

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

UNIDAD DE POSGRADO

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES EN EL SERVICIO
DE OBSTETRICIA EN EL CENTRO DE SALUD TODOS LOS SANTOS SAN BORJA**

LIMA 2022



**EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE
SALUD**

PRESENTADA POR

YULIANA NATALIA HORNA VIGIL DE VASQUEZ

ASESOR

RICARDO ALDO LAMA MORALES

LIMA - PERÚ

2024



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada

CC BY-NC-ND

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

UNIDAD DE POSGRADO

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES EN
EL SERVICIO DE OBSTETRICIA EN EL CENTRO DE SALUD
TODOS LOS SANTOS SAN BORJA LIMA 2022**

TESIS

PARA OPTAR

**EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE
SALUD**

PRESENTADO POR

YULIANA NATALIA HORNA VIGIL DE VASQUEZ

ASESOR

MTRO. RICARDO ALDO LAMA MORALES

LIMA, PERÚ

2024

JURADO

Presidente: Dr. Carlos Enriqwe Ruiz Mori

Miembro: Dr. Llimi Renzo Lopez Cruz

Miembro: Mgtr. Hugo Efrend Rojas Olivera

A mi esposo y a mis tres hijos Gonzalo, Camila, Kaela, por su paciencia y gran apoyo en estos dos años de estudios que muchas veces me impidieron disfrutar momentos familiares con ellos; a mis padres por estar siempre pendientes de mí apoyando mis sueños personales y profesionales; a mis hermanos José Luis, por ser mi alma gemela y a mi hermano Pedro Enrique, quien, desde el cielo, sé que me está cuidando como lo hizo en vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser siempre la luz que alumbra mi camino y por darme la fuerza y la fe para seguir superándome.

ÍNDICE

	Págs.
Portada	i
Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Índice	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	20
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	36
FUENTES DE INFORMACIÓN	37
ANEXOS	42

RESUMEN

El presente estudio se realizó en el centro de salud Todos los Santos, en San Borja, Lima-2022 y tuvo como objetivo general establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción de pacientes en el servicio de Obstetricia. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, con diseño descriptivo-correlacional, no experimental y de corte transversal; se usó la Encuesta de Calidad de Atención y el Cuestionario SERVQUAL MINSA, adaptada. Entre los resultados más importantes fue que el 66 % de usuarios perciben una calidad de atención alta y el 63 % se encontraba satisfecho. Se concluyó que la calidad de atención tiene una relación estadísticamente significativa con la satisfacción de pacientes en el centro de salud Todos los Santos, en San Borja, Lima-2022 con $p=0,015$. En base a ello, se recomendó diseñar una estrategia de mejora que sea continua e integral, enfocada en otorgar un servicio de calidad que satisfaga a los pacientes del centro de salud, que incluya todas las áreas y a todas las personas que forman parte del proceso de atención, tanto funcionarios, trabajadores administrativos y de salud, así como el usuario.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción, centro de salud, pacientes, obstetricia

ABSTRACT

The present study carried out at the Todos los Santos health center, San Borja, Lima-2022 had the general objective to establish the relationship between quality of care and patient satisfaction in the obstetrics service. The methodology used was quantitative, with a descriptive-correlational, non-experimental, and cross-sectional design; using the "Care Quality Survey" and the "SERVQUAL MINSA Questionnaire, adapted. Among the most important results was that 66% of users perceived a high quality of care and 63 % were satisfied. It was concluded that the quality of care has a statistically significant relationship with patient satisfaction at the Todos los Santos health center, San Borja, Lima-2022 whit $p=0,05$. Based on this, it was possible to design an improvement strategy that is continuous and comprehensive, focused on providing a quality service that satisfies the patients of the health center, which includes all areas and all the people who are part of the process of attention, both officials, administrative and health workers, as well as the user.

Keywords: Attention quality; satisfaction; clinic; patients, obstetrics

NOMBRE DEL TRABAJO

CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES EN EL SERVICIO DE OBSTETRICIA EN EL CENTRO DE SAL

AUTOR

HORNA VIGIL DE VASQUEZ YULIANA N ATALIA

RECUENTO DE PALABRAS

11723 Words

RECUENTO DE CARACTERES

64948 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

65 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

6.0MB

FECHA DE ENTREGA

Mar 28, 2023 2:50 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Mar 28, 2023 2:51 PM GMT-5

● **11% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Base de datos de trabajos entregados
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Material bibliográfico
- Material citado

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Descripción de la situación problemática

Alrededor de los últimos años, la prestación en servicios relacionados con la salud, ha adquirido considerable importancia, y cada vez tiene un mayor alcance, debido a que los usuarios se encuentran mejor informados, con conocimiento y haciendo valer sus derechos, con una mejor preparación académica y uso de últimas tecnologías ⁽¹⁾. Como consecuencia de ello, el número de usuarios que opina y juzga sobre la calidad de atención percibida va en aumento y fuerza a las organizaciones a incorporar en sus procesos, servicios y productos, mejoras continuas orientadas a satisfacerlos. Esta se basa en la percepción que el paciente obtenga frente a la atención recibida en referencia al centro de salud y en el cumplimiento de sus expectativas ⁽²⁾.

En el ámbito internacional, de acuerdo con el informe elaborado por la Organización Mundial de la Salud, Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos, así como la y el Banco Internacional de Reconstrucción, en 2020, se indicó que eran evidentes las brechas en diversas áreas de lo servicios relacionados con salud y su calidad, sin discriminar el desarrollo o ingreso de los países ⁽³⁾. Hallazgos similares se encontraron en el informe anual del sistema nacional de salud español, en 2019, donde se observó que, en aquellas comunidades autónomas con una mayor inversión sanitaria, el valor que se otorgaba a la satisfacción de los pacientes fue en su mayoría positivo, mientras que, en aquellas comunidades donde la inversión era menor, se presentaron resultados negativos en relación con los indicadores de calidad y satisfacción. Se concluyó que el mejorar la calidad de atención en relación a la información brindada, comodidad y actualización en tecnologías, influye en el grado de satisfacción que los usuarios experimenten ⁽⁴⁾.

En lo que respecta a América Latina, se ha identificado que existen deficiencias en los componentes, procesos y estructuras en los centros de salud que impactan de forma negativa en la percepción de calidad de atención del paciente, en los países de Chile, Panamá, Bolivia, Argentina, Colombia y República Dominicana. Algunos de los tópicos a destacar son la escasa eficiencia y falta de buena infraestructura, así como, los limitados accesos a los servicios de salud ofrecidos. Ante ello, se

recomienda aplicar evaluaciones secuenciales sobre desempeño y calidad a las entidades prestadoras de servicios de salud, para así mejorar sus procesos, alcanzando así mayor accesibilidad y calidad en su atención ^(5, 6).

En el ámbito nacional, pese a existir mejoras a causa de los aseguramientos al Ministerio de Salud, forjando una mayor cobertura en los servicios brindados, se ha podido identificar que el mayor porcentaje de pacientes, se encuentran insatisfechos con los mismos, lo cual se verifica en el Reporte Estadístico Anual de SUSALUD de 2020, en el que los usuarios presentaron solicitudes de quejas y/o denuncias frente a las siguientes vulneraciones: el 22,7% de casos reportados fueron debido a problemas relacionados con el poder acceder a la información de los servicios brindados; el 14,3% de los casos fue producto de la inatención por parte de los servicios de salud al paciente, considerando la entrega de medicinas y materiales asistenciales; el 10,2% se refirieron a la protección de otros derechos en salud y el 6,7% estuvo relacionado con el derecho que los pacientes tienen a ser atendidos ⁽⁷⁾. Las percepciones de los usuarios acerca de la calidad de la atención en el país no son favorables; por ello, el conseguir su satisfacción resulta un desafío para los centros de salud, tanto públicos como privados, para los gestores y planificadores en salud y para la población general.

Los inferiores niveles de atención relacionados con la salud son un gran obstáculo en el Perú, y Lima no es la excepción, ya que en la institución donde se realizó el presente estudio: Centro de Salud Todos los Santos de San Borja; se ha observado ineficiencias en la atención al usuario en el servicio de obstetricia como: dificultades para acceder a los servicios de salud y medicamentos, dificultades para acceder a la información necesaria o suficiente sobre la enfermedad del paciente o las condiciones de uso del servicio, demora en la prestación de servicios de salud, falta de equipos, uso deficiente de infraestructura, deficiencia en el orden, limpieza o bioseguridad, disconformidad con el trato recibido o con la atención recibida. Todo ello impacta negativamente en cómo se perciba la atención recibida, lo que ha ocasionado pérdida de pacientes, quejas y malas recomendaciones. Cabe mencionar que los servicios de salud, cuando se consideran de una calidad alta, suelen involucrar una atención adecuada al usuario, prestada en un determinado momento siendo este correcto, y en respuesta a las necesidades y expectativas de

los pacientes que acuden a atenderse, minimizando así los posibles daños y el desperdiciar los diferentes recursos ⁽²⁾.

1.2 Problema de investigación

¿Cuál es la relación entre calidad de atención y satisfacción de pacientes en el servicio de obstetricia en el centro de salud Todos los Santos, San Borja, Lima-2022?

1.3 Objetivos generales y específicos

Objetivo general

Establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción de pacientes en el servicio de obstetricia en el centro de salud Todos los Santos, San Borja, Lima-2022.

Objetivos específicos

Determinar la relación entre calidad de atención y fiabilidad de pacientes en el servicio de obstetricia en el centro de salud Todos los Santos, San Borja, Lima-2022.

Determinar la relación entre calidad de atención y capacidad de respuestas de pacientes en el servicio de obstetricia en el centro de salud Todos los Santos, San Borja, Lima-2022.

Determinar la relación entre calidad de atención y seguridad de pacientes en el servicio de obstetricia en el centro de salud Todos los Santos, San Borja, Lima-2022.

Determinar la relación entre calidad de atención y empatía de pacientes en el servicio de obstetricia en el centro de salud Todos los Santos, San Borja, Lima-2022.

Determinar la relación entre calidad de atención y aspectos tangibles de pacientes en el servicio de obstetricia en el centro de salud Todos los Santos, San Borja, Lima-2022

1.4 Justificación

Importancia

Es relevante reconocer que el presente estudio se basó en la problemática suscitada que considera de vital importancia estudiar a las entidades prestadoras de servicios de la salud; se enfocó cómo son los servicios que ofrecen, y se consideró su calidad y cuán satisfechos se encuentran los usuarios, puesto que, dando a conocer los problemas existentes en dicho centro, se pueden buscar mejoras o hallar soluciones prácticas e innovadoras. Asimismo, se justificó en que al poder identificar cómo se percibe la calidad de atención y satisfacción de las necesidades de los pacientes, se pudo tomar lo hallado como base para el desarrollo de futuros estudios orientados a evaluar los procesos de mejoría continua en los servicios de salud, pudiendo llegar a ofrecer así un servicio más eficiente y que pueda cumplir con las expectativas de los pacientes y comunidad en general.

