

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION

ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

**Satisfacción del usuario externo sobre la atención en consultorio
de obstetricia en relación a la capacidad resolutive del Hospital II**

Essalud Pasco abril a septiembre 2015

Para optar el grado académico de Maestro en:

Salud Pública y Comunitaria

Mención. Gerencia en Salud

Autora: Obst. Georgina Gertrudis ORTEGA LOBATÓN

Asesora: Mg. Giovanna Bethzabe ENRIQUEZ GONZALES

Cerro de Pasco – Perú – 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION

ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

**Satisfacción del usuario externo sobre la atención en consultorio
de obstetricia en relación a la capacidad resolutive del Hospital II**

Essalud Pasco abril a septiembre 2015

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dra. Eida Nelly MOYA MALAGA
PRESIDENTE

Mg. Lola Máxima CHIRRE INOCENTE
MIEMBRO

Mg. Elsa Lourdes PAITA HUATA
MIEMBRO

DEDICATORIA

A la memoria de mi padre por su apoyo incondicional en mi formación profesional.

A mi madre, quién me enseñó que no existen límites para lograr nuestros sueños.

A mis hijos Erick y Sunmy, quiénes son mi constante motivación.

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión por haberme permitido intercambiar y enriquecer las experiencias entre los profesionales de la salud de la región de Pasco sobre la problemática y solución de la gestión de la salud pública.

A mi asesora de tesis Doctora Giovanna Bethzabe Enríquez Gonzales, por su valiosa e incondicional contribución en la elaboración del presente trabajo de investigación.

Mi eterna gratitud a mi compañera de trabajo del Hospital II EsSalud Pasco, Mg. Luz Gloria Castro Bermúdez, quien con sus conocimientos impartidos y experiencias me impulsan a mejorar como persona y como profesional.

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la satisfacción del usuario externo sobre la atención que se lleva a cabo en el Consultorio de Obstetricia del Hospital II EsSalud Pasco en relación a la capacidad resolutive, llevado a cabo entre abril y septiembre del 2015.

El método aplicado fue descriptivo y correlacional de corte transversal; cuya muestra de estudio fue 221 usuarias externas aseguradas utilizando como instrumento un cuestionario de percepción sobre la calidad del servicio. Se utilizó la prueba de Rho de Spearman para la contratación de hipótesis. Se acepta la hipótesis alterna.

Los resultados del estudio muestran que el tiempo de espera para la atención en consultorio de obstetricia tiene un nivel de satisfacción baja del 12,2% del total de usuarias encuestadas. Con respecto al trato que reciben de la obstetra el 55,2% de las personas encuestadas están satisfechas; el 69,2% están muy satisfechas en la solución de sus problemas de salud. Sobre los equipos biomédicos, el 66,5% de las encuestadas están muy satisfechas con equipos biomédicos porque consideran que son modernos y se encuentran operativos.

Conclusión: El valor $p = 0.012$ es $<0,05$, el coeficiente de correlación $r = .168$; por lo que, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, existe insuficiente evidencia para decir que existe una asociación estadísticamente significativa entre satisfacción del usuario externo y la capacidad resolutive de consultorio de obstetricia del Hospital II EsSalud Pasco.

Palabras Claves: *Satisfacción de la usuaria externa, capacidad resolutive, atención prenatal*

SUMMARY

The objective of the study was to determine the satisfaction of the external user about the care that is carried out in the Obstetrics Office of the Hospital II EsSalud Pasco in relation to the resolution capacity, carried out between april and september 2015. The applied method was descriptive and cross-sectional correlational; whose study sample was 221 insured external users using a service quality perception questionnaire as an instrument. Spearman's Rho test was used for hypothesis recruitment. The alternative hypothesis is accepted.

The results of the study show that the waiting time for care in the obstetrics office has a low level of satisfaction of 12.2% of the total number of users surveyed. Regarding the treatment they receive from the obstetrician, 55.2% of the people surveyed are satisfied; 69.2% are very satisfied with the solution to their health problems. Regarding biomedical equipment, 66.5% of the respondents are very satisfied with biomedical equipment because they consider it to be modern and operational.

Conclusion: The value $p = 0.012$ is <0.05 , the correlation coefficient $r = .168$; therefore, the alternate hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected, there is insufficient evidence to say that there is a statistically significant association between external user satisfaction and the resolution capacity of the obstetrics office of Hospital II EsSalud Pasco.

Key words: External user satisfaction, resolution capacity, prenatal care

INTRODUCCIÓN

La inquietud en investigar sobre la satisfacción de usuario externo de consultorio es por la importancia de la atención prenatal, el profesional de Obstetricia es el primer contacto de la gestante al sistema de salud, y depende de esta atención que ella inicie, continúe y termine su gestación con el menor riesgo para el binomio madre-niño, una gestante satisfecha con su atención, comunicará a las demás de su experiencia positiva haciendo que promocióne los servicios realizados.

Estudiar la satisfacción del usuario externo en un establecimiento de salud es un indicador que orienta a evaluar las necesidades satisfechas y las expectativas del usuario externo; también es un indicador de la calidad del servicio que brinda el equipo de salud.

La capacidad resolutoria de un establecimiento de salud, son los recursos (infraestructura, recursos humanos, equipamiento, materiales e insumos) con los que cuentan en el establecimiento de salud, para solucionar los problemas de salud que demandan los usuarios. En el Perú se utiliza como parámetro para clasificar la Norma técnica Nro. 021-2011 MINSA/DGSP "Categorización de los establecimientos de salud", para el caso del Hospital II EsSalud Pasco se encuentra como establecimiento con categoría II -1.

La tesis está conformada por datos preliminares donde se presenta la dedicatoria, el reconocimiento, resumen e introducción. El Capítulo I, que tiene como título Problema de Investigación y subtítulos como identificación y determinación del problema, delimitación de la investigación, formulación del problema, problema principal, problemas específicos, formulación de objetivos, objetivo general, objetivos específicos, justificación de la investigación, limitaciones de la investigación. Capítulo II cuyo título es Marco Teórico y contiene los siguientes subtítulos: antecedentes del estudio, bases teóricas científicas, definición de términos básicos, formulación de hipótesis, hipótesis general, hipótesis específica, identificación de variables,

operacionalización de variables e indicadores. Capítulo III que tiene por título Metodología y Técnicas de Investigación, a la vez tiene los subtítulos: tipo de investigación, método de investigación, diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamientos y recolección de datos, tratamiento estadístico, selección y validación de los instrumentos de investigación. Capítulo IV tiene como título Resultados y Discusión donde los subtítulos son: Descripción del trabajo de campo, Presentación análisis e interpretación de resultados obtenidos en el trabajo de campo, prueba de hipótesis, discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones, Bibliografía y Anexos.

La autora.

INDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

SUMMARY

INTRODUCCIÓN

INDICE

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema:	1
1.2. Delimitación de la investigación:.....	4
1.3. Formulación del problema:	5
1.4. Formulación de los Objetivos:.....	5
1.5. Justificación de la Investigación	6
1.6. Limitaciones de la Investigación:	7

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio.....	8
2.2. Bases teóricas – científicas	16
2.3. Definición de términos básicos:	22
2.4. Formulación de hipótesis.....	24
2.4.1. Hipótesis general:.....	24

2.4.2. Hipótesis específicas.....	25
2.5. Identificación de variables.....	25
2.6. Definición Operacional de variables e indicadores.....	26

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación:.....	30
3.2. Nivel de Investigación.....	30
3.3. Método de investigación:.....	30
3.4. Diseño de Investigación:.....	30
3.5. Población y muestra.....	31
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	33
3.8. Tratamiento Estadístico.....	33
3.9. Selección y validación de los instrumentos de investigación.....	32
3.10. Orientación ética filosófica y epistémica.....	33

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo.....	34
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	34
4.3. Prueba de hipótesis.....	45
4.4. Discusión de Resultados.....	47

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ANEXOS

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema:

Según Alarcón J. (2000) “La Salud Pública, es tanto la culminación como el inicio de la práctica médica, su máxima realización y su punto de partida. En efecto, es a través de las actividades de Salud Pública que se identifican los principales problemas de salud que afectan a las poblaciones y que motivan su investigación, tratamiento y búsqueda de modelos que permitan su prevención y control.” (1)

En una publicación de la Organización Mundial de la Salud, se estima que el Ministerio de Salud (MINSa), a través de sus hospitales, cobertura al 60% de la población; *mientras EsSalud* cubre el 30% de la población. El 10 % de la población restantes son atendidos por los establecimientos de salud de las Fuerzas Armadas (FFAA), la Policía Nacional (PNP), y el sector privado.(2)

Esta oferta de servicios de salud se ofrece a través de distintos establecimientos, los cuales se categorizan según su complejidad y a características funcionales, que en conjunto determinan su capacidad resolutoria, según lo establece Norma Técnica N° 021-2011 “Categorización de

establecimientos del sector salud” (3), La clasificación de establecimientos de salud, según la norma citada se encuentra establecida por niveles y categorías.

