JV, Pichilingue MTM, Espejo ELV, Concha LEM. Análisis crítico del aporte de Peter Drucker a la Ciencia Administrativa. *Econ Negocios.* 17 de agosto de 2022;4(2):280-96.
  34. Matsumoto Nishizawa R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Rev Perspect.* octubre de 2014;(34):181-209.
  35. Paredes Larios C del P. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Rev Científica Enferm Lima En Línea [Internet].* 8 de junio de 2020 [citado 3 de octubre de 2023];9(1). Disponible en: <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>
  36. MINSA. Guía Técnica Para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo [Internet]. Biblioteca Central del Ministerio de Salud; 2012. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
  37. Hernández-Sampieri R, Mendoza Torres CP. Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta | RUDICS [Internet]. [México D.F.]; 2018 [citado 3 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
  38. Arias Gonzáles JL, Covinos Gallardo M. Diseño y metodología de la investigación [Internet]. Enfoques Consulting EIRL.; 2021 [citado 3 de octubre de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>

39. Ñaupas Paitán H, Valdivia Dueñas MR, Palacios Vilela JJ, Romero Delgado HE. Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis [Internet]. 5ta. México D.F.: Ediciones de U; 2018. 560 p. Disponible en:  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)

## **ANEXOS**

### **Anexo 1 Consentimiento informado**

La investigación titulada: Satisfacción de las usuarias en relación a la calidad de atención en consultorio de Alto Riesgo Obstétrico del Hospital Las Mercedes-Chiclayo, es realizada por la Obstetra Calle Jiménez, Melissa del Carmen y asesorada por la Dra. Lazo Pérez, María Aurelia; con el objetivo de determinar la satisfacción en relación a la calidad de atención recibida en las usuarias que acuden los consultorios de Alto Riesgo Obstétrico del Hospital Las Mercedes-2023.

En este sentido le solicitamos su participación asegurándose confiabilidad, transparencia, confianza, respeto mutuo, y profesionalidad de la persona que realizara la investigación.

Se le garantiza que no será sometido a ninguna situación que le pueda generar molestias, la técnica que se usará para la recolección de datos será la aplicación de dos cuestionarios de preguntas. La información solo será usada para fines de investigación y se guardará rigurosamente por la investigadora hasta su incineración, cuando ya no sean útiles para el estudio. Asimismo, le informamos que puede retirarse del estudio cuando crea conveniente, sin que le genere ningún costo u otra consecuencia.

Conociendo toda esta información, declaro que acepto participar voluntariamente en este estudio.

Chiclayo, mayo del 2023

## Anexo 2

### Instrumentos

	N° Encuesta: .....	
<b>ENCUESTA PARA EVALUAR LA RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN CONSULTORIO DE ALTO RIESGO OBSTÉTRICO DEL HOSPITAL LASMERCEDES-CHICLAYO</b>		
Nombre del Encuestador:		
Establecimiento de Salud:		
Fecha:	Hora de Inicio: Hora de termino:	
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención y su satisfacción al recibir el servicio del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.		
<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO</b>		
1. Condición del encuestado	Usuaría <input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/> Acompañante <input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>	
2. Edad del encuestado en años	<input style="width: 250px; height: 20px;" type="text"/>	
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5

## Cuestionario de Satisfacción de la usuaria

**Instrucciones:** En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a **LA SATISFACCIÓN** que usted le otorga a la atención que recibió en consultorio de alto riesgo obstétrico del Hospital Las Mercedes. Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

<b>Muy insatisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Neutral</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>
1	2	3	4	5