Viabilidad

Se consideró viable, ya que se contó con recursos monetarios, el tiempo y bienes disponibles para poder acceder a la información y así poder elaborar el informe de tesis

1.5 Limitaciones

Entre algunas de las limitaciones encontradas, se detalla la falta de temporalidad, lo cual no permite estimar causalidad entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario. Además, la falta de medición de algunas variables podría generar cierta limitación para plasmar la relación de interés. Debido a que el muestreo fue no probabilístico y se incluyó a participantes únicamente del primer nivel de atención, las conclusiones no pueden ser generalizadas o extrapoladas a nivel nacional. La presencia del entrevistador, mientras los participantes realizaban la encuesta, podría haber generado cierto sesgo en las respuestas obtenidas. Sin embargo, pese a las limitaciones, el presente estudio aporta información valiosa aplicable al primer nivel de atención sobre una problemática relevante.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Umoke et al. ⁽⁸⁾, en 2020, realizaron un estudio en Nigeria, con el objetivo de investigar la satisfacción de los pacientes con la calidad de atención en hospitales de Ebonyi; ante ello, utilizaron un método descriptivo transversal, con una muestra de 400 personas; entre sus resultados, se mencionó que los usuarios se sentían satisfechos y se observó que la empatía fue la dimensión con mayor nivel, mientras que la tangibilidad fue la que obtuvo menor puntuación. En consecuencia, concluyeron que la alta gerencia de los servicios de salud debe enfocarse en mejorar sus servicios en orden de lo que los usuarios estarían evaluando como negativo, como son: ambientes de espera, condiciones de limpieza, herramientas asistenciales, entre otros. Asimismo, mencionó que es importante realizar evaluaciones periódicas que permitan medir la satisfacción y se consideró siempre que lo hallado permita reconocer el progreso y debilidades a mejorar en el sector salud.

Asamrew et al.⁽⁹⁾, en 2020, en Etiopía, consideraron realizar una investigación descriptiva, transversal, con 398 pacientes, para determinar la satisfacción en pacientes; se sustentó que la calidad atencional percibida, específicamente en farmacia, presentó un buen nivel relacionado con la satisfacción de los pacientes. Sin embargo, se pudo identificar que los niveles globales de satisfacción en los pacientes evaluados para su estudio, fue menor a diferencia de otros países. En consecuencia, concluyeron que las oportunidades de mejora para los servicios de salud son amplias, considerando que si se mejora la calidad la satisfacción será más alta. Asimismo, menciona que es importante alfabetizar al personal asistencial, en dirección a nuevas estrategias que permitan evaluar periódicamente los niveles de satisfacción en los pacientes, mediante capacitaciones lo que permite mejorar la información y herramientas para brindar una mejor atención.

Abidova et al.,⁽¹⁰⁾ en 2020, en su investigación en Portugal, de tipo descriptiva explicativa, con el objetivo de determinar los predictores de la satisfacción y calidad percibida, evaluaron a más de 300 pacientes observando que los factores más relevantes estarían relacionados con el servicio prestado por los médicos y son

capaces de cumplir con sus expectativas. En relación, concluyeron que al satisfacer las necesidades de los clientes, se juega un papel importante, sin embargo, debe tenerse mayor consideración por los rangos de tiempo de espera de los pacientes, en relación al área de triaje.

Asimismo, en 2020, Frichi et al. ⁽¹¹⁾, tuvieron, en Marruecos el propósito de examinar la logística hospitalaria relacionada con la atención y satisfacción, para lo cual utilizaron una metodología correlacional, transversal y fueron 384 pacientes los evaluados, quienes pudieron destacar en sus resultados que se genera una influencia significativa por parte de la administración de los servicios de salud sobre la calidad ofrecida y, por ende, en la satisfacción de los clientes, quienes consideraron el acceso físico a los servicios, es decir, los bienes tangibles, entre ellos ambulancias, herramientas hospitalarias, equipos tecnológicos, etc. Son factores de gran impacto sobre la satisfacción del paciente. Concluyeron que los gerentes hospitalarios y grandes dirigentes de los sistemas de salud deben enfocarse en su logística dirigida a mejorar la accesibilidad física.

Mientras tanto, el estudio de Woo y Mankyu ⁽¹²⁾, en 2021, en su estudio descriptivo observacional, realizado en Corea, tuvieron por finalidad determinar la calidad atencional y satisfacción del paciente, para lo cual recopilaban datos de 6000 personas; se observó que los usuarios internados se encontraron satisfechos en consideración de la atención médica, así como el trato amable y su consideración.

En el efecto indirecto, los pacientes ambulatorios presentaron una mayor predisposición a sentirse satisfechos relacionada con el ambiente físico del hospital; asimismo, los pacientes hospitalizados consideraron el trato recibido por el área de Enfermería. En base ello, concluyeron que los hospitales públicos centrales regionales necesitan servicios médicos de alta calidad y esfuerzos de todos los departamentos para tratar a los pacientes con sinceridad, mejorar su satisfacción y aumentar la intención de volver a visitarlos.

Biresaw ⁽¹³⁾, en 2021, realizó su investigación tomando como base una guía que permite la revisión sistemática de la calidad de atención en Etiopía, la cual fue obtenida mediante la evaluación realizada a 17 176 personas, quienes fueron

escogidas, debido a las características similares que ellos presentaban. Se obtuvo, entre sus resultados, que aproximadamente más del 60 % de evaluados se encontraron satisfechos con los servicios recibidos; la mayoría de ellos eran personas capaces de leer y escribir, con una edad promedio menor a 34; asimismo, de estado civil divorciados. En base a ello, concluyeron que debe realizarse un hincapié en realizar mejoras en los servicios asistenciales ofrecidos para poder aumentar el porcentaje de pacientes satisfechos.

En 2020, Deriba et al. ⁽¹⁴⁾, en North Shoa, realizaron un estudio con la finalidad de indicar la satisfacción y calidad de servicio durante pandemia, con una metodología transversal; encuestaron a 410 pacientes. El nivel global de satisfacción de los pacientes fue 44,6 %; algunos de los factores influían sobre ella, el abastecimiento de medicamentos era adecuado así como las reglas de higiene planteadas por el estado de emergencia. En consecuencia, concluyeron que es de importancia intervenir desde un enfoque de mejora de calidad de atención, en relación a las expectativas de cuidado que tiene el paciente en un contexto como fue la pandemia por COVID-19.

Por su lado, Almomani et al. ⁽¹⁵⁾, en 2020, en Jordania, tuvieron por objetivo reconocer la calidad atencional y su impacto en la satisfacción de los pacientes, mediante un método correlacional; se encuestaron a 400 pacientes, quienes comentaron respecto a la calidad de servicio: El 65.7 % se consideró satisfecho, ante lo cual concluyeron que se pudo determinar un efecto positivo en la satisfacción del paciente y que la alta dirección y los responsables de la toma de decisiones en los hospitales públicos debían mantener los parámetros establecidos.

Manalu et al. ⁽¹⁶⁾, en 2021, en Indonesia, estudiaron a tres hospitales identificados como X, Y y Z; tuvieron como objetivo analizar la correlación entre calidad y satisfacción en los pacientes, para lo que encuestaron a 135 personas; mediante un método correlacional, determinaron que no hubo diferencia en la calidad de la atención en los hospitales X, Y, Z. Se encontró que hubo diferencias en términos de satisfacción del paciente en los hospitales X, Y, Z. Se concluyó que no hubo relación entre calidad asistencial y satisfacción del paciente en el hospital X, mientras que, en el Hospital Y y Hospital Z se encontró que sí existe relación (p.

0.278 y p. 0.414).

En Indonesia, Jamaluddin y Ruswanti ⁽¹⁷⁾, en 2018, tuvieron el objetivo de reconocer el nivel de impacto que tenía la calidad atencional en la satisfacción, contó con 400 usuarios de muestra y una metodología correlacional, encontraron que la calidad del servicio era 65,7 % de la variación de la satisfacción de los pacientes, ilustró hasta qué punto la calidad tenía el potencial de cambiar la satisfacción en el usuario en los hospitales públicos. Ante ello, concluyeron que el servicio de salud tuvo relación con la satisfacción; por lo tanto, los investigadores señalaron algunas recomendaciones a los altos directivos y gerencias administrativas en los hospitales públicos.

En Ghana, Abuosi y Braithmath ⁽¹⁸⁾, en 2019, realizaron un estudio dirigido a reconocer cómo satisfacción y calidad se relacionan; para ello, encuestaron a 4079 personas y, mediante una metodología descriptiva, correlacional, pudieron observar que uno de los factores que más influye sobre esta relación es el tiempo de espera que los pacientes tienen que aguardar para poder ser atendidos en los diferentes servicios de salud. Concluyeron que las organizaciones sanitarias deben adoptar distintas medidas que permitan dar una solución ante los problemas de la realidad observada.

Ramos et al. ⁽²⁾, en Lima, 2020, mediante una metodología correlacional, quisieron determinar si la calidad de atención y satisfacción se vinculaban, en 123 pacientes encuestados, quienes recibieron tratamiento facial estético en una clínica de Lima. Observaron entre sus hallazgos que más del 50 % evaluaron de forma promedio a la calidad percibida, lo cual se pudo determinar también para cada una de las dimensiones. Asimismo, encontraron que más de 90 % tuvo una satisfacción promedio, en las áreas de administración y personal asistencial. Concluyeron que la relación encontrada indicaría que el trabajo con la calidad llevaría a elevados niveles de satisfacción, por lo que las organizaciones de salud deben orientarse a mejorar su calidad.

Asimismo, en la investigación de Velásquez ⁽¹⁹⁾, de 2021 en Chimbote, tuvo por objetivo describir y correlacional la calidad de servicio y satisfacción en un centro

de salud, con una metodología transversal observacional; se encuestó a 208 pacientes, y resultó que el 60 % se encontraba satisfecho, aunque la calidad de atención fue evaluada en su mayoría como promedio. Concluyó que los constructos analizados se relacionan significativamente.

Febres y Mercado ⁽²⁰⁾ en Huancayo, en 2020, consideraron en su estudio para reconocer los niveles de satisfacción en relación a una entidad de salud, mediante la evaluación a 292 clientes; observaron que más del 60 % se encontraba satisfecho, lo que era acorde con las dimensiones, considerando que la empatía y seguridad fueron las mejores puntuadas, a diferencia de los aspectos tangibles y capacidad de respuesta en la que se obtuvo una satisfacción mínima o hasta insatisfacción. Concluyeron que, a través de este tipo de investigaciones, se podría mejorar las debilidades en los sistemas de salud, y poder así realizar implementaciones que mejoren la calidad de atención.

Resultados similares consiguió Paredes ⁽²¹⁾, en 2020, mediante una metodología descriptiva, correlacional, comenta que los resultados obtenidos respecto a la calidad atencional en 240 usuarios, en un C.S. de Lambayeque, fueron regulares y dirigidas a mejorar, considerando la dimensión de empatía como la más afectada. Asimismo, los usuarios no se encontraron satisfechos con la fidelización y credibilidad de la misma, con lo que se puede considerar una atención de calidad, los pacientes deberán sentir que sus dudas o problemas son resueltos por el personal asistencial, con lo que, de esta forma, se sientan en confianza y disminuyan sus temores en relación a su padecimiento. Observaron, finalmente, que entre las variables existía correlación significativa.

Zamora ⁽²²⁾, en 2018, en su investigación descriptiva, realizada en un hospital de Comas, mediante encuestas a 249 pacientes en la que tuvo la finalidad de identificar los niveles de satisfacción en pacientes que acudieron al servicio de gineco-obstetricia, pudo hallar que más del 80% se encontró satisfecho; sin embargo, una de las áreas más afectadas fue en relación a la infraestructura que se maneja. En consecuencia, se señaló que la satisfacción de los pacientes dependerá del que sus expectativas sean o no cubiertas y se considerará un servicio de calidad.

Por su lado, Carbajal ⁽²³⁾, en 2021 en su tesis, en Lima, con la finalidad de relacionar calidad de atención y satisfacción en usuarios, observó relación entre variables al igual que con sus dimensiones. Asimismo, indicó que las dimensiones más afectadas fueron la empatía y aspectos tangibles, en tanto, concluyeron que es relevante la implementación de nuevas tecnologías, así como, capacitación al personal en tema de habilidades blandas con el objetivo de buscar un impacto positivo en el paciente.