En ese marco institucional de la oferta de servicios de salud, el Hospital II EsSalud Pasco, tiene la categoría II – 1 y un segundo nivel de atención, que ofrece funciones generales como: promoción, prevención, recuperación, rehabilitación y gestión; además de unidades prestadoras de servicios de salud (UPSS) de Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Centro obstétrico, Centro Quirúrgico, Rehabilitación, Diagnóstico por imágenes, farmacia, Centro de Hemoterapia y Banco de Sangre, Patología clínica (Laboratorio clínico), Nutrición y Dietética y Central de Esterilización.

El Servicio de Gineco-obstetricia depende del departamento de Cirugía, el cuál brinda servicios de consultorio externo, centro obstétrico, hospitalización y emergencias.

El consultorio Externo de Obstetricia, es una unidad básica prestadora de servicios de salud, organizada para la atención integral de salud, en modalidad ambulatoria, a usuarias que no estén en condición de Urgencia y/o Emergencia.

Este consultorio externo requiere de:

- **Recursos Humanos:** Profesionales de obstetricia, además debe contar con personal técnico de enfermería.
- **Infraestructura:** área establecida para la atención de Consulta Externa de acuerdo a la normativa vigente que comprende una sala de espera, admisión, consultorio y tópicos.
- **Equipamiento:** Mobiliario, equipos biomédicos e instrumental necesario de acuerdo a la especialidad y a la normativa vigente.
- **Organización de la atención:** el horario de atención debe programarse de acuerdo al volumen de la demanda, y disponibilidad de recursos necesarios.

- **Capacidad resolutive:** la consulta externa incluye la entrevista, evaluación clínica, prescripción, y procedimientos.(4)

En general las funciones de promoción y prevención son procesos importantes para contribuir a la disminución de las complicaciones en el embarazo; en la práctica diaria observamos la falta de una cultura de prevención de enfermedades, que pueden ser identificadas y tratadas en consultorio antes de llegar a situaciones de mayor peligro y complejidad para el paciente, por ejemplo una infección urinaria diagnosticada y tratada a tiempo, previene de una posible amenaza o un parto prematuro, que al complicar la salud materna incrementa la morbi-mortalidad del materno – perinatal, para realizar estas actividades preventivo promocionales, se requiere profesional de obstetricia competentes.

Entendiendo que uno de los pilares de la salud pública es el incremento de la satisfacción de usuarios, es importante establecer como un proceso permanente y sistemático de medición de la calidad de servicio de todas las áreas preventivas, y en nuestro caso del consultorio externo de Obstetricia.

A diferencia de la unidad de Centro Obstétrico, hospitalización y emergencia, donde la función de recuperación requiere de equipos biomédicos más sofisticados y una infraestructura adecuada, en el área de consultorio el recurso humano se convierte en un elemento fundamental para la prevención de enfermedad y promoción de la salud

Las funciones, competencias y responsabilidades de la obstetra se enmarca en la Ley de trabajo N° 27853, donde menciona que el/la profesional de consulta obstétrica, diagnóstica, examina, prescribe, administra tratamiento especializado en la etapa concepcional, prenatal, intranatal, detecta y brinda atención del riesgo obstétrico y reproductivo para su respectiva referencia a la especialidad y nivel correspondiente.

El objetivo del quehacer de la obstetra es la paciente, por lo que todas las acciones que se realizan en el consultorio de obstetricia están orientadas a cumplir con los requerimientos del mismo. La atención a la paciente en el consultorio de obstetricia es integral, es atendida por diferentes especialistas como ginecología, nutrición, odontología, y otros profesionales según su estado y la necesidad.

La usuaria externa asiste a la consulta para recibir una atención adecuada y oportuna, luego de ello, está en la condición de evaluar su expectativa inicial con la percepción del servicio recibido. En la medida, que la percepción y la expectativa inicial coinciden, el nivel de satisfacción de la usuaria será alta, ahora si la expectativa inicial y la percepción difieren de manera significativa, ésta se reflejará en la insatisfacción de la usuaria.

El presente trabajo plantea determinar la satisfacción de la usuaria externa de consultorio de obstetricia, con relación a la capacidad resolutive en el Hospital II EsSalud Pasco.

1.2. Delimitación de la investigación:

La Región Pasco cuenta con 7 hospitales, de los cuales 2 son de categoría II- 1, una pertenece a EsSalud y otra a MINSA y las dos se encuentran en la provincia de Pasco.

Según el compendio estadístico Perú 2018, los resultados de las encuestas realizadas por el Instituto Nacional de Estadística e informática INEI “Encuesta demográfica y de Salud Familiar ENDES”, muestra que el 98.6% de las mujeres en edad fértil en la Región de Pasco son atendidas en los distintos establecimientos de salud por profesionales durante su atención prenatal.

En ese marco, la presente investigación, sobre satisfacción del usuario, se llevó a cabo en las usuarias externa que acudieron a su atención prenatal en

el consultorio de obstetricia del Hospital II EsSalud Pasco, ubicada en el Distrito de Simón Bolívar de Rancas, Departamento de Pasco, Perú.

1.3. Formulación del problema:

1.3.1. Problema Principal:

¿Cuál es la satisfacción del usuario externo sobre la atención en Consultorio de Obstetricia en relación a la capacidad resolutive del Hospital II EsSalud Pasco Abril a Septiembre 2015 ?

1.3.2. Problemas Específicos:

- A. ¿Cuál es la satisfacción del usuario externo sobre el tiempo de espera para la atención en consultorio de obstetricia en el Hospital II EsSalud Pasco abril a septiembre del 2015?
- B. ¿Cuál es la satisfacción del usuario externo sobre el trato de la obstetra durante la atención en consultorio de obstetricia del Hospital II EsSalud Pasco abril a septiembre del 2015?
- C. ¿Cuál es la satisfacción del usuario externo sobre la capacidad de la obstetra en la atención en consultorio de obstetricia del Hospital II EsSalud Pasco abril a septiembre del 2015?
- D. ¿Cómo es la capacidad resolutive desde la perspectiva del usuario externo que recibe atención en consultorio de obstetricia del Hospital II EsSalud Pasco abril a septiembre del 2015?

1.4. Formulación de los Objetivos:

1.4.1. Objetivo General

Determinar la satisfacción del usuario externo sobre la atención en Consultorio de Obstetricia en relación a la capacidad resolutive del Hospital II EsSalud Pasco abril a septiembre 2015.

1.4.2. Objetivos Específicos:

- A. Identificar la satisfacción del usuario externo sobre el tiempo de espera para la atención en consultorio de Obstetricia en el Hospital II EsSalud Pasco abril a septiembre del 2015.
- B. Identificar la satisfacción del usuario externo sobre el trato durante la atención a la paciente en consultorio externo del Hospital II EsSalud Pasco abril a septiembre del 2015.
- C. Identificar satisfacción del usuario externo sobre la capacidad de la obstetra en la atención en consultorio de obstetricia del Hospital II EsSalud Pasco abril a septiembre del 2015.
- D. Identificar la capacidad resolutive desde la perspectiva del usuario externo que recibe atención en consultorio de obstetricia del Hospital II EsSalud Pasco abril a septiembre del 2015.

1.5. Justificación de la Investigación

La satisfacción del usuario es un componente en la calidad de la atención y es parte de la eficacia de los servicios de salud, además proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del paciente en aspectos en los que, en última instancia, es quien califica el servicio recibido (5)

El conocimiento del grado de satisfacción de los usuarios de consultorio de Obstetricia nos sirve para valorar y monitorizar la calidad, identificando áreas problemáticas que podrían ser objeto de futuras acciones.

Conocer las expectativas y percepciones del usuario, es muy importante para lograr su propia satisfacción, la visión del usuario sobre la salud y sobre los diferentes aspectos del proceso, nos permite tomar medidas de aceptabilidad social, que incluyan la visión de la comunidad.

En la satisfacción del usuario intervienen fundamentalmente dos factores: la expectativa y la experiencia, la diferencia entre ambas nos da como resultado el grado de satisfacción o de insatisfacción del usuario, pero en ambos

factores influyen los valores que da el usuario, en este sentido, es diferente el grado de satisfacción de un usuario que acude a un establecimiento de salud por primera vez que el que acude frecuentemente.

A través de las investigaciones de satisfacción del usuario, podemos identificar problemas, que requieren intervenciones inmediatas. Monitorear el grado de satisfacción puede influir para optimizar la calidad de la atención en el consultorio de obstetricia.

Es importante la investigación de la capacidad resolutive con el objetivo de mejorar la atención en el establecimiento de salud, y así brindar una atención de acuerdo al nivel que corresponde.