ÍTEMS		1	2	3	4	5
1.	Recibió usted el trato que esperaba de parte del profesional de salud que la atendió.					
2.	Ha recibido un trato inadecuado en la mayoría de las veces que fue atendida por el profesional de salud.					
3.	Cree usted que el profesional de salud posee la experiencia óptima para realizar su atención médica.					
4.	El profesional de salud identificó sus necesidades o problemas de salud.					
5.	Siente usted que el profesional de salud se encuentra preparado o capacitado para su atención médica.					
6.	El profesional de salud se comunica con un lenguaje claro y sencillo que le permite entender su situación médica.					
7.	Piensa que el personal de salud cubrió con sus expectativas en cuanto a su atención médica.					
8.	El profesional de salud le brindó la confianza necesaria para expresarse con total libertad y tomar sus propias decisiones.					
9.	Siente que el personal de salud guardó la confidencialidad de la información que brinda.					
10.	El personal de salud médico le brindó la información adecuada sobre los exámenes y procedimientos administrativos.					
11.	Según usted el seguro SIS cubre todas sus atenciones de salud.					
12.	Se resolvieron sus dudas o preguntas en cuanto a los procedimientos que contribuyen a su salud.					
13.	Obtuvo la programación de sus citas en el momento que usted necesitó ser atendida.					
14.	Usted siente que la atendieron según la hora de su cita.					
15.	Logró alcanzar los seis controles mínimos prenatales de acuerdo a su edad gestacional.					
16.	El profesional de salud utilizó materiales didácticos como folletos, rotafolios y afiches para brindarle información en la consulta brindada.					
17.	Usted se siente que la infraestructura es adecuada y segura para la realización de los trámites en su atención.					
18.	El profesional de salud verificó que usted comprendiera la información recibida.					

### Baremos

Niveles	Dimensión 1		Dimensión 2		Variable	
	Atención médica		Atención administrativa		Satisfacción de las usuarias	
	Li	Ls	Li	Ls	Li	Ls
Bajo	9	21	9	21	18	42
Medio	22	33	22	33	43	66
Alto	34	45	34	45	67	90

## Cuestionario de Calidad de atención

**Instrucciones:** En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a **LA CALIDAD DE ATENCIÓN** que recibió en consultorio de alto riesgo obstétrico del Hospital Las Mercedes. Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

<b>Muy mala</b>	<b>Mala</b>	<b>Regular</b>	<b>Buena</b>	<b>Muy buena</b>
1	2	3	4	5

ÍTEMS		1	2	3	4	5
1.	¿Usted considera que fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?					
2.	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?					
3.	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?					
4.	¿El laboratorio contó con todos los análisis que indicó el médico?					
5.	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?					
6.	¿La atención de caja/farmacia fue rápida?					
7.	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?					
8.	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					
9.	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?					
10.	¿El médico u otro profesional de salud que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?					
11.	¿El médico u otro profesional de salud que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?					
12.	¿El médico u otro profesional de salud que le atendió le inspiró confianza?					
13.	¿El médico u otro profesional de salud que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
14.	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados sobre su salud?					
15.	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?					
16.	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?					
17.	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?					
18.	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?					

### BAREMOS

Niveles	Dimensión 1		Dimensión 2		Dimensión 3		Dimensión 4		Dimensión 5		Variable	
	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Elementos tangibles		Calidad de atención	
	Li	Ls	Li	Ls	Li	Ls	Li	Ls	Li	Ls	Li	Ls
Bajo	4	9	4	9	4	9	3	7	3	9	18	42
Medio	10	15	10	15	10	15	8	11	10	12	43	66
Alto	16	20	16	20	16	20	12	15	13	15	67	90

**¡Gracias por su colaboración!**

**Anexo 3**  
**Carta de autorización**

  
**Ministerio de Salud**  
Personas que atendemos Personas  
**HOSPITAL REGIONAL DOCENTE "LAS MERCEDES"**

N° 043/ 23

**AUTORIZACIÓN**

El Director y el Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital "Las Mercedes" Chiclayo, Autoriza a:

**CALLE JIMENEZ**  
**MELISSA DEL CARMEN**

Para que realice la Ejecución del Proyecto de Investigación Titulado: *"Satisfacción de las Usuaris en Relación a la Calidad de Atención Recibida en los Consultorios de Alto Riesgo Obstétrico del Hospital Las Mercedes"*, debiendo al término remitir las conclusiones respectivas.

Chiclayo, Junio 2023

GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
HOSPITAL LAS MERCEDES CHICLAYO

Dr. Elmer Desgado Semnache  
CMP N° 46183 R.N. E. N° A03758  
Director Ejecutivo HRDLM-CH

GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
HOSPITAL LAS MERCEDES CHICLAYO

Dr. Fernando Eulogio Peña Dávila  
CMP N° 81068  
JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

## Anexo 4

### Validación por juicio de expertos

**DATOS DEL EXPERTO.**

Nombre y Apellidos: Vilma Monteagudo Zamora.  
Grado Científico: Doctora en Ciencias.  
Institución donde trabaja: Universidad César Vallejo

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

“Satisfacción de las usuarias en relación a la calidad de atención en consultorio de Alto Riesgo Obstétrico del Hospital Las Mercedes-Chiclayo”

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Satisfacción de las usuarias.