Al igual que Mori ⁽²⁴⁾, en 2020, mediante un estudio descriptivo correlacional en Trujillo, con la finalidad de relacionar calidad de atención y satisfacción, determinó una correlación positiva, para cada dimensión significativa y directa, siendo así que una actuará dependiendo de la otra. Concluyó la importancia de capacitar a los trabajadores de forma que sean capaces de dar una pronta solución a las dudas y/o problemas de los pacientes, manteniendo siempre una actitud empática y efectiva, a través de una comunicación horizontal entre el mismo personal.

En su investigación, en Perú, de 2019, Hernández et al. ⁽²⁵⁾ buscó determinar cuáles eran los factores que mayormente presentaban relación con la atención en establecimientos de salud del seguro nacional del Perú, con una metodología descriptiva; observó que más del 50 % de los usuarios consideraban que la atención era buena. A su vez, los pacientes que presentaban enfermedades crónicas eran quienes se encontraban mayormente satisfechos. Concluyeron que existe una necesidad inevitable de buscar información relacionada con aquellos factores que no permiten alcanzar una satisfacción total por parte de los usuarios.

Por su lado, Mendoza ⁽²⁶⁾, en 2018, en Lima, estimó el nivel de correlación entre satisfacción y calidad en un hospital de seguro EsSalud, mediante el uso de una metodología descriptiva, cuantitativa, prospectiva, con 332 usuarios de más de 18 años de edad, a quienes evaluó con los instrumentos SERVQUAL y SERVQHOS; se observó que la satisfacción global y sus dimensiones presentaban buenos niveles de satisfacción; se concluyó que existe relación entre los constructos evaluados.

Para Flores ⁽²⁷⁾, en 2019, también determinó la relación entre calidad atencional y satisfacción, siendo esta directa y significativa; consideró que su estudio fue realizado en el consultorio externo de un hospital de Ate, mediante la aplicación del cuestionario SERVQUAL a 490 personas. En consecuencia, presentó como recomendación la promoción de la formación de grupos dirigidos a medir la calidad, así como la ampliación de herramientas que permitan mejorar de forma continua el servicio brindado, orientado a superar las expectativas de los pacientes.

2.2 Bases teóricas

Calidad de atención

El médico Donabedian, quien fue fundador de los estudios relacionados con la atención médica de la Universidad de Michigan, estableció en su modelo Calidad de Atención Médica, con ciertas dimensiones e indicadores, que permitían evaluar el constructo mencionado.

En su famoso enfoque, menciona que la dimensión de estructura, se trata de aquella formación dentro de la organización relacionada con su personal, además de los bienes físicos y económicos que permiten equipar la infraestructura, brindando así una atención de calidad; para la dimensión de proceso, menciona que se refiere a la manera en que la atención es brindada, ya que no solo intervienen en este aspecto los medios tecnológicos, sino también el desarrollo de informes, historias clínicas, diagnóstico y tratamiento; y para la dimensión resultado, considera que se especifica aquí el nivel de impacto que se logra con la atención brindada, y se considera la mejoría en el bienestar de la sociedad y comunidad, en relación con los servicios prestados ⁽²⁸⁾.

En 1980, Donabedian definió la calidad de atención a nivel asistencial como lo que los usuarios esperan que se les pueda proporcionar en el servicio obtenido, teniendo en cuenta su bienestar y el equilibrio guardado entre pérdidas y ganancias que obtendrán durante todo el proceso de atención. En la misma teoría en mención, se indica que, una entidad podría alcanzar el éxito en un plazo medio, solo si se presenta los factores necesarios que le permitan entender y mejorar de forma continua el servicio que ofrecen al cliente, en función de las necesidades y

expectativas de los mismos; ello estaría relacionado con las mejores maneras de alcanzar una buena salud ⁽²⁹⁾.

Definición de calidad de atención

La calidad es asociada como un proceso mediante el cual una organización se preocupa por brindar un servicio o producto que pueda llegar a satisfacer las necesidades de los usuarios, lo que finalmente la llevaría a una productividad elevada. Asimismo, puede definirse como el grado de satisfacción que el usuario presenta considerando la entrega del servicio ofrecido por la organización ⁽²⁹⁾.

De acuerdo con el Diccionario de la Real Academia Española (RAE), calidad deriva del latín Qualitas o Qualitatis, definida como aquella característica relacionada con algo, a través de lo cual su valor puede ser juzgado ⁽³⁰⁾. De lo mencionado, se puede inferir que la calidad es una agrupación de atributos determinados que se establecen a un servicio brindado, los cuales se encuentran relacionados con la satisfacción de expectativas y necesidades de personas, por lo que las diferentes entidades, deben buscar constantemente herramientas que permitan alcanzar las expectativas de los clientes ⁽³¹⁾.

El concepto de gestión de calidad ha empezado a expandirse a diferentes organizaciones públicas o privadas, pequeñas o grandes, nacionales o internacionales en diferentes sectores, no siendo la excepción el sector de salud.

La calidad de la atención también es considerada en salud como aquella que se brinda a la sociedad y comunidad, abarcando factores cómo la seguridad en el trato, la efectividad en sus soluciones, la oportunidad de acceso, eficiencia y trato equitativo ⁽³²⁾. En los centros de salud se busca una mejora constante que desarrolle ventajas en los servicios ofrecidos, generando en los clientes satisfacción, siendo estos usuarios quienes evaluarán los valores, habilidades, comunicación, entre otros aspectos de los trabajadores de salud, que indudablemente influenciarán en su satisfacción ⁽³³⁾.

Según el MINSA, en su norma R.M. 519-2006-MINSA ^(34, 35); respecto al Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, se clasifica en:

Técnico-científica. Referida a la evaluación de los aspectos técnicos, considerando los bienes materiales y recursos humanos, encontrando entre sus características básicas ⁽³⁴⁾:

Efectividad, la cual hace referencia a lograr efectos positivos en la salud de la población general.

Eficacia, la que está dirigida a lograr las metas planteadas por los servicios de salud brindados, a través del correcto uso de normas.

Eficiencia, indica si los recursos están siendo usados de forma adecuada de forma que se puedan obtener determinados resultados.

Continuidad, referido a la prestación de servicios sin interrupciones, repeticiones no necesarios o paralizaciones de por medio.

Seguridad, indica que los servicios de salud deberán otorgar a sus usuarios una estructura acorde a los procesos prestados, disminuyendo la exposición de riesgos del paciente.

Integralidad, referido a que el paciente tiene el derecho de recibir las atenciones que sean necesarias en relación a la condición que presente.

Humana. Hace referencia a la forma en que los trabajadores se interrelacionan con los pacientes, considerando que esta debe ser adecuada y educada; entre sus características se encuentran ⁽³⁴⁾:

Respetar los derechos humanos.

Brindar información al usuario que sea completa, certera y acorde a su entendimiento.

Demostrar interés por ayudar al usuario frente a sus demandas.

Ser amable, cordial, atento y empático.

Demostrar ética en el trato de los datos y valores relacionados.

Entorno. Indica que la organización deberá brindar servicios que sean acordes a la accesibilidad económica de los usuarios, generando así valores agregados relacionados con hacer sentir al cliente consideración de sí. Entre sus características se encuentra la comodidad, limpieza, privacidad, etc. ⁽³⁴⁾

Satisfacción del paciente

Son muchos los enfoques encontrados sobre este tópico, sin embargo, en estos tiempos se considera la satisfacción como un componente que resulta indispensable para la evaluación y mejoría de la calidad dentro de las entidades, siendo un marco referencial que permite conocer el desempeño que tienen los establecimientos de salud en relación a lo propuesto por la OMS, en la que se consideró que la calidad y satisfacción percibida estará en función tanto del servicio de salud ofrecido como de la respuesta ante las demandas de la sociedad, así como de los aspecto no sanitarios en la interacción ⁽²⁵⁾.

Según Solari et al., la satisfacción de los usuarios se encuentra constituida por tres elementos: (1) rendimiento, indica la percepción del cliente luego de haber adquirido un servicio específico, lo cual estará influido por factores afectivos y racionales del usuario, (2) expectativas, indica la idea con la que el usuario llega antes de recibir u obtener un servicio, comparándolo con atenciones previas, (3) satisfacción general, referido al grado de desempeño evaluado por el cliente en relación a los sistemas de salud ⁽³⁵⁾.

Desde este enfoque, un cliente se encuentra satisfecho cuando los servicios brindados por las entidades de salud son capaces de absolver sus necesidades o expectativas, considerando que de no hacerlo lo esperado será que el cliente se muestra insatisfecho con los servicios recibidos ⁽³⁶⁾; asimismo, el valor otorgado por el usuario deberá ser tomado como base para proponer mejoras en la atención brindada, considerando que ella estará en función de la interrelación también generada entre cliente y personal asistencial, así como por factores de accesibilidad, confidencialidad, entre otros ⁽³⁷⁾.

Definición de satisfacción del paciente

Para Ramirez et al. ⁽³⁸⁾, se entiende como la respuesta del cliente al evaluar sus expectativas en comparación a lo percibido con el actual servicio obtenido; este es un factor valioso que permite a una entidad forjar su competitividad en relación a otras. De igual forma, se considera que la lealtad que presente el cliente estará relacionada con el grado de satisfacción que también sienta, por lo que el prestar un servicio de calidad se determinaría como una herramienta clave que permitirá

obtener clientes satisfechos, generando resultados positivos para la organización.

De acuerdo al marco conceptual anterior, la satisfacción del usuario puede definirse como el grado en que una persona percibe la atención recibida por los sectores de salud, en relación a si esta es capaz de superar o llegar hasta sus expectativas ⁽³⁹⁾.

Se considera como un factor de utilidad para poder medir los resultados de los servicios asistenciales a la consulta y comunicación que mantienen, ya que son predictores indispensables observados durante el tratamiento de los usuarios, los cuales pueden pasar por tres grados de satisfacción:

Insatisfacción, referida a cuando el nivel percibido de desempeño es menor al de las expectativas del cliente.

Satisfacción, indica que el cliente considera que el servicio o producto recibido es capaz de cubrir sus necesidades y/o superar sus expectativas.

Complacencia, referida a cuando el servicio brindado se torna sobre exagerado y en función a sobrepasar las expectativas y necesidades del cliente.

La satisfacción del usuario indica el modo de atención que se ha ofrecido por un establecimiento determinado, al cual una persona asistió para su atención, de forma que cada persona de manera individual podrá determinar en base a sus expectativas y necesidades si la atención recibida fue amable y calidad, en consecuencia, formulará su propia opinión sobre la satisfacción experimentada. Ante ello, es relevante poder determinar cuáles son los niveles de satisfacción y la calidad que se brinda a los pacientes, dado que muchos profesionales del sector salud no tienen la paciencia ni habilidades comunicativas pertinentes para atender y absolver las dudas de los pacientes.

En el Perú, para poder realizar una evaluación de los servicios de salud se toma de forma referencial a la guía técnica propuesta por el Ministerio de Salud, (MINSa) donde establecía como herramienta estandarizada al cuestionario SERVQUAL, siendo los siguientes los criterios de evaluación:

Fiabilidad. Es considerada como la capacidad que los trabajadores del establecimiento de salud tienen para poder brindar un servicio confiable y

personalizado ⁽⁴⁰⁾. Dentro de ella, se considera la actitud hacia la resolución de problemas y dudas de los usuarios, costos asumidos, cumplir con lo ofrecido, etc. Asimismo, permite conocer el funcionamiento de los procesos teniendo en cuenta su veracidad. Por tanto, sus indicadores serían:

Atención de urgencias: indica que la persona asistencial pueda tomar la relevancia debida frente a casos que necesiten un apoyo mayor.