Metodológicamente el desarrollo de la investigación es factible por tratarse de un estudio descriptivo correlacional. Desde el punto de vista económico será financiado por la autora de la investigación.

El aporte a la ciencia está en función a la difusión de los resultados obtenidos para que utilicen otros autores como antecedente, o los directivos del hospital EsSalud II con fines de mejorar la atención en consultorio de obstetricia.

1.6. Limitaciones de la Investigación:

Una limitación para la elaboración de esta investigación es la predisposición por parte de las usuarias externas para participar de estudios que permitan medir el grado de satisfacción del servicio que reciben, Algunas de las razones de ello, es el poco tiempo que disponen para ello y, así como la desconfianza del uso de la información que proporcionan. Para enfrentar esas limitaciones, se solicitó el apoyo de una persona especializada en el recojo de la información cualitativa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

Suárez et al. (2018) "**Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos**" Cuba, realizó la evaluación de la satisfacción dentro del marco de la medición de la calidad en salud, la evaluación de la satisfacción en los usuarios, familiares y proveedores se convierte en una tarea permanente y dinámica. El objetivo del estudio fue identificar el grado de satisfacción de usuarios con la atención en los consultorios médicos de Colón en el periodo 2015-2016. El estudio de tipo descriptivo de corte transversal que se incluye en el campo de las investigaciones en sistemas y servicios de salud, la muestra la conformaron 480 usuarios pertenecientes a 32 consultorios médicos. Las dimensiones seleccionadas fueron: condiciones de locales de atención, tiempo de espera, disponibilidad de materiales, medicamentos e instrumentales, calidad de la atención. El resultado fue que la dimensión condiciones de los locales el 93,1 % de los usuarios reportaron que la limpieza de los consultorios fue buena, el tiempo de espera relacionado con los procedimientos de enfermería alcanzó el 79.1%, con respecto a la disponibilidad de materiales, medicamentos e instrumentales de las variables de puntuación más baja la alcanzó la presencia

de instrumentales con el 54,1% y el 81,6% se encontraron satisfechos con la atención médica recibida. Conclusiones: los usuarios atendidos en los consultorios médicos se encuentran insatisfechos con la atención recibida. Las dimensiones estudiadas fueron evaluadas como no aceptables, solo la variable limpieza estuvo por encima del estándar establecido. (6)

Hernández-Vásquez Et al.(2018):“**Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados**” Perú; con el objetivo de estimar la satisfacción con la atención en salud recibida en los establecimientos del Ministerio de Salud (MINSA) en el Perú y determinar sus factores asociados en adultos peruanos, se realizó un estudio analítico de corte transversal empleando datos de la Encuesta Nacional de Hogares sobre Condiciones de Vida y Pobreza (ENAH) 2018. La satisfacción con la atención en salud recibida fue calificada como: muy mala, mala, buena, y muy buena. Se describieron las características de la población en estudio mediante frecuencias y proporciones ponderadas. Para determinar los factores asociados a la satisfacción con la atención recibida, se estimó un modelo logístico ordinal generalizado. Se incluyó un total de 14 206 adultos (población expandida: 7 684 602) que reportaron haber sido atendidos en algún establecimiento de salud del MINSA. A nivel nacional, el 74,3% de usuarios reportó una satisfacción con el servicio recibido como «bueno o muy bueno». Se concluye que de tres de cada cuatro usuarios externos califican como buena o muy buena la atención recibida en establecimientos del MINSA. Existen subgrupos poblacionales con una menor satisfacción de la atención recibida. Incidir en la mejora de la satisfacción de estos usuarios mejoraría la calidad de la atención en el MINSA, el mayor prestador en salud en Perú. (7)

La Organización Panamericana de la Salud y la Organización Mundial de la Salud (OPS/OMS, 2009) realizaron un estudio sobre la “Evaluación de la funcionalidad de la capacidad resolutive de los establecimientos de salud de cinco regiones con mayor razón de mortalidad materna y DISA Apurímac II” Perú ; Se evaluaron 26 hospitales, 47 Centros de salud y se entrevistó a 141 profesionales entre funcionarios y prestadores de servicio, realizados 5 regiones con los mayores índices de mortalidad materna, donde se desarrolla el proyecto de Seguridad Humana. El término funcionalidad se refiere a la conjunción de factores como infraestructura, equipamiento, insumos, servicios, recursos humanos, horarios de atención, comunicaciones, transporte y referencia y contrarreferencia que hacen que la capacidad resolutive esté operativa y sea eficiente en el manejo de las emergencias obstétricas que se presenten en ese establecimiento de salud en cualquier momento del día durante las 24 horas. Los hallazgos son divididos en: generales, de infraestructura, equipamiento, recursos humanos, atención del parto y servicios. En los hallazgos generales se menciona que hay serias carencias y deficiencias en la oferta de los servicios de salud en aspectos de infraestructura, equipos y recursos humanos, siendo estos últimos los más críticos sobre todo especialistas como anesestesiólogos, cirujanos, ginecólogos, así como enfermeras. Los Centros de Salud visitados cumplen con las funciones obstétricas y neonatales asignadas con deficiencias en su calidad y la mayoría de los Hospitales visitados, no cumplen con las funciones obstétricas y neonatales asignadas ni reúnen las condiciones necesarias para realizarlas. (8)

López-Puig et al. (2014) “Procedimientos **para medir la capacidad resolutive de los equipos básicos de salud**”, Cuba 2014; la capacidad resolutive constituye una resultante a tomar en cuenta para mejorar el desempeño de las redes integradas de servicios. Objetivo: diseñar un procedimiento metodológico para evaluar la capacidad resolutive de equipos

básicos de salud en el primer nivel de atención. Métodos: investigación de desarrollo en sistemas y servicios de salud realizada entre diciembre 2012 y febrero 2013. Se constituyó un grupo de trabajo en la Escuela Nacional de Salud Pública considerado experto. Se realizó una revisión bibliográfica, se establecieron escalas que permitieron hacer un análisis de los resultados a obtener. Se construyó un cuestionario, guía de aplicación y guía para análisis de resultados para su validación en la práctica. Resultados: el instrumento de alcance nacional, puede ser aplicado de forma anual o bianual por el jefe del grupo básico de trabajo y otros, en la modalidad de auto inspección o inspecciones cruzadas. Se examina la evidencia documental recogida en el análisis de la situación de salud de historias clínicas individuales. Se seleccionan 10 historias clínicas al azar, de cada grupo. Debe llenarse por una sola persona entrenada. Se cruzan los aspectos generales y específicos propuestos, lo que permite un análisis en contexto. Conclusiones: la capacidad resolutive de los equipos básicos de salud se puede medir con herramientas de trabajo propias del primer nivel de atención. El procedimiento diseñado es un aporte a la integración de las redes en ese nivel de atención. Se recomienda validar el procedimiento y su instrumento de medición. (9)

Anchiraico (2019) **“Capacidad resolutive en relación a la atención prenatal en el Puesto de Salud de Yanamarca Acolla – Jauja”, 2016;** El Estudio tuvo por objetivo: Determinar la capacidad resolutive en relación a la atención prenatal en el Puesto de Salud de Yanamarca Acolla – Jauja 2016. Metodología: descriptivo, transversal y correlacional. Estudio realizado en una muestra de 38 historias clínicas de gestantes con evolución normal atendidas en el Puesto de Salud de Yanamarca Acolla – Jauja 2016. Se utilizó la lista de cotejo para evaluar los indicadores de la capacidad resolutive del Puesto de Salud de Yanamarca. Así como una ficha de recolección de datos que fue aplicado a la historia clínica de la gestante con evolución normal. Los resultados

muestran que el 100 % de gestantes asisten al control prenatal según la programación de las citas. 100 % de gestantes cumplen con la realización del análisis de sangre con fines de detectar tempranamente la anemia en la gestante. El 84,4 % demuestra que reconoce los signos de alarma y el 15,8 % no reconoce los signos de alarma. Se acepta la hipótesis alterna que hay relación entre la Capacidad resolutive y atención de control pre natal. Conclusiones: La capacidad resolutive del Puesto de Salud de Yanamarca es adecuada en relación a la atención prenatal 2016. (10)

García et al. (2013); investigaron sobre la **“Satisfacción de la mujer con los Servicios Obstétricos Quirúrgicos” Universidad de Sonora – México**. El medir la satisfacción de la mujer con los servicios obstétricos quirúrgicos recibidos, representan un indicador muy importante para valorar la calidad de los servicios de salud de atención obstétrica. El presente estudio presenta cinco dimensiones: organización, trato, competencia profesional, información e infraestructura. El objetivo del estudio fue describir la satisfacción con los servicios obstétricos quirúrgicos de las mujeres intervenidas de cesárea y la relación con la escolaridad. El diseño del estudio fue descriptivo correlacional, el muestreo fue probabilístico sistemático, la muestra se estimó considerando una media una media de satisfacción de 84,1 una significancia de 0,05 desviación estándar de 15 en una muestra de 144 participantes. Para el análisis se obtuvo estadística descriptiva como: medidas de tendencia central, frecuencias y porcentajes y se utilizaron pruebas paramétricas de Correlación de Spearman. Los resultados permiten describir la satisfacción de las mujeres con los servicios obstétricos quirúrgicos identificando en forma primordial el trato recibido y la infraestructura; y en menor importancia la competencia profesional y la información que se proporciona durante la estancia. Además de una correlación no significativa de la variable escolaridad y satisfacción de la mujer (11).