**TESISTA:**

Melissa Del Carmen Calle Jiménez

**CRITERIOS.**

ITEMS	ADECUADO	INCORRECTO	MODIFICAR
1	X		
2	X		
3	X		
4	X		
5	X		
6	X		
7	X		
8	X		
9	X		
10	X		
11	X		
12	X		
13	X		
14	X		
15	X		
16	X		
17	X		
18	X		

**Observaciones:** Las preguntas de satisfacción de las usuarias guardan relación con calidad de atención recibida; enunciados de manera clara y precisa, organizadas de manera coherente.

**DECISIÓN:**

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

**APROBRADO:** SI

NO

Chiclayo, 30 de mayo de 2023

  
D<sup>CA</sup> VILMA MONTEAGUDO ZAMORA  
Carné de Identificación 001720399

# VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

## DATOS DEL EXPERTO.

Nombre y Apellidos: Luis Francisco Gómez Segura – DNI 16687296 – COP 6201  
Grado Científico: Maestro En Docencia Universitaria E Investigación Educativa  
Institución donde trabaja: Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo ESSALUD Chiclayo

## TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“Satisfacción de las usuarias en relación a la calidad de atención en consultorio de Alto Riesgo Obstétrico del Hospital Las Mercedes-Chiclayo”

## NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Satisfacción de las usuarias.

## TESISTA:

Melissa Del Carmen Calle Jiménez

## CRITERIOS.

ITEMS	ADECUAD O	INCORRECTO	MODIFICAR
1	X		
2	X		
3	X		
4	X		
5	X		
6	X		
7	X		
8	X		
9	X		
10	X		
11	X		
12	X		
13	X		
14	X		
15	X		
16	X		
17	X		
18	X		

Observaciones: NINGUNA

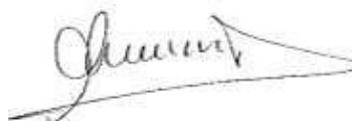
## DECISIÓN:

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

APROBRADO: SI

NO

Chiclayo, 01 de junio de 2023



Mg Obstetra LUIS FRANCISCO GÓMEZ SEGURA  
DNI 16687296 – COP 6201

# VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

## DATOS DEL EXPERTO.

**Nombre y Apellidos:** Carola Beatriz Vilchez Piedra

**Grado Científico:** Maestro en Gestión Educativa y Docencia Universitaria

**Institución donde trabaja:** Centro De Salud Reque

## TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“Satisfacción de las usuarias en relación a la calidad de atención en consultorio de Alto Riesgo Obstétrico del Hospital Las Mercedes-Chiclayo”

## NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Satisfacción de las usuarias.

## TESISTA:

Melissa Del Carmen Calle Jiménez

## CRITERIOS.

ITEMS	ADECUADO	INCORRECTO	MODIFICAR
1	X		
2	X		
3	X		
4	X		
5	X		
6	X		
7	X		
8	X		
9	X		
10	X		
11	X		
12	X		
13	X		
14	X		
15	X		
16	X		
17	X		
18	X		

**Observaciones:** Las preguntas de satisfacción de las usuarias guardan relación con calidad de atención recibida; enunciados de manera clara y precisa, organizadas de manera coherente.

## DECISIÓN:

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

**APROBRADO:** SI

NO

Chiclayo, 30 de mayo del 2023



MG. CAROLA BEATRIZ VILCHEZ PIEDRA

**Anexo 5**  
**Confiabilidad de los instrumentos**

**Satisfacción de las usuarias**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,938	18

**Calidad de atención**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,775	18

## Anexo 6

### Normalidad de los datos

Pruebas de Normalidad			
Variables	Kolmogorov-Smirnov (a)		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción de las usuarias	,086	208	,001
Calidad de atención	,061	208	,061

*Corrección de significación de Lilliefors*