Resolución de problemas: indica la capacidad del personal por demostrar interés en ayudar a los pacientes.

Continuidad y orden: indica que en la atención deban respetarse la lógica y orden de acuerdo a la atención de los pacientes ⁽⁴⁰⁾.

Además de contar con la capacidad para lograr reconocer aquellos problemas que puedan estarse dando dentro de la entidad, se puede así reducir el rango de error y dar solución a diferentes problemáticas que permitan la evitación de riesgos, en conjunto con los procesos de innovación y creatividad a través de la capacitación al personal.

Capacidad de respuesta. Hace referencia a la rapidez con que se ofrece el servicio a los usuarios ⁽⁴¹⁾. Es decir, el grado de disposición que tengan los trabajadores para ayudar y servir a los pacientes de forma rápida y eficaz, considerando: la facilidad de los trámites, espacios habilitados para obtener citas, disposición de resolver problemas, agilidad en la atención, cooperación y atención a quejas ⁽⁴²⁾.

Seguridad. La seguridad del paciente se considera una piedra angular para prestar servicios sanitarios esenciales de calidad, definida como aquella característica que permite a los trabajadores ofrecer una atención segura, mediante habilidades que permitan generar confianza y buena energía en los usuarios ⁽⁴⁰⁾.

Para la OMS, la seguridad del paciente es una característica que permite que la atención esté dirigida a la prevención y reducción de riesgos y errores durante el proceso que puedan sufrir los pacientes ⁽⁴³⁾. En este ámbito, los diferentes procedimientos que puedan ser ejecutados se considera que puedan ser fuente de conflictos durante la práctica clínica, lo que traería consecuencia en la seguridad

del cliente, por lo que se propone ante ello un sistema monitorizado que pueda mejorar el control de infecciones, fármacos, EPPS, etc.

Un usuario de salud considera que se siente seguro con lo que le diagnostique el doctor, al identificar las siguientes características ⁽⁴⁰⁾:

Confianza. Resulta fundamental en el proceso de seguridad, debido a que da pie a la comodidad y seguridad del paciente.

Recepción de medicina adecuada: Permite dar credibilidad a las recetas que el médico proporcione a los pacientes.

Ubicación. Indica que el paciente deba encontrarse en un contexto donde no existan riesgos en su estancia.

Idoneidad del personal: Referido a que el personal debe ser el adecuado y estar capacitado de forma profesional.

Medidas de seguridad. Indica que la organización debe considerar todas las medidas necesarias para que el paciente se sienta seguro dentro de sus instalaciones ⁽⁴¹⁾.

Empatía. La empatía está relacionada con la manera que los trabajadores tratan a los usuarios, es decir, la disposición interna que tienen en relación a los usuarios ⁽⁴⁰⁾. Está compuesta por:

De signo negativo. Indica que el personal presenta mecanismos de defensa que terminan por generar en ellos y en los clientes grados de estrés, frustración, etc.

De signo positivo. Indica que los mecanismos utilizados generan en el trabajador y cliente, emociones tales como la alegría, comodidad, etc.

Contagio emocional: Referido a la forma en que las personas al interrelacionarse generan entre sí estados similares de afectividad en relación a su contexto.

Empatía cognitiva: Indica características personales relacionadas con el ponerse en el lugar del otro, sabiendo cómo dialogar y sugiriendo alternativas, previniendo discusiones ⁽⁴¹⁾.

De lo descrito, el personal asistencial debería presentar actitudes empáticas y la habilidad de entender a los pacientes que lo necesiten, teniendo en cuenta que también son personas que pueden ser afectadas emocionalmente, por lo que en su trato deben demostrar:

Amabilidad. Referido a la forma en que el paciente percibe la manera en que es tratado desde que llega al establecimiento hasta la atención y salida.

Atención personalizada. Referido a que la atención debe ser acorde a la persona.

Conveniencia en horarios. Referido a que los horarios deben ser extendidos y disponibles para cualquier usuario.

Orientaciones claras. Referido a que los trabajadores deben ayudar al paciente e instruirlo sobre su tratamiento.

Comprensión de necesidades. Referido a la habilidad de poder identificar que es lo que necesita el paciente ⁽⁴⁰⁾.

Aspectos tangibles. Hace referencia al contexto físico en el cual el paciente va a recibir sus servicios, considerando los equipos tecnológicos, herramientas asistenciales, entre otros ⁽⁴²⁾; por tanto, se deberá tener en cuenta:

Estado de las instalaciones del ambiente físico.

Limpieza.

Presentación del personal asistencial.

Comodidades en muebles ⁽⁴²⁾.

2.3 Definición de términos básicos

Calidad de atención: Es el nivel en que los usuarios o personas valoran los servicios brindados por un establecimiento específico, en función a si son acordes o no a las necesidades de los mismos ⁽⁴³⁾.

Satisfacción del usuario: Es el grado en que la organización es capaz de alcanzar las expectativas del paciente, a comparación de lo ofrecido ⁽⁴⁴⁾.

Usuario: Es la persona que acude a las entidades prestadoras de servicios de salud ⁽³⁴⁾.

Oportunidad de mejora: Indica el proceso de atención al paciente que permite poder reducir las brechas de error mediante la información obtenida de los pacientes, mejorando así el servicio ⁽³⁴⁾.

Mejoramiento continuo de la calidad: Indica la forma constante en que una entidad de salud realiza evaluaciones y mejoras en base a los instrumentos aplicados, de forma que le permita lograr mayor competitividad ⁽³⁴⁾.

Servicios de Salud: Se refiere a los sistemas de salud que abarcan actividades dirigidas a promover, restablecer o mantener la salud ⁽⁴⁵⁾.

2.3 Formulación de hipótesis

Hipótesis general

La calidad de atención se relaciona con la satisfacción de pacientes en el servicio de obstetricia en el centro de salud Todos los Santos San Borja, Lima-2022.

Hipótesis derivadas

La calidad de atención se relaciona con la fiabilidad de pacientes en el servicio de obstetricia en el centro de salud Todos los Santos San Borja, Lima-2022.

La calidad de atención se relaciona con la capacidad de respuesta de pacientes en el servicio de obstetricia en el centro de salud Todos los Santos San Borja, Lima-2022.

La calidad de atención se relaciona con la seguridad de pacientes en el servicio de obstetricia en el centro de salud Todos los Santos San Borja, Lima-2022.

La calidad de atención se relaciona con la empatía de pacientes en el servicio de obstetricia en el centro de salud Todos los Santos San Borja, Lima-2022.

La calidad de atención se relaciona con los aspectos tangibles de pacientes en el servicio de obstetricia en el centro de salud Todos los Santos San Borja, Lima-2022.

III. METODOLOGÍA

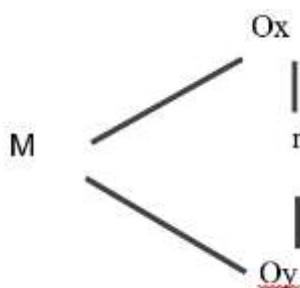
3.1 Diseño metodológico

Según la intervención del investigador, el presente estudio se consideró de tipo observacional, debido a que no se intervino sobre las variables estudiadas, sino que se limitó a analizar su actuación en la población elegida ⁽²⁹⁾.

Según el alcance, se determinó como un estudio analítico, ya que el estudio estuvo dirigido a demostrar la posible correlación entre calidad de atención y satisfacción ⁽²⁹⁾.

En relación al número de mediciones de las variables, se consideró de tipo transversal, ya que la recolección de la información se realizó en un momento único y determinado, sin realizar seguimiento alguno de sus cambios ⁽²⁹⁾.

Respecto al momento de recolección de datos, se optó por un método prospectivo, debido a que el recojo de información se realizó a la par con la ejecución del estudio ⁽²⁹⁾.



M: Muestra

Ox: Calidad de atención

Oy: Satisfacción del paciente

r: Relación entre variables

3.2 Diseño muestral

Población universo

Indica el grupo de todos los elementos que incluyen el objeto de estudio, de los cuales se recopiló la información y que cuentan con características determinadas y

comunes entre sí ⁽⁴⁶⁾.

Población de estudio

Se considera como aquella que resulta de accesibilidad para el investigador, la cual se conformó de 1475 personas que asisten al Centro de Salud Todos Los Santos en San Borja, Lima, Perú.

Criterios de elegibilidad

Son aquellas características que cumplió la población de estudio, de forma que pudieran elegirse de manera sistemática para formar parte de la investigación, evitando sesgos y confusiones en los resultados ⁽⁴⁶⁾.

Criterios de inclusión: Pacientes recurrentes y nuevos, que deseen participar en el estudio, mayores de 18 años.

Criterios de exclusión: Pacientes menores de edad, participantes que no deseen participar del estudio y/o sin capacidad de discernimiento.

Tamaño de la muestra

Se consideró una muestra estadísticamente representativa, es decir, tomada de la población de forma parcial, cumpliendo con las mismas propiedades y que permita la generalización de los resultados ⁽⁴⁶⁾.

Muestreo

El tipo de muestreo elegido fue el probabilístico simple, para lo cual se utilizó como marco muestral para determinar el tamaño muestral la lista administrativa de los atendidos en 2022; finalmente, fueron 306 pacientes, lo cual se obtuvo a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{E^2(N - 1) + Z^2 PQ}$$

Tamaño de la población	N	1475
Valor normal a Nivel de significancia 5%	Z	1.96
Casos favorables	P	50%
Casos desfavorables	Q	50%
Margen de error permitido	E	5%
Tamaño óptimo de muestra	n	mayor a 305.91

3.3 Técnicas de recolección de datos

Se enroló a los participantes de acuerdo a su llegada al centro de salud. Se optó por la encuesta como técnica, siendo esta ideal para investigaciones científicas por su objetividad y sencillez ⁽⁴⁶⁾.

Se emplearon también, la Encuesta de Calidad de Atención y Cuestionario SERVQUAL MINSA, adaptada, ambos instrumentos cuentan con validez de expertos y confiabilidad.

Ficha técnica de Encuesta de Calidad de Atención

Autores: Horna, Y.

Año: 2022

Objetivo: Medir la calidad de atención percibida del paciente de los pacientes en el Centro de Salud Todos los Santos San Borja, Lima 2022.

Ítems: 20

Escala: Likert (1-3)

Dimensiones: Técnico – científico, Humana y Entorno.

Marco teórico: Calidad de Atención en Salud (Donabedian, A.)

Calificación: Manual.

Validez: Juicio criterio de tres expertos (Anexo 4).

Confiabilidad: Alfa de Cronbach de 0,933.

Ficha técnica de Cuestionario SERVQUAL MINSA

Autores: Ministerio de Salud del Perú

Año: 2020

Objetivo: Evaluar la satisfacción del usuario externo de los establecimientos y servicios médicos de apoyo ⁴⁰.

Ítems: 22

Escala: Likert (1-7)

Dimensiones: Tangibilidad, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía.

Calificación: Manual.

Validez: Juicio criterio de expertos.

Confiabilidad: Alfa de Cronbach de 0,944.

3.4 Procesamiento y análisis de datos

Para el plan de análisis de las variables de estudio, se trasladaron los resultados en un Excel, los que fueron codificados en STATA v17.0, por consiguiente, al transformar los datos se realizaron tablas de contingencia en porcentajes para la parte descriptiva, mientras que, para corroborar las hipótesis planteadas, se utilizó Chi cuadrado.