Bravo et al. (2016), investigaron con el objetivo de analizar el “**Grado de satisfacción de embarazadas con relación del cuidado otorgado por el personal de enfermería**” en un Hospital de México durante el año 2016. Material y Métodos: se realizó un estudio descriptivo. Transversal, prospectivo, y analítico. Para ello se utilizó el instrumento de evaluación CARE-Q. Resultados: Un 33 % de las embarazadas tienen de 36 a 39 años. El 27,7 % cuenta con educación básica. El 56 % cursa ya con su 3ro o 4to embarazo. Los ingresos hospitalarios por complicaciones ocurren después de las 28 semanas en un 55 %. La principal causa es la Enfermedad Hipertensiva Asociada al Embarazo en un 38,8%. Se obtuvo un grado de satisfacción de un 55,6 %. Al utilizar medidas de tendencia central se observa una media de 135 puntos revelando un grado de satisfacción media. Conclusiones: Hay diferencias con las medidas utilizadas, determinadas por puntajes muy elevados en la dimensión de Monitoreo y hace seguimientos, y puntajes bajos en la dimensión de Confort. Existe una tendencia a una satisfacción de grado alto (12).

Doménech et al. (2014), investigaron sobre la “Capacidad resolutive del primer nivel de atención: experiencia de la Unidad Docente Asistencial de Medicina Familiar y Comunitaria de Paysandú- Uruguay”. Con el objetivo de evaluar las consultas que requirieron traslados a los servicios de emergencia de la Administración de los Servicios de Salud del Estado (ASSE) o de la Corporación Médica de Paysandú (COMEPA), y las referencias realizadas a especialistas por la Unidad Docente Asistencial (UDA) N° 74 de Paysandú durante 2014. Método: Estudio observacional, descriptivo y de corte; realizado en cinco servicios usando instrumentos de registros específicos. Resultados: de un total de 8,265 consultas realizadas, 75 casos requirieron traslado al servicio de emergencia (0,9%), predominando en adultos jóvenes, en los meses de junio y septiembre debido principalmente a patologías respiratorias y requiriendo ambulancia en el 49 % de los casos. El 5 % (n=415) del total de consultas

realizadas fueron derivadas, predominando en adultos de 45 años y debido a patologías de ojos y anexos, aparato circulatorio y locomotor. Conclusiones: La resolutivez de la Unidad Docente Asistencial de medicina familiar y comunitaria de Paysandú es alta; se valora especialmente las competencias de dicha disciplina. (13).

Hilario O (2015), investigó la **“Satisfacción del usuario externo en la atención del parto en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II Los Olivos”**; con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en la atención del parto en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II durante el año 2015; Método: deductivo, investigación básica, descriptiva, con enfoque cuantitativo; diseño no experimental, transversal; Resultados: El 56 % de usuarios se encontraron satisfechas, con la calidad de atención recibida, seguidos de 44 % de usuarias insatisfechas. El 25 % se encontraron satisfechas con el abastecimiento de farmacia durante la atención recibida, seguidos del 75 % de usuarias insatisfechas. El 80 % se encontraron satisfechas ya que fueron atendidas inmediatamente, seguidos del 20 % de usuarias insatisfechas. El 73 % fueron satisfechas al recibir un trato amable durante la atención del parto, al respecto el 27 % de usuarias manifestaron estar satisfechas. El 62 % se mostraron satisfechas por haber recibido información de planificación familiar en forma oportuna, y el 38 % mostraron su insatisfacción. El 89 % tuvieron privacidad y confort durante el trabajo de parto y el 11 % de usuarias mostraron insatisfacción. El 91 % se mostraron insatisfechas porque manifestaron que los servicios higiénicos y pasadizos se encuentran limpios al respecto el 9 % de usuarias mostraron su insatisfacción. El 95 % recomendarían la atención del parto a sus familiares, el 5 % mostraron su insatisfacción y no recomendarían a sus familiares. El 75 % de usuarias mostró satisfacción al respetarse sus derechos e integralidad durante su atención en el establecimiento de salud, y el 25 % demostró insatisfacción (14).

Torres (2015); realizó un estudio titulado “**Nivel de satisfacción en las gestantes que acuden al servicio de psicoprofilaxis obstétrica en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima**”. Con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de las gestantes que acuden al servicio de psicoprofilaxis obstétrica en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales. Método: Estudio no experimental, transversal descriptivo, se trabajó con una muestra de 92 gestantes que cumplían con los criterios de inclusión, la técnica de recolección de datos que se utilizó fue la encuesta y el instrumento un cuestionario (SERVQUAL modificado). Para el análisis de los resultados se utilizó SPSS 21. Resultados: La satisfacción de las gestantes en relación a 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad resolutive, seguridad y empatía las cuales fueron calificadas según las pacientes por lo tanto demuestra el alto grado de satisfacción que existe en el servicio. Conclusiones: el nivel de satisfacción del grupo estudiado es alto, en relación a las 5 dimensiones estudiadas elementos tangibles con un 93,4 % capacidad de respuesta con un 98,9 %, seguridad con un 96,7 % y empatía con 92,3 % (15)

Rojas (2014), realizó la tesis titulada “**Satisfacción ante la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud Santa Ana Huancavelica**”. Con el objetivo de describir el nivel de satisfacción ante la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud Santa Ana Huancavelica. Método: investigación descriptiva, método deductivo, diseño descriptivo simple, muestra de tipo censal, instrumento utilizado cuestionario SERVQUAL modificado para la atención prenatal con puntaje de 1 a 7, donde 1 es extremadamente malo y 7 extremadamente bueno. Resultados: Las gestantes tienen entre 19 a 35 años que cuentan con el seguro integral de salud (SIS), con nivel de estudio secundario y una pareja estable, las cuales tienen

entre 4,6, y 8 atenciones prenatales que lograron planificar su embarazo y son continuadoras. La mayoría de gestantes (75%) están insatisfechas específicamente por el trato que brinda el personal de admisión y caja. el horario, el tiempo de espera, la explicación y la privacidad (16).

Zamora (2012), investigó la **“Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia en un establecimiento de atención primaria, Comas”**; con el objetivo de determinar el grado de satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y la calidad de atención del consultorio del Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas 2012. Material y Métodos: Estudio observacional no experimental en el servicio de Gineco – Obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas de Lima, Perú con pacientes de 18 años o más mediante encuesta anónima a 249 pacientes, se utilizó el instrumento SERVQUAL modificado, de agosto 2011 a febrero 2012. Teniendo como principal medida de resultado el detectar el grado de satisfacción del paciente. Resultados: la edad promedio fue de 41.41 años; 74 % tienen secundaria incompleta o no la han iniciado. 68.28 % estuvo de acuerdo en cuanto a la atención y su percepción del trato. La “explicación con palabras fáciles de entender” tuvo un 73.89 % de aceptación y la receta prescrita con indicaciones claras, 75.1 % de aceptación. La percepción sobre calidad de atención obtuvo un 87.65 % de acuerdo. El grado de satisfacción de los usuarios externos fue de 72.58 %. El grado de satisfacción en relación a la infraestructura fue de 63.58 %. Conclusiones: El grado de satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y de la calidad de atención del consultorio externo del servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas fue elevado (17).

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. La percepción del usuario:

La percepción del usuario es considerada como un conjunto de conceptos y actitudes que construyen a partir de sus expectativas y la satisfacción de sus necesidades. La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.(18)

La satisfacción del paciente se define aquí en términos de las evaluaciones de los pacientes sobre lo que sucedió durante su atención médica (es decir, evaluaciones de sus "experiencias"). Las experiencias son sus observaciones directas y personales de su atención médica. Las expectativas de los pacientes se han definido como la anticipación de que es probable que ocurran eventos dados durante o como resultado de la atención médica. Por lo tanto, lo que las personas esperan recibir de su atención médica, en comparación con sus observaciones (experiencia) de lo que recibieron en la práctica, son potencialmente importantes para influir en las evaluaciones de los pacientes sobre su atención. (19)

La percepción de la calidad del servicio es el resultado de una comparación del paciente con el desempeño actual del servicio. Las evaluaciones del servicio no se hacen solamente a la entrega de éste, sino también en el proceso de su realización. (18)

2.2.2. Calidad en Salud:

Según Donabedian, la Calidad en salud es la obtención de los mayores beneficios posibles de la atención médica, con los menores riesgos para el paciente, en función de los recursos con los que se cuenta y de acuerdo a los valores sociales imperantes. Donabedian agrupa en tres categorías los componentes fundamentales del servicio, susceptibles de generar satisfacción:

componente técnico, componente interpersonal, y componente del entorno y sus comodidades. Este modelo junto a las aportaciones realizadas por autores como Berry y Parasuraman apuntan a un conjunto de variables (SERVQUAL) que posibilitan una aproximación fiel y discriminada sobre las debilidades y fortalezas del servicio que se evalúe. Las instituciones u organizaciones que funcionan como proveedoras de salud (tanto administración, profesionales médicos, empresas que ofrecen contenidos y otros), están en constante búsqueda de nuevos métodos para lograr una mejor calidad en la atención sanitaria.(20)

El Ministerio de Salud a fin de direccionar, articular e integrar los diversos esfuerzos que se desarrollan para el mejoramiento en la calidad de las prestaciones de salud a través de la Dirección General de Salud de las Personas y su órgano de línea la Dirección de Calidad en Salud, ha visto por conveniente actualizar y ampliar el alcance del documento del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. En él se establecen los conceptos, principios, políticas, objetivos, componentes y niveles del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, que han de servir de marco para el desarrollo de acciones de mejora de la calidad de atención de salud en las entidades prestadoras del sector del nivel nacional, regional y local, con el propósito de satisfacer a los usuarios, aumentando la eficiencia y la eficacia de los procesos en el corto, mediano y largo plazo. (21)

2.2.3. Satisfacción del Usuario:

Para la salud pública es un pilar fundamental en la toma de decisiones, así mismo es importante en gestión de salud, para el planteamiento y sostenibilidad de políticas.

La satisfacción puede definirse como "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario". La satisfacción representa la vivencia subjetiva derivada del

cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo. Si se quiere ofrecer servicios de mayor calidad y crear instituciones de excelencia, entonces, la evaluación de la satisfacción en los usuarios, familiares y proveedores se convierte en una tarea permanente y dinámica que aporta datos de cómo estamos y qué falta para llegar a cumplir las expectativas de unos y de otros.(20)

La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o del servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias. El objetivo de los servicios sanitarios es satisfacer las necesidades de los usuarios, y el análisis de la satisfacción es un instrumento de medida de la calidad de la atención de salud (22).

La satisfacción del usuario es de fundamental importancia como una medida de la calidad de la atención, porque proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del mismo. (21)

La satisfacción del usuario es un tema de interés creciente en el marco de la salud pública y de la gestión de los servicios de salud; se considera un eje angular de la evaluación de servicios de salud y un resultado de la calidad de la asistencia y de su efectividad. Su conceptualización y entendimiento causal son complejos y múltiples porque residen en la percepción subjetiva del usuario, y su valoración se basa en métodos, técnicas e instrumentos de medición diversos y poco estandarizados. Su estudio es de utilidad ya que se ha encontrado una relación entre la satisfacción con la utilización de los servicios, la conducta terapéutica del paciente y la continuidad de la atención. La satisfacción del usuario depende de factores individuales de la calidad del servicio y tecnología

disponible, del entorno familiar y del contexto social en el que se desarrolla la interacción entre el usuario y el servicio de salud.

En resumidas cuentas, son los usuarios de los servicios de salud, los que constituyen la razón de ser de las instituciones médicas, son ellos quienes tienen la última palabra, son ellos los que en última instancia aprueban o desaprueban el servicio ofrecido.

2.2.4. Medición de la satisfacción del usuario

No se puede mejorar lo que no se puede medir, entonces cuando una situación genera disconformidad en la población, son cada vez más frecuentes los actos de protesta, demandando la reversión de la situación y su prevención futura; por lo que se hace necesario evaluar el estado real de la situación de la calidad desde dos perspectivas: la calidad de atención, que por su carácter objetivo es posible precisar en detalle todos los procesos y procedimientos técnicamente definidos y en consecuencia sujetos a ser comparados con estándares regionales o locales que permitan identificar áreas donde se puede intervenir y la evaluación de la calidad del servicio, que por su carácter subjetivo, es en gran parte, debida a la relación proveedor-usuario-proveedor y a las comodidades que intentan dar respuesta a sus necesidades, deseos y expectativas que son capaces de satisfacer a los usuarios. Esta dimensión ha cobrado gran interés a partir de la relevancia que le han dado los modelos industriales de calidad, que definen como principio la centralidad en el usuario, y que ha permeado significativamente en el campo de la salud.

Existen muchos modelos que miden la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario externo, los que han tenido mayor aceptación son aquellos que hacen una comparación de las expectativas del usuario externo y las cualidades del servicio, entre éstos se menciona:

Según Sotolongo G, describe el Modelo de Sasser, Olsen y Wyckoff, este modelo sugiere tres dimensiones diferentes en el desempeño del personal

que brinda servicios que influyen en la evaluación de calidad; niveles materiales, equipamiento facilidades y personal. A partir de este estudio se propuso que la calidad de servicio implicaba mucho más que un resultado incluyendo la forma en que el servicio es desarrollado (14)

Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

Capacidad de respuesta: Disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.

Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

Empatía: Es la cualidad que busca ponerse en el lugar de la otra persona que interactúa.

2.2.5. Capacidad Resolutiva:

La capacidad resolutiva es la capacidad que tienen los establecimientos de salud de producir el tipo de servicios necesarios para solucionar las diversas necesidades de la población, incluyendo la satisfacción de los usuarios (depende de la especialización y tecnificación de sus recursos). Es un elemento de la oferta de servicios de salud. (4)

La capacidad resolutiva de un establecimiento de salud de categoría II - 1, como es EsSalud II Pasco, está implementado para satisfacer necesidades de salud de la población a través de la atención ambulatoria (consultorios externos), de emergencias, y de hospitalización.

A.- Funciones Generales: promoción, prevención, recuperación, rehabilitación y gestión.

B.- Los establecimientos de salud de esta categoría cumplen obligatoriamente con tener lo siguiente:

B.1.- Consulta Externa de Obstetricia: Es la unidad básica del establecimiento de salud organizada para la atención integral de salud, en la modalidad ambulatoria, a usuarios que no estén en condición de urgencia y/o emergencia; para su funcionamiento requiere:

a. Recursos humanos:

a.1. Obstetra

a.2. Técnico en enfermería

b. Infraestructura

b.1. Sala de espera

b.2. Admisión

b.3. Consultorio

b.4. Tópico

c. Equipamiento:

c.1. Mobiliario

c.2. Equipos biomédicos

c.3. Instrumental de acuerdo a la especialidad

c.4. Materiales según la necesidad del consultorio

d. Capacidad resolutive; la consulta externa incluye:

d.1. Una entrevista

d.2. Evaluación clínica

d.3. Prescripción

d.4. Procedimientos médico – quirúrgicos que requiere el caso. (15)

2.3. Definición de términos básicos:

Calidad del Servicio: Se refiere a cómo se brinda la atención, tiene que ver con un conjunto muy variado de atributos entre los cuales están las relaciones interpersonales que se establecen durante la provisión de la atención. Está expresada en términos de satisfacción del usuario externo con el servicio que

se le brinda. Así, la Satisfacción del usuario, se refiere a la conformidad expresada por el usuario en función de la diferencia que existe entre lo que él percibe y lo que espera del servicio, en las áreas que integran a todas las dimensiones de la calidad consideradas en el estudio.

Usuario Externo: Individuo que acude al establecimiento de salud, en calidad de usuario y que demanda atención en cualquier servicio final (atención médica o programas de salud, emergencia y/o tópico).

Usuario Externo es la persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad. (18)

Variables de satisfacción del usuario:

- *Aspectos Tangibles:* Referido a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal, materiales e insumos.
- *Confiabilidad:* Habilidad para brindar el servicio ofrecido con garantía y precisión, lo que genera confianza en el usuario.
- *Respuesta Rápida:* Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
- *Seguridad:* Destreza técnica mostrada por los trabajadores de salud en la provisión de una atención segura y sin complicaciones.
- *Empatía:* Se refiere a la relación proveedor usuario en la provisión del servicio. Atención amistosa y personalizada.

Capacidad resolutive:

Es contar con los recursos para dar solución oportuna a los problemas de salud en los diferentes niveles de atención. Capacidad Resolutiva es la capacidad que tienen los establecimientos de salud de producir el tipo de servicios necesarios para solucionar las diversas necesidades de la población, incluyendo la satisfacción de los usuarios (depende de la especialización y tecnificación de sus recursos). (4)

Clasificación de establecimientos de salud:

Los establecimientos de salud se clasifican por la complejidad de la capacidad resolutoria, para lo cual se le asigna recursos.