3.5 Aspectos éticos

Se consideraron los principios y valores éticos exigidos por la Universidad San Martín de Porres, los que indican la realización de un consentimiento informado para la población, en el que se explicó el estudio y el rol que cumplieron en él; además se asumió la responsabilidad de los datos obtenidos cuidando su confidencialidad y siendo solo de uso para fines investigativos. Por otro lado, se contó con la autorización del Dr. José Prado, médico jefe del Centro de Salud Todos Los Santos, para encuestar a pacientes del área de Obstetricia de forma presencial.

Es importante mencionar que la investigación fue beneficiosa y contribuyente para el centro de salud en cuestión debido a que permitió realizar un diagnóstico en base al cual se pueda poner en práctica las recomendaciones planteadas, orientadas a ofrecer un mejor servicio y escalar en cuanto al prestigio institucional, pese al tiempo y esfuerzo que de mande por parte del personal. Asimismo, no se identificaron potenciales conflictos de interés que pudieran intervenir en el desarrollo de la investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 1. Análisis bivariado entre calidad de atención y satisfacción del paciente

Características	Satisfacción del paciente		Valor p ²
	Insatisfecho N = 113 ¹	Satisfecho N = 193 ¹	
Calidad de atención			0,015
Calidad alta	71 (35%)	131 (65%)	
Calidad baja	42 (40%)	62 (60%)	

¹n (%)

²Prueba de chi cuadrado

En la tabla 1, de todas las pacientes que percibieron la calidad de atención como baja, el 60 %, se encontró satisfecho; en tanto, al realizar la prueba de Chi cuadrado, se obtuvo $p=0.015$; se indicó relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente.

Tabla 2. Características de los pacientes atendidos en el Servicio de Obstetricia del centro de salud Todos los Santos

Características	N = 306 ¹
Edad	37 (28 - 45) ²
Grado de instrucción	
Primaria	6 (2,0%)
Secundaria	40 (13%)
Superior técnico	74 (24%)
Superior universitario	186 (61%)
Tipo de seguro	
Ninguno	121 (40%)
SIS	127 (42%)
Otros	58 (19%)
Tipo de usuario	
Continuador	152 (50%)
Nuevo	154 (50%)

¹n (%)

²Mediana (RIQ).

En la tabla 2, se determinó que del total de pacientes encuestadas, se obtuvo una mediana de edad de 37 años. Además, seis de cada diez contaron con instrucción superior universitaria, mientras que cuatro de cada diez estaban afiliados al SIS, asimismo, se consideró a pacientes con otro tipo de seguros, siendo aquellos que pagaban por su consulta, representados por el 19 %. Por otro lado, el 50 % (n=154) fueron usuarias nuevas, el 50 % (n=152) continuadoras.

Tabla 3. Calidad de atención de pacientes atendidos en el Servicio de Obstetricia del centro de salud Todos los Santos

	Calidad de atención	D: Entorno	D: Humana	D: Técnico - científica
	N = 306 ¹	N = 306 ¹	N = 306 ¹	N = 306 ¹
Calidad alta	202 (66%)	190 (62%)	205 (67%)	202 (66%)
Calidad baja	104 (34%)	116 (38%)	101 (33%)	104 (34%)

¹n (%)

En la tabla 3, se observó que, respecto a la calidad de atención percibida por el total de la muestra estudiada, el 66 % (n=202) consideró una calidad de atención alta. Asimismo, se observó que para la dimensión entorno, el 62 % (n=190) consideró una calidad de atención alta, asimismo, para la dimensión humana, el 67 % (n=205) también consideró una calidad alta y para la dimensión técnico científica el 66% (n=202) consideró que la calidad de atención, es alta.

Tabla 4. Satisfacción de pacientes atendidos en el Servicio de Obstetricia del centro de salud Todos los Santos

	Satisfacción del paciente	D: Fiabilidad	D: Seguridad	D: Empatía	D: Capacidad de respuesta	D: Aspectos tangibles
	N = 306 ¹	N = 306 ¹	N = 306 ¹	N = 306 ¹	N = 306 ¹	N = 306 ¹
Insatisfecho	113 (37%)	109 (36%)	111 (36%)	123 (40%)	111 (36%)	111 (36%)
Satisfecho	193 (63%)	197 (64%)	195 (64%)	183 (60%)	195 (64%)	195 (64%)

¹n (%)

En la tabla 4, se observó que, respecto al nivel de satisfacción del total de la muestra estudiada, el 63 % (n=193) manifestó que se encontraron satisfechas con la atención recibida. Se observó que para la dimensión fiabilidad, el 64 % (n=197) se sintió satisfecha; asimismo, para la dimensión seguridad, el 64 % (n=195) también refirió sentirse satisfecha, en cuanto a la dimensión empatía, el 60 % (n=183) se sintieron satisfechas, para la dimensión capacidad de respuesta el 64 % (n=195) se encontró satisfecha y para la dimensión aspectos tangibles, el 64 %

(n=195) se encontró satisfecha.

Tabla 5. Análisis bivariado entre calidad de atención y la dimensión fiabilidad

Características	Fiabilidad		Valor p ²
	Insatisfecho N = 109 ¹	Satisfecho N = 197 ¹	
Calidad de atención			0,012
Calidad alta	62 (31%)	139 (69%)	
Calidad baja	47 (45%)	58 (55%)	

¹n (%)

²Prueba de chi cuadrado

En la tabla 5, se observó que del total de pacientes que percibieron la calidad de atención como baja, el 55 % se encontró satisfecha en tanto, al realizar la prueba de Chi cuadrado, se obtuvo $p=0,012$, indicando relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la dimensión fiabilidad del paciente.

Tabla 6. Análisis bivariado entre calidad de atención y la dimensión capacidad de respuesta

Características	Capacidad de respuesta		Valor p ²
	Insatisfecho N = 111 ¹	Satisfecho N = 195 ¹	
Calidad de atención			0,041
Calidad alta	68 (34%)	133 (66%)	
Calidad baja	43 (41%)	62 (59%)	

¹n (%)

²Prueba de Chi cuadrado

En la tabla 6, se observa que del total de pacientes que percibieron la calidad de atención como baja, el 59 % se encontró satisfecho; en tanto, al realizar la prueba de Chi cuadrado, se obtuvo $p=0,041$, por lo que existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la dimensión capacidad de respuesta del paciente.

Tabla 7. Análisis bivariado entre calidad de atención y la dimensión seguridad

Características	Seguridad		Valor p ²
	Insatisfecho N = 111 ¹	Satisfecho N = 195 ¹	
Calidad de atención			0,018
Calidad alta	70 (35%)	131 (65%)	
Calidad baja	41 (39%)	64 (61%)	

¹n (%)²Prueba de Chi cuadrado

En la tabla 7, se observó que del total de pacientes que percibieron la calidad de atención como baja, el 61 % se encontró satisfecha; en tanto, al realizar la prueba de Chi cuadrado, se obtuvo $p=0,018$, por lo que existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la dimensión de seguridad del paciente.

Tabla 8. Análisis bivariado entre calidad de atención y la dimensión empatía

Características	Empatía		Valor p ²
	Insatisfecho N = 123 ¹	Satisfecho N = 183 ¹	
Calidad de atención			0,020
Calidad alta	76 (38%)	125 (62%)	
Calidad baja	47 (45%)	58 (55%)	

¹n (%)²Prueba de Chi cuadrado

En la tabla 8, se observó que del total de pacientes que percibieron la calidad de atención como baja, el 55 % se encontró satisfecho, en tanto, al realizar la prueba de Chi cuadrado, se obtuvo $p=0,020$, por lo que la relación es estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la dimensión empatía del paciente.

Tabla 9. Análisis bivariado entre calidad de atención y la dimensión aspectos tangibles

Características	Aspectos tangibles		Valor p ²
	Insatisfecho N = 111 ¹	Satisfecho N = 195 ¹	
Calidad de atención			0,018
Calidad alta	68 (34%)	133 (66%)	
Calidad baja	43 (41%)	62 (59%)	

¹n (%)

²Prueba de chi cuadrado

En la tabla 9, se observó que del total de pacientes que percibieron la calidad de atención como baja, el 59% se encontraron satisfechas, en tanto, al realizar la prueba de Chi cuadrado, se obtuvo $p=0,018$, por lo que existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la dimensión aspectos tangibles del paciente.

V. DISCUSIÓN

El presente capítulo describe la interpretación de la investigadora sobre los resultados obtenidos, bajo la hipótesis planteada y en contraste con diversos autores acerca de las variables de estudio, lo cual se expone a continuación.

Considerando el objetivo general planteado, el cual estuvo dirigido a determinar la relación entre Calidad de Atención y Satisfacción del paciente del Centro de Salud Todos Los Santos de San Borja; en tanto, se pudo observar un valor $p = 0,015$; al ser $p < 0,05$, se evidencia una relación estadísticamente significativa. Lo hallado indicaría que a mayores niveles de calidad de atención, mayor será la satisfacción de los pacientes atendidos, no actuando de forma aislada. Lo descrito, considerando que la calidad de atención para Donabedian, se entiende como aquel servicio asistencial que se espera pueda brindar al cliente el mayor bienestar posible; lo que se ha constatado, se relaciona con la evaluación que el usuario realiza respecto al cumplimiento o no de sus expectativas del servicio obtenido ⁽³⁸⁾. Frente a ello, la hipótesis nula es rechazada y se acepta la alterna o planteada por la investigadora.

Asimismo, los resultados obtenidos fueron similares a los hallados por Salgado ⁽⁴⁸⁾, quien realizó un estudio correlacional entre calidad de atención y satisfacción, resaltando que los pacientes evaluados fueron atendidos por el servicio de Obstetricia, de un hospital de Andahuaylas, obteniendo $p < 0,001$. De igual forma, se observó similitud con la investigación de Apaéstegui ⁽⁴⁹⁾, quien pudo establecer relación entre los mismos constructos mediante el estadístico de Pearson, obteniendo un valor de 0.947, en pacientes hospitalizadas del servicio de Gineco Obstetricia en un hospital de Moyobamba. Así, también, se encontró similitud con estudios que presentan una población distinta a la del presente estudio, como es el caso de Ramos et al. ⁽²⁾, quienes establecieron la existencia de relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción en pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales en una clínica de Lima.

Entre otros principales hallazgos, se pudo corroborar que, del total de mujeres evaluadas, 202 percibieron una calidad de atención alta, siendo la más alta

frecuencia, lo que estaría indicando que el servicio ofrecido por el área de Obstetricia del Centro de Salud Todos Los Santos de San Borja desarrolla servicios dirigidos a lograr responder ante las necesidades de sus usuarios ⁽³²⁾. Lo hallado difiere del estudio de Velásquez ¹⁹, quien observó entre sus resultados que el grado de calidad de atención percibido por las usuarias de un consultorio de obstetricia en Chimbote, fue regular en más del 50 %. El mismo caso es para la investigación de Paredes ⁽²¹⁾, quien encontró niveles de calidad aún por mejorar, considerando que dicha investigación fue realizada en una zona rural del Perú, a diferencia del presente estudio, el que indicó que el Centro de Salud Todos Los Santos de San Borja estaría prestando una adecuada atención a persona, familias y comunidades con niveles muy buenos de seguridad, oportunidad, eficiencia ⁽³²⁾, entre otros factores que se observan en la elevada satisfacción de los resultados.

Asimismo, se observó, en relación a la satisfacción del usuario, que, del total de evaluados, 181 se encontraban satisfechos con el servicio recibido por el área de Obstetricia del Centro de Salud Todos Los Santos; por tanto, se puede afirmar que los pacientes estarían percibiendo un buen desempeño, acorde a sus expectativas, teniendo un impacto positivo en el retorno a los mismos ⁽³⁸⁾. Lo descrito presenta similitud con el estudio de Umoke et al. ⁽⁸⁾, quienes encontraron, en base a sus resultados, que la mayoría de pacientes se encontraban satisfechos respecto a la atención en hospitales de Nigeria, al igual que Carbajal ⁽²³⁾, quien evaluó a pacientes en el servicio de COVID-19 de un hospital de Lima. Sin embargo, tal es el caso como con Salgado ⁽⁴⁸⁾, quien encontró que más del 90 % de pacientes atendidas, en el servicio de Obstetricia de Andahuaylas, se encontraban satisfechas.

También, se determinaron objetivos específicos, en base a los cuales se pudo realizar un mejor análisis entre variables, siendo el primero: Determinar la relación entre calidad de atención y fiabilidad, frente a lo que se encontró un valor $p=0.012$, $p<0.05$, indicando relación significativa. Ello teniendo en cuenta que la fiabilidad es una habilidad que debe tener todo centro de salud, y ofreciendo un servicio de forma confiable y cuidadosa ⁽⁴⁰⁾. Lo anterior señalaría que, ante un buen funcionamiento de los procesos que consideran la credibilidad y honestidad, el centro de salud evaluado estaría cumpliendo con favorables características.

Para el segundo objetivo específico planteado, se buscó determinar la relación entre calidad de atención y capacidad de respuestas; para ello, se encontró un valor de $p=0,04$ y al ser $p<0,05$, existe relación significativa; es así que se considera que la capacidad de respuesta hace referencia a la rapidez con que se ofrece el servicio a los usuarios ⁽⁴⁰⁾; se señaló que, en el centro evaluado destacarían características como sencillez en sus trámites, disposición de resolver problemas y dudas de los usuarios ⁽⁴¹⁾, entre otros.

Asimismo, el tercer objetivo específico fue determinar el nivel de calidad de atención y seguridad de pacientes en el servicio de obstetricia en el Centro de salud Todos los Santos, se obtuvo un valor $p=0,018$, $p<0,05$ y se indicó así la existencia de relación significativa entre, siendo la característica de la atención relacionada con el conocimiento y habilidades de los trabajadores y que el usuario percibe como una atención segura ⁽⁴⁰⁾.

Además, se planteó un cuarto objetivo específico para determinar el nivel de calidad de atención y empatía de pacientes en el servicio de obstetricia en el Centro de salud Todos los Santos; se observó el valor $p=0,020$ y al ser $p<0,05$, existe relación significativa entre variables, siendo la empatía, el trato individualizado que los usuarios perciben por parte de los trabajadores, es decir, la disposición interna con la que cuentan los sujetos frente a otros ⁽⁴⁰⁾.

Finalmente, se planteó como último objetivo específico el determinar el nivel de calidad de atención y aspectos tangibles de pacientes en el servicio de obstetricia en el centro de salud Todos los Santos, San Borja; se obtuvo un valor $p=0,018$ y al ser $p<0,05$, existe relación entre calidad de atención y la dimensión aspectos tangibles; se considera que se trata de las instalaciones físicas del ambiente ⁽⁴⁰⁾ que se utilizan en la prestación de la atención en salud.

En relación a todo lo descrito, es importante reconocer la validez para el sector de salud pública en relación a lo hallado ya que permite dar la importancia debida a cómo es que el cliente percibe y mantiene sus expectativas en los servicios ofrecidos por lo que es de relevancia la actualización constante en beneficio de los

pacientes que acuden a los diferentes centros de salud considerando que bajo loe expuesto el análisis de los resultados permitió confirmar que la satisfacción del usuario se relaciona con la calidad del servicio brindado así como de sus expectativas.

VI. CONCLUSIONES

1. En relación al objetivo general, como se esperaba, se identificó una relación estadísticamente significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Todos los Santos de San Borja. Es importante destacar que el 60 % de los pacientes que percibieron la calidad de atención como baja manifestaron estar satisfechos. Además, al realizar la prueba de Chi cuadrado, se obtuvo un valor de $p=0,015$, lo que confirma de manera significativa la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente.

2. Para el primer objetivo específico, se confirmó la veracidad de la primera hipótesis específica. Los resultados del análisis revelaron una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la dimensión de fiabilidad de la satisfacción del paciente. De manera notable, el 55% de los pacientes que percibieron la calidad de atención como baja manifestaron estar satisfechos en términos de fiabilidad. Además, la prueba de Chi cuadrado arrojó un valor de $p=0,012$, lo que confirma la existencia de esta relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la dimensión de fiabilidad del paciente.

3. Para el segundo objetivo específico, se confirmó la veracidad de la segunda hipótesis específica. Los resultados del análisis revelaron una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la dimensión de capacidad de respuesta de la satisfacción del paciente. Es relevante destacar que el 59 % de los pacientes que percibieron la calidad de atención como baja reportaron estar satisfechos en términos de capacidad de respuesta. Además, la prueba de Chi cuadrado arrojó un valor de $p=0,041$, con lo que se confirmó la existencia de esta relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la dimensión de capacidad de respuesta del paciente.

4. Para el tercer objetivo específico, se confirmó la veracidad de la tercera hipótesis específica. Los resultados del análisis mostraron una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la dimensión de seguridad de la satisfacción del paciente. Es importante destacar que el 61% de los pacientes que percibieron la calidad de atención como baja manifestaron estar satisfechos en

términos de seguridad. Además, la prueba de Chi cuadrado arrojó un valor de $p=0,018$, lo que confirma la existencia de esta relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la dimensión de seguridad de la satisfacción del paciente.

5. Para el cuarto objetivo específico, se confirmó la veracidad de la cuarta hipótesis específica. Los resultados del análisis mostraron la existencia de una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la dimensión de empatía de la satisfacción del paciente. Es relevante destacar que el 55 % de los pacientes que percibieron la calidad de atención como baja manifestaron estar satisfechos en lo que respecta a la dimensión de empatía. Además, la prueba de Chi cuadrado arrojó un valor de $p=0,020$, con lo que se respaldó la existencia de esta relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la dimensión de empatía del paciente.

6. Para el quinto objetivo específico, se confirmó la veracidad de la quinta hipótesis específica. Los resultados del análisis mostraron la existencia de una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la dimensión de aspectos tangibles de la satisfacción del paciente. Es relevante destacar que el 59 % de los pacientes que percibieron la calidad de atención como baja manifestaron estar satisfechos en lo que respecta a la dimensión de aspectos tangibles. Además, la prueba de Chi cuadrado arrojó un valor de $p=0,018$, con lo que se respalda la existencia de esta relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la dimensión de aspectos tangibles del paciente.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda el establecimiento de un plan continuo dirigido a la mejora integral del establecimiento, enfocado en otorgar un mejor servicio y, por ende, un alto nivel de satisfacción en los usuarios del centro, objeto de estudio, que incluya todas las áreas y personas que forman parte del proceso de prestación de servicios.
2. Se recomienda realizar programas de sensibilización al personal asistencial, con el propósito de mejorar el tipo de atención brindada en relación a la empatía y calidez del trato, mediante sesiones educativas constantes, como capacitaciones, actualizaciones, entre otros, que sean acordes a las realidades actuales en servicios de salud, disminuyendo así eventos adversos.
3. Se recomienda mejorar los aspectos tangibles que presenta el establecimiento, pudiendo realizarse ampliaciones en los ambientes de atención, o el poder implementar equipos tecnológicos modernos, además de realizar una limpieza constante de consultorios y servicios higiénicos para el público.
4. Se recomienda disminuir el margen de error en el proceso de atención al usuario, lo cual puede conseguirse mediante capacitaciones al personal, en relación con la seguridad y confiabilidad de cada atención brindada, además del trabajo en capacidad de respuesta frente a la optimización de los tiempos de cada proceso.
5. Se recomienda a futuros investigadores realizar estudios que incluyan la calidad de servicio y satisfacción del paciente en otras instituciones de salud del distrito de San Borja, con el propósito de poder reconocer otros factores asociados a la satisfacción del usuario, pudiendo así implementar nuevas metodologías que permitan una atención oportuna, eficaz y eficiente.

FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Guevara Carranza J. Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018. [Chiclayo]: Universidad César Vallejo; 2018.
2. Ramos K, Podesta L, Ruiz R. Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. Horizonte Médico [Internet]. 2020;20(3):e1248. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>
3. Organización Mundial de la Salud, Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos, Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento/Banco Mundial. Prestación de servicios de Salud de Calidad: Un imperativo global para la cobertura Sanitaria Universal. 2020.
4. Pérez V, Maciá L, González V. User satisfaction in the spanish Health System: Trend Analysis. Revista de Saúde Pública [Internet]. 2019 [citado el 20 de abril de 2022];53:87. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.11606/s1518-8787.2019053001506>
5. Campos D, Negromonte R, Castro F. Service quality in public health clinics: perceptions of users and health professionals. International Journal of Health Care Quality Assurance [Internet]. 2017;30(8):680–92. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1108/ijhcqa-09-2016-0140>
6. Atun R, de Andrade L M, Almeida G, Cotlear D, Dmytraczenko T, Frenz P, et al. Health-system reform and universal health coverage in Latin America. Lancet [Internet]. 2017;385(9974):1230–47. Disponible en: [http://dx.doi.org/10.1016/S0140-6736\(14\)61646-9](http://dx.doi.org/10.1016/S0140-6736(14)61646-9)
7. Intendencia de Investigación y Desarrollo de la Superintendencia Nacional de Salud. Anuario Estadístico SuSalud [Internet]. 2020. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1988647/Anuario%20Estad%C3%A Dstico.pdf>
8. Umoke M, Umoke PCI, Nwimo IO, Nwalieji CA, Onwe RN, Emmanuel N, et al. Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. SAGE Open Med [Internet]. 2020;8. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1177/2050312120945129>

9. Asamrew N, Endris A, Tadesse M. Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. *Journal of Environmental and Public Health*. 2020;2020(2020):1–12.
10. Abidova, A; Da Silva, P; Moreira, S. Predictores de la satisfacción del paciente y la calidad percibida de la asistencia sanitaria en un servicio de urgencias en Portugal. *Revista occidental de medicina de emergencia*, 2020, 21(2): 391.
11. Frichi, Y.; Jawab, F.; Boutahari, S. Modelado del impacto de la logística hospitalaria en la calidad de la atención y la satisfacción del paciente: resultados de una encuesta en tres establecimientos de salud pública en Fez - Marruecos. "*Revista de Ingeniería y Gestión Industrial*", Julio 2020, 13(2): 296-320.
12. Woo, S; Choi, M. Medical service quality, patient satisfaction and intent to revisit: Case study of public hub hospitals in the Republic of Korea. *PloS one*, 2021, 16(6): 0252241.
13. Biresaw, Henok . Patient satisfaction towards health care services provided in Ethiopian health institutions: a systematic review and meta-analysis. *Health services insights*, 2021, vol. 14, p. 11786329211040689.
14. Deriba BS, Geleta TA, Beyane RS, Mohammed A, Tesema M, Jemal K. Satisfacción del paciente y factores asociados durante la pandemia de COVID-19 en los centros de atención médica de North Shoa. *Adherencia preferida por el paciente*. 2020;14:1923-1934
<https://doi.org/10.2147/PPA.S276254>
15. Almomani, R., Al-Ghdabi, R y Banyhamdan, K. (2020). Satisfacción de los pacientes con la calidad del servicio de salud en hospitales públicos: un análisis de PubHosQual. *Management Science Letters* , 10(8), 1803-1812.
16. Manalu T, P. Manongga S, M. Ratu J, Roga AU, L. Benu F. Análisis de la satisfacción del paciente, el conocimiento del paciente y la calidad de la atención médica en los hospitales del ejército y la policía. *IJSBAR [Internet]*. 29 de enero de 2021 [citado el 10 de abril de 2022];55(1):286-95. Disponible en: <https://gssrr.org/index.php/JournalOfBasicAndApplied/article/view/12240>
17. Jamaluddin, J. y Ruswanti, E. (2017). Impacto de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la lealtad del cliente: un estudio de caso en un hospital privado en Indonesia. *IOSR Journal of Business and Management*, 19(5), 23–33.
18. Abuosi, AA y Braimah, M., "Satisfacción del paciente con la calidad de la atención en las instituciones de atención médica de Ghana: un enfoque

desagregado", International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing ,2019. vol. 13 núm. 2, págs. 160-170.