Las categorías de establecimientos de salud por niveles de atención, consideradas en la presente norma técnica de salud son las siguientes:

En el Primer Nivel de Atención:

- Categoría I - 1
- Categoría I - 2
- Categoría I - 3
- Categoría I - 4

En el Segundo Nivel de Atención:

Establecimiento de salud de Atención General:

- Categoría II - 1
- Categoría II - 2

Establecimiento de salud de Atención Especializada:

- Categoría II - E

En el Tercer Nivel de Atención

Establecimiento de salud de Atención General:

- Categoría III - 1

Establecimiento de salud de Atención Especializada:

- Categoría III - E
- Categoría III - 2

Los establecimientos de salud según categoría, que no estén en capacidad de resolver las necesidades de salud de un usuario, deberán referir para la continuidad de la atención a otro establecimiento de salud que cuente con la oferta de servicios de salud disponible y requerida. (15)

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general:

La satisfacción del usuario externo sobre la atención en Consultorio de Obstetricia tiene relación con la capacidad resolutive del Hospital II EsSalud Pasco abril a septiembre 2015.

2.4.2. Hipótesis específicas

A.- La usuaria externa expresa satisfacción significativa sobre el tiempo de espera para la atención en consultorio de Obstetricia en el Hospital II EsSalud Pasco abril a septiembre del 2015.

B.- La usuaria externa muestra satisfacción significativa sobre el trato que brinda la obstetra en consultorio de obstetricia del Hospital II EsSalud Pasco abril a septiembre del 2015.

C.- La usuaria externa muestra satisfacción alta y significativa sobre la capacidad de atención de la obstetra en consultorio de obstetricia del Hospital II EsSalud Pasco abril a septiembre del 2015.

D.- La capacidad resolutive del consultorio de obstetricia desde la perspectiva de la usuaria externa es significativa del Hospital II EsSalud Pasco abril a septiembre del 2015.

2.5. Identificación de variables.

Variable Independiente:

Capacidad resolutive

Variable Dependiente:

Satisfacción del usuario externo

2.6. Definición Operacional de variables e indicadores

Variable	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escalas
Satisfacción del usuario externo	Es la evaluación del usuario externo sobre la atención de salud recibida.	Tiempo de espera en sala	Tiempo de espera para ingresar a la consulta	No satisfecho Poco satisfecho Moderadamente satisfecho Muy satisfecho Extremadamente satisfecho
		Tiempo de atención durante la consulta	Tiempo dedicado a la consulta	No satisfecho Poco satisfecho Moderadamente satisfecho Muy satisfecho Extremadamente satisfecho
		Desempeño del profesional de obstetricia	Trato	No satisfecho Poco satisfecho Moderadamente satisfecho Muy satisfecho Extremadamente satisfecho

Variable	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala
			Empatía	No satisfecho Poco satisfecho Moderadamente satisfecho Muy satisfecho Extremadamente satisfecho
			Privacidad en la atención	No satisfecho Poco satisfecho Moderadamente satisfecho Muy satisfecho Extremadamente satisfecho
			Solución al problema de salud	No satisfecho Poco satisfecho Moderadamente satisfecho Muy satisfecho Extremadamente satisfecho

Variable	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escalas
			Confidencialidad	No satisfecho Poco satisfecho Moderadamente satisfecho Muy satisfecho Extremadamente satisfecho
			Habilidades y destrezas del personal	No satisfecho Poco satisfecho Moderadamente satisfecho Muy satisfecho Extremadamente satisfecho
Capacidad resolutive	Es la capacidad que tienen los establecimientos de salud de producir el tipo de servicios necesarios para	Infraestructura	Percepción de las instalaciones (Sala de espera, consultorio, servicio higiénico)	No satisfecho Poco satisfecho Moderadamente satisfecho

Variable	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escalas
	solucionar las diversas necesidades de la población.			Muy satisfecho Extremadamente satisfecho
		Equipos biomédicos y mobiliario	Equipos de evaluación del bienestar materno fetal y mobiliario necesario.	No satisfecho Poco satisfecho Moderadamente satisfecho Muy satisfecho Extremadamente satisfecho
		Recursos humanos	Número de profesionales	No satisfecho Poco satisfecho Moderadamente satisfecho Muy satisfecho Extremadamente satisfecho

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación:

El presente estudio según Hernández Sampieri; es de tipo aplicada porque existe un marco teórico de la variable en estudio que servirá de referencia.

3.2. Nivel de Investigación

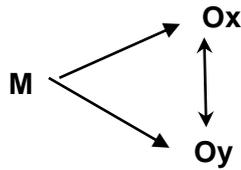
El presente estudio tiene nivel descriptivo

3.3. Método de investigación:

El método analítico descriptivo. De acuerdo a la naturaleza de la investigación reúne por su nivel las características de un estudio descriptivo. Así mismo es de corte trasversal que analiza e interpreta la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención y la capacidad resolutive del consultorio de obstetricia en el Hospital II EsSalud Pasco de abril a septiembre del 2015.

3.4. Diseño de Investigación:

La presente investigación tiene un diseño correlacional, ya que relaciona entre dos o más variables en un momento determinado. No experimental.



Donde:

M = Muestra

Ox, Oy, Observaciones en cada variable

↕ = Posibles correlaciones

3.5. Población y muestra

La población de estudio estuvo conformada por todos los pacientes que acudan al Consultorio de Obstetricia del EsSalud Hospital II Pasco, del mes de abril a septiembre del 2015.

Muestra:

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizará la fórmula estadística de proporciones de una población finita.

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

N = Población (520)

$Z^2 \alpha$ = Nivel de confianza 95%

p = Proporción (0.5)

1-p = Proporción (0.5)

E^2 = Error de estimación 5%

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 520}{520 - 1 * (0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{499.2}{2.25} = \mathbf{221.86}$$

$$n = \mathbf{221}$$

La muestra de usuarios externos.

Criterios de Inclusión:

- Usuarías sin complicaciones que asisten al consultorio de obstetricia.
- Usuarías aseguradas

Criterios de exclusión:

- Usuarías con complicaciones.
- Usuarías no aseguradas

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

Encuesta: Es la técnica que se aplicó para recolectar los datos relacionados a la satisfacción del usuario externo después de recibir atención en el consultorio de obstetricia.

Análisis de cuestionarios: En el consultorio de obstetricia del Hospital II EsSalud Pasco, es habitual aplicar una encuesta a fin de identificar la calidad de atención; las mismas que fueron revisadas y analizadas.

Instrumentos:

Cuestionario: Se aplicó al usuario externo después de haber recibido la atención.

3.7. Selección y validación de los instrumentos de investigación

El instrumento se seleccionó según las variables de estudio y la validación se realizó con una prueba piloto.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El procesamiento y análisis de datos se realizó mediante la aplicación del programa SPSS 24, el mismo que contribuyó para la obtención de los cuadros y gráficos.

3.9. Tratamiento Estadístico

Los resultados se presentaron a través de cuadros y gráficos estadísticos para su respectivo análisis, y utilizando la estadística inferencial se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman, la misma que responderá si existe o no la correlación que se espera encontrar en la investigación de las variables.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

El presente trabajo de investigación titulada “Satisfacción del usuario externo sobre la atención en consultorio de obstetricia en relación a la capacidad resolutive del Hospital II Essalud Pasco abril a septiembre 2015” fue realizada bajo los principios de probidad, estandarización y confiabilidad, siendo cuidadoso con todo el proceso de ejecución, respetando los derechos de autor y considerando las fuentes que fueron consultadas para efectuar dicha investigación

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

La ejecución del trabajo de investigación se inicia con la autorización de la Dirección del establecimiento y la coordinación con el jefe del Servicio de Gineco -obstetricia del Hospital II EsSalud Pasco, se realizó la aplicación del instrumento. El cuestionario, se aplicó a las usuarias del consultorio externo de obstetricia.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en el proceso de investigación, mediante representaciones gráficas y las interpretaciones.