19. Velasquez N. Grado de satisfacción de las usuarias y la Calidad de atención brindada en el consultorio de Obstetricia, Centro Salud Progreso_Chimbote, 2021. [Chimbote]: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote; 2021.

20. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana [Internet]. 2020;20(3). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

21. Paredes C. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo del Centro de Salud de Zona Rural Peruana. Recien [Internet]. 2020;9(1). Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/10>

22. Zamora S. Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. Horiz Med [Internet]. 2017;16(1). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2016000100006

23. Carbajal D. Calidad de atención y satisfacción en usuarios del servicio COVID de un hospital de Lima, 2020. [Lima]: Universidad César Vallejo ; 2021.

24. Mori J. Calidad de atención en la satisfacción de los usuarios del centro de radioterapia, HACVP, ESSALUD-2020. [Trujillo]: Universidad César Vallejo ; 2020.

25. Hernández A, Rojas C, Javier Prado F, Guido B. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica [Internet]. 2019;36(4). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>

26. Mendoza N. Satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de atención de salud en el Servicio de Oftalmología del Hospital II Vitarte – EsSalud en el 2014 vs. 2018 y la satisfacción con calidad global 2018. [Lima]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2020.

27. Flores R. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario de Consulta Externa del Hospital Vitarte, 2019. [Lima]: Universidad Privada Norbert Wiener; 2019.

28. Donabedian A. Calidad de la atención en salud. 1996; 3 (1-2). México D.F.

29. Mise J. Calidad [Internet]. Acavir. com. 2022 [citado el 20 de abril de 2022]. Disponible en: <https://www.acavir.com/marketing-digital/calidad/>
30. Real Academia Española. Calidad [Internet]. Diccionario esencial de la lengua española. 2006 [citado el 24 de abril de 2022]. Disponible en: <https://www.rae.es/desen/calidad>
31. Commission -The Lancet Global Health, editor. Sistemas de salud de alta calidad en la era de los Objetivos de desarrollo sostenible [Internet]. Boston: High Quality Health System; 2018. Disponible en: https://www.thelancet.com/pb-assets/Lancet/stories/commissions/health-quality-health-systems/TLGH_HealthSystem_ExecSum_Spanish.PDF
32. Organización Panamericana de la Salud. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud [Internet]. Paho.org. 2021 [citado el 24 de abril de 2022]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud#:~:text=de%20Salud%20P%C3%BAblica.-,La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n%20en%20la%20prestaci%C3%B3n%20de%20servicios,y%20>
33. Cabezas C. Atención médica y de salud en el Perú. Rev. perú. med. exp. salud pública [Internet]. 2019 Jun [citado 2020 Mayo 21]; 36(2): 165-166. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000200001&lng=es. <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4620>
34. Ministerio de Salud (MINSA). Resolución Ministerial. 30 de mayo del 2006. Disponible en: https://web.ins.gob.pe/sites/default/files/Archivos/acerca_ins/gestion_calidad/077.%20R.M.%20519-2006-MINSA%20Sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20calidad.pdf
35. Solari L, Alarcón JO, Piscocoya J, Tejada R. Sintomáticos respiratorios en personas atendidas en establecimientos de salud del Ministerio de Salud en Lima, Perú. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2019;36(2):207-13. doi: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4189>.
36. Vásquez E. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. (Serie en internet). 2018. (Citado 14 Febrero 2021). Disponible en: [es \(scielosp.org\)](https://scielosp.org)
37. Mezones-Holguín E, Amaya E, Bellido-Boza L, Mougén B, Murillo JP, Villegas-Ortega J, Del Carmen J. Cobertura de aseguramiento en salud: el caso peruano desde la Ley de Aseguramiento Universal. Rev Peru Med Exp Salud

Publica.

2019;36(2):196-206.

doi: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.3998>.

38. Ramírez E, Maguiña M, Huerta R. Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las Cajas Municipales del Perú. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*. 2020;10(20):329–43.

39. Zuloaga R. La satisfacción del usuario: instrumento para valorar el resultado del proceso asistencial en un servicio de urgencias de atención primaria. Elsevier. 2019;42(4):242–3.

40. Gerónimo R., Guzmán L., Magaña L y Ramos K. Quality of service in the external consultation of an urban medical. *Salud Quintana Roo*. Recuperado de: https://salud.qroo.gob.mx/revista/revistas/35/PDF/CALIDAD_DE_SERVICIO_EN_LA_CONSULTA_EXTERNA.pdf

41. Urriago, M. L. (2012). *Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios*. Cali, Valle del Cauca, Colombia: Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE.

42. Organización Mundial de la Salud. Seguridad del paciente [Internet]. Who.int. 2019 [citado el 20 de abril de 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>

43. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. Who.int. 2020 [citado el 20 de abril de 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

44. Hernández, S. y Mendoza, C. *Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGrawHill; 2018.

45. Dirección General de Salud de las Personas. *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527- 2011/MINSA/Ministerio de Salud* [Internet]. 2012. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

46. Hernández R, Fernández C, Baptista P. *Metodología de la investigación*. 6^{ta} ed. México: McGraw-Hill; c2003.

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

Pregunta de investigación	Objetivos	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento de datos	Instrumentos de recolección de datos
<p>¿Cuáles la relación entre calidad de atención y satisfacción de pacientes en el servicio de obstetricia en el centro de salud Todos los Santos, San Borja, Lima-2022?</p>	<p>Objetivo general Establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción de pacientes en el servicio de obstetricia en el centro de salud Todos los Santos, San Borja, Lima-2022.</p>	<p>Hipótesis general La calidad de atención se relaciona con la satisfacción de pacientes en el servicio de obstetricia en el centro de salud Todos los Santos San Borja, Lima-2022.</p>	<p>Observacional Analítico Transversal Prospectivo</p>	<p>Población:306 pacientes que acuden al servicio de obstetricia del centro de salud Todos Los Santos, San Borja. Procesamiento de datos: STATA v17.0 Comprobación de hipótesis: Chi Cuadrado</p>	<p>V1: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN V2: SERVQUAL - MINSA</p>
	<p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre calidad de atención y fiabilidad de pacientes en el servicio de obstetricia en el centro de salud Todos los Santos, San Borja, Lima-2022.</p> <p>Determinar la relación entre calidad de atención y capacidad de respuestas de pacientes en el servicio de obstetricia en el centro de salud Todos los Santos, San Borja, Lima-2022.</p> <p>Determinar la relación entre calidad de atención y seguridad de pacientes en el servicio de obstetricia en el centro de salud Todos los Santos, San Borja, Lima-2022.</p> <p>Determinar la relación entre calidad de atención y empatía de pacientes en el servicio de obstetricia en el centro de salud Todos los Santos, San Borja, Lima-2022.</p> <p>Determinar la relación entre calidad de atención y aspectos</p>	<p>Hipótesis específica La calidad de atención se relaciona con la fiabilidad de pacientes en el servicio de obstetricia en el centro de salud Todos los Santos San Borja, Lima-2022.</p> <p>La calidad de atención se relaciona con la capacidad de respuesta de pacientes en el servicio de obstetricia en el centro de salud Todos los Santos San Borja, Lima-2022.</p> <p>La calidad de atención se relaciona con la seguridad de pacientes en el servicio de obstetricia en el centro de salud Todos los Santos San Borja, Lima-2022.</p> <p>La calidad de atención se relaciona con la empatía de pacientes en el servicio de obstetricia en el centro de salud Todos los Santos San Borja, Lima-2022.</p> <p>La calidad de atención se relaciona con los aspectos tangibles de pacientes en el</p>			

	tangibles de pacientes en el servicio de obstetricia en el centro de salud Todos los Santos, San Borja, Lima-2022	servicio de obstetricia en el centro de salud Todos los Santos San Borja, Lima-2022.			
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

2. Permiso para ejecución de tesis



PERU

Ministerio
de Salud

Ministerio
de Promoción y
Atención a la Salud

Dirección de Redes
Integradas de Salud
Lima y otros

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

MEMORANDUM N° 049 -2022-CSTLS/SB-DIRIS-LC

DE : DR. JOSÉ PRADO GUZMÁN
Médico Jefe del Centro de Salud
Todos Los Santos – San Borja

PARA : YULIANA NATALIA HORNA VIGIL DE VÁSQUEZ

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA PLAN DE INVESTIGACIÓN
EN EL C.S. TODOS LOS SANTOS – SAN BORJA

REFERENCIA : SOLICITUD DEL 24 DE JUNIO DEL 2022

FECHA : San Borja, 28 de junio del 2022

Tengo el agrado de dirigirme a usted, a fin de expresarle mi cordial saludo y comunicarle que, en relación con el documento de referencia, el Centro de Salud Todos Los Santos – San Borja, tiene a bien **AUTORIZAR** la aplicación del Plan de Investigación CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES EN EL SERVICIO DE OBSTETRICIA EN EL CENTRO DE SALUD TODOS LOS SANTOS – SAN BORJA – LIMA 2022, para encuestar a pacientes en el área de Obstetricia de forma presencial.

Asimismo, a fin de disponer de la información final del proyecto en mención, le agradeceré remitirnos una copia para su análisis respectivo.

Atentamente,



MINISTERIO DE SALUD
DIRIS L-C
C.S. TODOS LOS SANTOS SAN BORJA

DR. JOSÉ PRADO GUZMÁN
MÉDICO JEFE
C.M.R. N° 19734 RNE: 8954

Jr. Franz Schubert s/n Esquina
con Jr. Bozzovich s/n
San Borja – Lima , Perú
Telf.: (01) 4752908

 **Siempre**
con el pueblo

3. Instrumentos de recolección de datos

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

		Nº Encuesta: _____
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN		
Nombre del encuestador:	_____	
Establecimiento de Salud:	_____	
Fecha: ____/____/____	Hora de Inicio: ____/____/____	Hora Final: ____/____/____
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	<input type="text" value="1"/>
	Acompañante	<input type="text" value="2"/>
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>	
3. Sexo	Masculino	<input type="text" value="1"/>
	Femenino	<input type="text" value="2"/>
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2

EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	E Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
03	E Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
04	E Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
05	E Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
06	E Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
07	E Que la atención en el área de admisión sea rápida							
08	E Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
09	E Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
10	E Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
14	E Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	E Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18	E Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	E Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes							
21	E Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
22	E Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

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

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P ¿Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P ¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	P ¿Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

ENCUESTA DE CALIDAD DE ATENCIÓN

INSTRUCCIONES

Lea cuidadosamente las preguntas que se formulan, marque con una equis (X) la alternativa que más le convenga, escoja solo una alternativa para cada pregunta, no deje preguntas sin responder, si no desea contestar el cuestionario, por favor devuélvalo en blanco, en caso de duda consultar a la investigadora.