Con respecto a la satisfacción del tiempo de espera, se puede notar que el 35.7% del total de usuarias encuestadas no se encuentran satisfechas por una espera mayor a los 20 minutos, el 52% se encuentra entre moderadamente y poco satisfecha por un tiempo de espera entre 10 y 20 minutos. Un menor

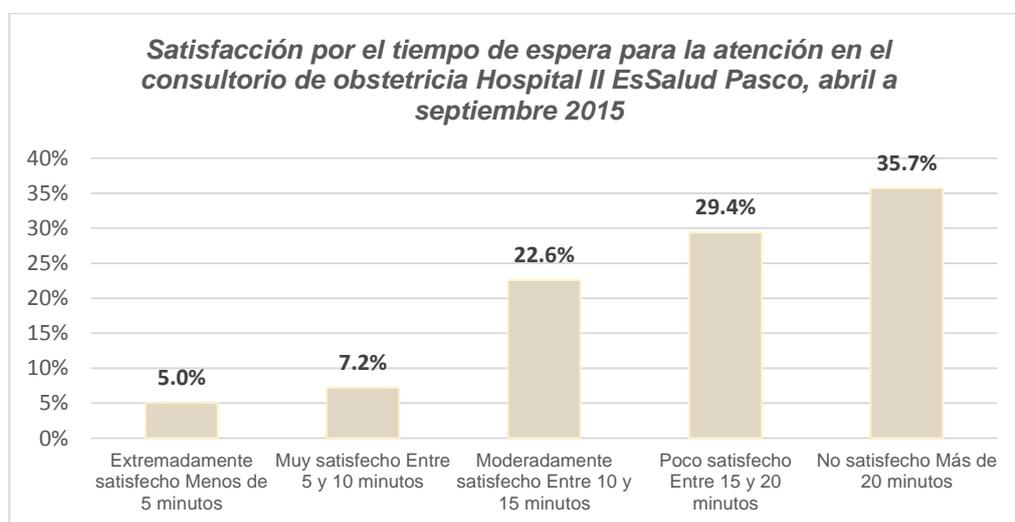
porcentaje, el 12,2% manifiestan su satisfacción por una espera menor a los 10 minutos. (Véase Tabla y gráfico N°1)

Tabla N° 1: Satisfacción por el tiempo de espera para la atención en el consultorio de obstetricia Hospital II EsSalud Pasco, abril a septiembre 2015

Nivel de Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Extremadamente satisfecho	11	5,0	5,0	5,0
Muy satisfecho	16	7,2	7,2	12,2
Moderadamente satisfecho	50	22,6	22,6	34,8
Poco satisfecho	65	29,4	29,4	64,3
No satisfecho	79	35,7	35,7	100,0
Total	221	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Gráfico N° 1



Fuente: Tabla Nro. 1

Con respecto al trato de la Obstetra, se muestra que el 41.2% de las personas encuestadas se encuentran muy satisfechas y extremadamente satisfechas, mientras que sólo el 3.7% se encuentra no satisfecha o poco

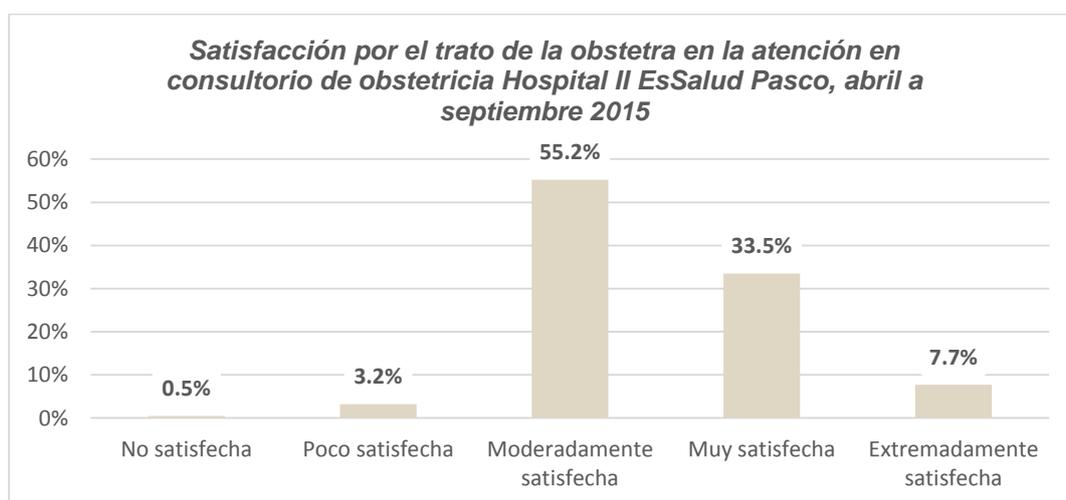
satisfecha. Es importante señalar que el 55,2% de gestantes encuestadas manifiestan su satisfacción moderada

Tabla N° 2: Satisfacción por el trato de la obstetra en la atención en consultorio de obstetricia Hospital II EsSalud Pasco, abril a septiembre 2015

Nivel de Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No satisfecha	1	,5	,5
Poco satisfecha	7	3,2	3,6
Moderadamente satisfecha	122	55,2	58,8
Muy satisfecha	74	33,5	92,3
Extremadamente satisfecha	17	7,7	100,0
Total	221	100,0	

Fuente: Cuestionario

Gráfico N° 2



Fuente: Tabla Nro. 2

Con respecto a la calidad de atención del profesional Obstetra, se muestra que el 24,9% y el 57% de las gestantes atendidas en consultorio externo se encuentran muy satisfechas y extremadamente satisfechas

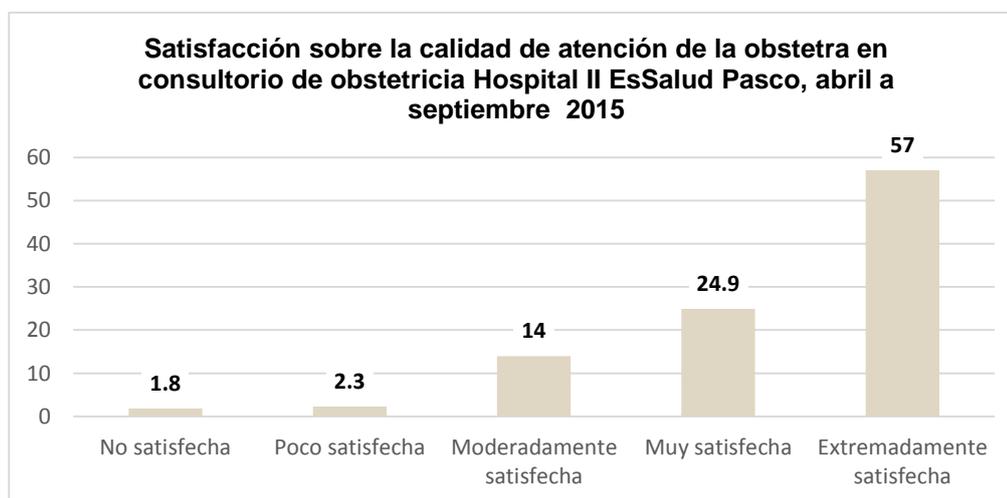
correspondientemente, mientras que el 4,1% manifiesta que no está satisfecha y poco satisfecha. Ver tabla N° 3 y Gráfico N° 3

Tabla N° 3: Satisfacción sobre la calidad de atención de la obstetra en consultorio de obstetricia Hospital II EsSalud Pasco, abril a septiembre 2015

Nivel de Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No satisfecha	4	1,8	1,8
Poco satisfecha	5	2,3	4,1
Moderadamente satisfecha	31	14,0	18,1
Muy satisfecha	55	24,9	43,0
Extremadamente satisfecha	126	57,0	100,0
Total	221	100,0	

Fuente: Cuestionario

Gráfico N° 3



Fuente: Tabla Nro. 3

Sobre el interés que muestra la obstetra sobre las dolencias que manifiestan las usuarias en la atención en consultorio, los resultados del estudio muestran que el 75.1% de las entrevistadas se encuentran muy y extremadamente satisfechas, esto se debe a que las obstetras escuchan y

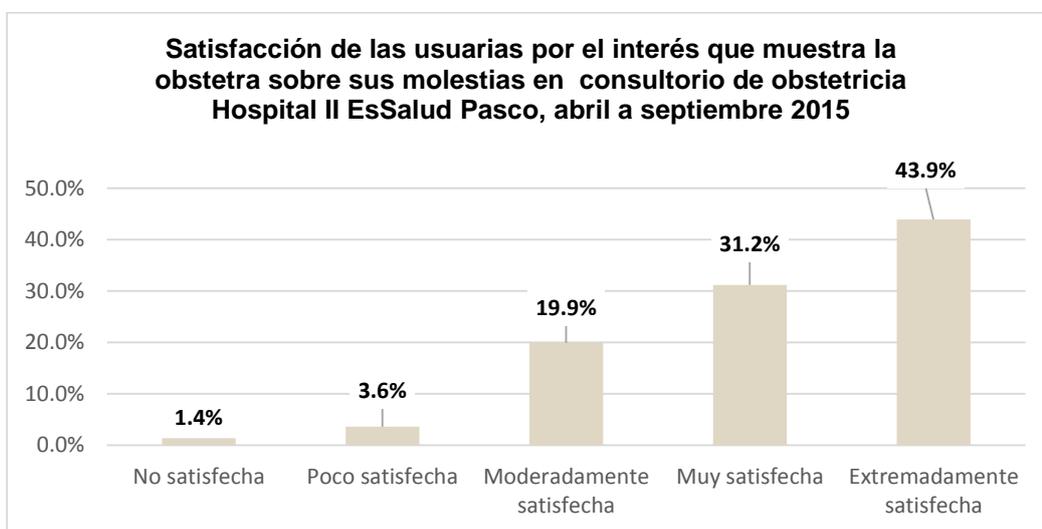
prestan atención a estas molestias pueden ser signos de alarma que pueden complicar el embarazo.