1: Nunca 2. A veces 3. Siempre

N°	Preguntas	1	2	3
Dimensión: Técnico- científica				
1	El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va a realizar			
2	Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento que le recetaron (medicamento)			
3	El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va a realizar			
4	Ante un problema detectado, el personal de salud le informa y lo deriva a un especialista			
5	La atención es ininterrumpida y/o sin paralizaciones durante su hora de consulta			
6	El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente de 30 minutos			
7	En la consulta, el personal de salud realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo con su dolencia o área afectada			
8	Usted considera que el personal de salud cuenta con los conocimientos suficientes para atenderlo			
9	Cuenta con equipos e instrumentos médicos para realizar sus funciones			
10	El personal de salud utiliza equipo de protección personal (EPP) durante su atención			
Dimensión: Humana				
	Al ingresar al servicio el personal de salud le saluda cordial y respetuosamente.			
11	El personal de salud le orienta respetando su cultura, costumbres y creencias para el tratamiento.			
12	El personal de salud responde a sus preguntas o dudas con un lenguaje sencillo y comprensible.			
13	El personal de salud muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema			
14	El personal de salud brinda una atención con paciencia y amabilidad.			

15	El personal de salud le brinda confianza y lo invita para que usted realice preguntas.			
Dimensión: Entorno				
16	Durante la consulta, se ejecutaron los procedimientos brindando comodidad			
17	Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento			
18	El consultorio se encuentra limpio, ventilado y con buena iluminación.			
19	Se mantiene la privacidad durante su control			
20	En términos generales usted se siente satisfecho con la atención recibida			

4. Validación del instrumento

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg.Obs. María Cecilia Garnique Sánchez De Méndez

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi más cordial saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, como bachiller de obstetricia, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magister.

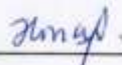
El título del proyecto de investigación es "Calidad de atención y la satisfacción de pacientes en el servicio de obstetricia en el centro de salud Todos Los Santos, San Borja, Lima-2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en el tema y/o investigación en el área.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Matriz de validación de contenido por juicio de expertos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



YULIANA NATALIA HORNA VIGIL DE VÁSQUEZ

DNI:16803798

Cuestionario: Calidad de Atención

N°	Ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Técnico- científica								
1	El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va a realizar	X		X		X		
2	Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento que le recetaron (medicamento)	X		X		X		
3	El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va a realizar	X		X		X		
4	Ante un problema detectado, el personal de salud le informa y lo deriva a un especialista	X		X		X		
5	La atención es ininterrumpida y/o sin paralizaciones durante su hora de consulta	X		X		X		
6	El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente de 30 minutos	X		X		X		
7	En la consulta, el personal de salud realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo con su dolencia o área afectada	X		X		X		
8	Usted considera que el personal de salud cuenta con los conocimientos suficientes para atenderlo	X		X		X		
9	Cuenta con equipos e instrumentos médicos para realizar sus funciones	X		X		X		
10	El personal de salud utiliza equipo de protección personal (EPP) durante su atención	X		X		X		
Dimensión: Humana								
	Al ingresar al servicio el personal de salud le saluda cordial y respetuosamente.	X		X		X		
11	El personal de salud le orienta respetando su cultura, costumbres y creencias para el tratamiento.	X		X		X		
12	El personal de salud responde a sus preguntas o dudas con un lenguaje sencillo y comprensible.	X		X		X		
13	El personal de salud muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema	X		X		X		
14	El personal de salud brinda una atención con paciencia y amabilidad.	X		X		X		
15	El personal de salud le brinda confianza y lo invita para que usted realice preguntas.	X		X		X		

Dimensión: Entorno							
16	Durante la consulta, se ejecutaron los procedimientos brindando comodidad	X		X		X	
17	Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento	X		X		X	
18	El consultorio se encuentra limpio, ventilado y con buena iluminación.	X		X		X	
19	Se mantiene la privacidad durante su control	X		X		X	
20	En términos generales usted se siente satisfecho con la atención recibida	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Existe suficiencia en los ítems.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

07 de 07 del 2022

Apellidos y nombres del evaluador: Garrigue Sánchez de Méndez, María Cecilia.

DNI: 09980673

Especialidad del evaluador: Mg. Docencia Universitaria.

MINISTERIO DE SALUD
R.S.L.C. N.º 4
CENTRO DE SALUD SAN BORJA
Lic. Cecilia Garrigue Sánchez
OBSTETRA
C.O.P. 22044

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg.CD. Milagritos Claudia Acosta Montoya

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi más cordial saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magister.

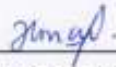
El título del proyecto de investigación es "Calidad de atención y la satisfacción de pacientes en el servicio de obstetricia en el centro de salud de San Borja, Lima-2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en el tema y/o investigación en el área.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Matriz de validación de contenido por juicio de expertos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



YULIANA NATALIA HORNA VIGIL DE VÁSQUEZ
DNI:16803798

Cuestionario: Calidad de Atención

N°	Ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Técnico- científica								
1	El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va a realizar	X		X		X		
2	Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento que le recetaron (medicamento)	X		X		X		
3	El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va a realizar	X		X		X		
4	Ante un problema detectado, el personal de salud le informa y lo deriva a un especialista	X		X		X		
5	La atención es ininterrumpida y/o sin paralizaciones durante su hora de consulta	X		X		X		
6	El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente de 30 minutos	X		X		X		
7	En la consulta, el personal de salud realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo con su dolencia o área afectada	X		X		X		
8	Usted considera que el personal de salud cuenta con los conocimientos suficientes para atenderlo	X		X		X		
9	Cuenta con equipos e instrumentos médicos para realizar sus funciones	X		X		X		
10	El personal de salud utiliza equipo de protección personal (EPP) durante su atención	X		X		X		
Dimensión: Humana								
	Al ingresar al servicio el personal de salud le saluda cordial y respetuosamente.	X		X		X		
11	El personal de salud le orienta respetando su cultura, costumbres y creencias para el tratamiento.	X		X		X		
12	El personal de salud responde a sus preguntas o dudas con un lenguaje sencillo y comprensible.	X		X		X		
13	El personal de salud muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema	X		X		X		
14	El personal de salud brinda una atención con paciencia y amabilidad.	X		X		X		
15	El personal de salud le brinda confianza y lo invita para que usted realice preguntas.	X		X		X		

Dimensión: Entorno							
16	Durante la consulta, se ejecutaron los procedimientos brindando comodidad	X		X		X	
17	Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento	X		X		X	
18	El consultorio se encuentra limpio, ventilado y con buena iluminación.	X		X		X	
19	Se mantiene la privacidad durante su control	X		X		X	
20	En términos generales usted se siente satisfecho con la atención recibida	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Los ítems planteados para medir las tres dimensiones

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

09 de 07 del 2022

Apellidos y nombres del evaluador: Acosta Montoya Milagritos Claudia

DNI: 09996047

Especialidad del evaluador: Magister en Odontología

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. LOZADA PEREZ MARIA DEL PILAR

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi más cordial saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magister.

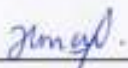
El título del proyecto de investigación es "Calidad de atención y la satisfacción de pacientes en el servicio de obstetricia en el centro de salud de San Borja, Lima-2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en el tema y/o investigación en el área.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Matriz de validación de contenido por juicio de expertos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



YULIANA NATALIA HORNA VIGIL DE VÁSQUEZ
DNI:16803798

Cuestionario: Calidad de Atención

N°	Ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Técnico- científica								
1	El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va a realizar	X		X		X		
2	Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento que le recetaron (medicamento)	X		X		X		
3	El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va a realizar	X		X		X		
4	Ante un problema detectado, el personal de salud le informa y lo deriva a un especialista	X		X		X		
5	La atención es ininterrumpida y/o sin paralizaciones durante su hora de consulta	X		X		X		
6	El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente de 30 minutos	X		X		X		
7	En la consulta, el personal de salud realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo con su dolencia o área afectada	X		X		X		
8	Usted considera que el personal de salud cuenta con los conocimientos suficientes para atenderlo	X		X		X		
9	Cuenta con equipos e instrumentos médicos para realizar sus funciones	X		X		X		
10	El personal de salud utiliza equipo de protección personal (EPP) durante su atención	X		X		X		
Dimensión: Humana								
	Al ingresar al servicio el personal de salud le saluda cordial y respetuosamente.	X		X		X		
11	El personal de salud le orienta respetando su cultura, costumbres y creencias para el tratamiento.	X		X		X		
12	El personal de salud responde a sus preguntas o dudas con un lenguaje sencillo y comprensible.	X		X		X		
13	El personal de salud muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema	X		X		X		
14	El personal de salud brinda una atención con paciencia y amabilidad.	X		X		X		
15	El personal de salud le brinda confianza y lo invita para que usted realice preguntas.	X		X		X		

Dimensión: Entorno							
16	Durante la consulta, se ejecutaron los procedimientos brindando comodidad	X		X		X	
17	Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento	X		X		X	
18	El consultorio se encuentra limpio, ventilado y con buena iluminación.	X		X		X	
19	Se mantiene la privacidad durante su control	X		X		X	
20	En términos generales usted se siente satisfecho con la atención recibida	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en las preguntas

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

.....10 de Julio del 2022

Apellidos y nombres del evaluador: Mg. Lozada Pérez, María del Pilar

DNI:

Especialidad del evaluador: Maestro en Docencia e Investigación en Estomatología

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 María del Pilar Lozada Pérez
 Cirujano Dentista
 C.O.P. 9023

5. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES

El propósito de este protocolo es brindar a los y a las participantes en esta investigación, una explicación clara de la naturaleza de la misma, así como del rol que tienen en ella.

La presente investigación es conducida por Yuliana Horna Vigil de Vásquez, egresada de la Sección de Posgrado de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad de San Martín de Porres. La meta de este estudio es establecer la relación entre la calidad de atención y satisfacción de pacientes en el servicio de obstetricia en el centro de salud Todos los Santos, San Borja, Lima 2022. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder a un cuestionario, lo que le tomará aproximadamente 40 minutos de su tiempo.

Su participación será voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación. En principio, las entrevistas serán totalmente confidenciales, por lo que no se le pedirá identificación alguna.

Además, es importante recalcar que no existen posibles riesgos directos a los Ud. Pueda encontrarse expuesto, debido al anonimato que se mantendrá en todo el proceso de recojo de datos y que no se realizará ningún tipo de intervención que ponga en riesgo su salud física/mental.

Asimismo, puede finalizar su participación en cualquier momento del estudio sin que esto represente algún perjuicio para usted. Si se sintiera incómoda o incómodo, frente a alguna de las preguntas, puede ponerlo en conocimiento de la persona a cargo de la investigación y abstenerse de responder. Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo de la investigación, usted es libre de formular las preguntas que considere pertinentes. Para ello, podrá ponerse en contacto con la investigadora a cargo.

Muchas gracias por su participación.

Yo,

_ doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria.

He recibido información en forma verbal sobre el estudio mencionado. He tenido la oportunidad de discutir sobre el estudio y hacer preguntas.

Al firmar este protocolo, estoy de acuerdo con que mis datos personales, incluyendo datos relacionados a mi salud física y mental o condición, y raza u origen étnico, puedan ser usados según lo descrito en la hoja de información que detalla la investigación en la que estoy participando.

Entiendo que puedo finalizar mi participación en el estudio en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí.

Entiendo que recibiré una copia de este formulario de consentimiento e información del estudio y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido.

Dentro de los beneficios está la contribución al desarrollo de la investigación, la cual servirá de aporte científico a la mejora continua con resultados que podrán extenderse a ámbitos nacionales, a partir de una universidad de Lima Metropolitana.

Nombre completo del participante

Firma

Fecha

Yuliana Horna Vigil de Vásquez

Nombre del investigador

Firma

Fecha