Tabla N° 4: Satisfacción de las usuarias por el interés que muestra la obstetra sobre sus molestias en consultorio de obstetricia Hospital II EsSalud Pasco, abril a septiembre 2015

Nivel de Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No satisfecha	3	1,4	1,4
Poco satisfecha	8	3,6	5,0
Moderadamente satisfecha	44	19,9	24,9
Muy satisfecha	69	31,2	56,1
Extremadamente satisfecha	97	43,9	100,0
Total	221	100,0	

Fuente: Cuestionario

Gráfico N° 4



Fuente: Tabla Nro. 4

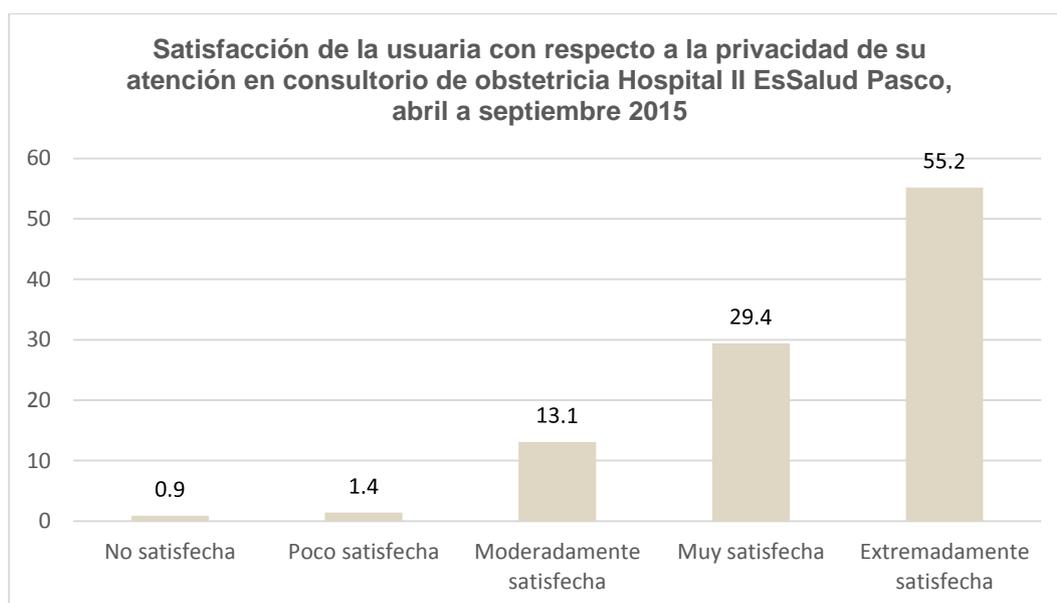
Sobre privacidad de su atención el 84.6% de las entrevistadas señaló sentirse muy y extremadamente satisfechas, mientras que menos del 1% respondió no sentirse satisfecha, dichos resultados se pueden apreciar en la tabla y gráfico N° 5.

Tabla N° 5: Satisfacción de la usuaria con respecto a la privacidad de su atención en consultorio de obstetricia Hospital II EsSalud Pasco, abril a septiembre 2015

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No satisfecha	2	,9	,9
Poco satisfecha	3	1,4	2,3
Moderadamente satisfecha	29	13,1	15,4
Muy satisfecha	65	29,4	44,8
Extremadamente satisfecha	122	55,2	100,0
Total	221	100,0	

Fuente: Cuestionario

Grafico N° 5



Fuente: Tabla Nro. 5

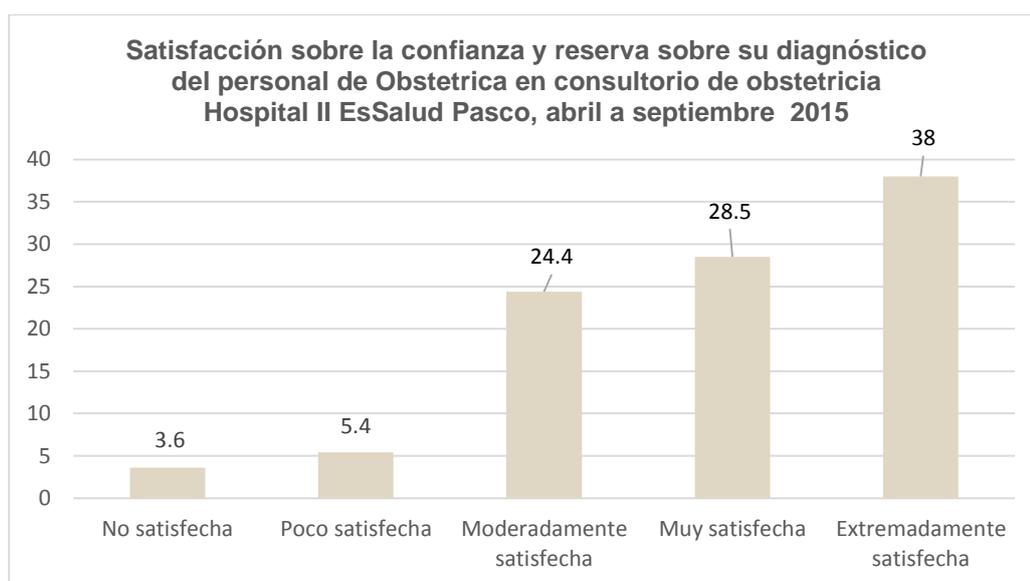
Respecto a la confianza y la reserva del personal de obstetricia sobre el diagnóstico de la usuaria, el 66, 5% respondieron que se encuentra muy y extremadamente satisfechas, mientras que en un menor porcentaje de 9 % señalan que se encuentra nada o poco satisfechas. Véase la tabla y el gráfico Nro. 6.

Tabla N° 6: Satisfacción sobre la confianza y reserva sobre su diagnóstico del personal de Obstetricia en consultorio de obstetricia Hospital II EsSalud Pasco, abril a septiembre 2015

Nivel de Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No satisfecha	8	3,6	3,6
Poco satisfecha	12	5,4	9,0
Moderadamente satisfecha	54	24,4	33,5
Muy satisfecha	63	28,5	62,0
Extremadamente satisfecha	84	38,0	100,0
Total	221	100,0	

Fuente: Cuestionario.

Gráfico N° 6



Fuente: Tabla Nro. 6

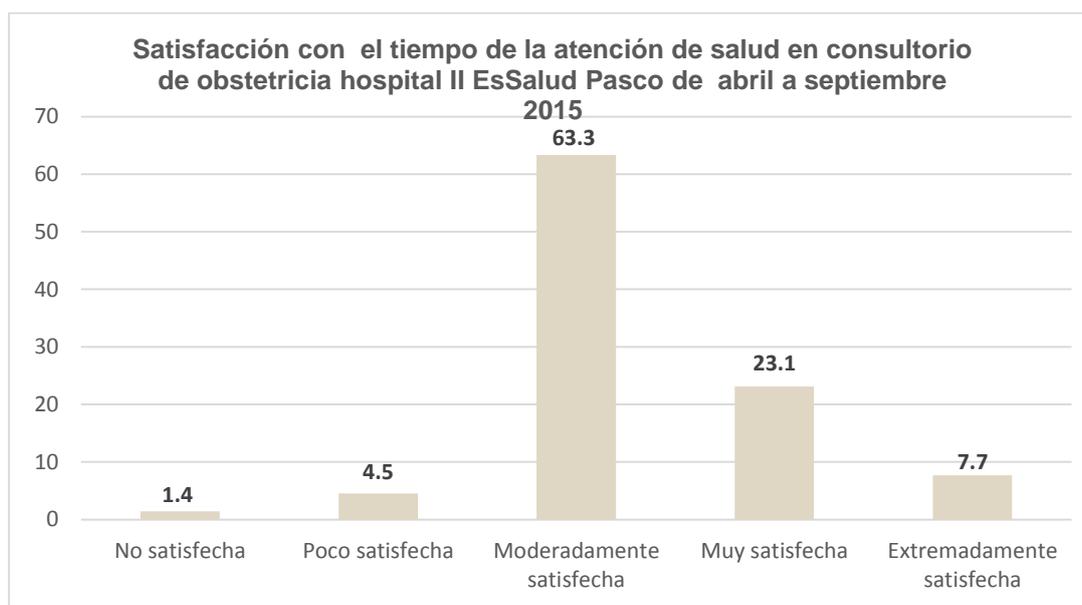
Referente al tiempo de la atención de salud en consultorio de obstetricia, el 30.8% de las usuarias encuestadas manifiestan que se encuentran muy y extremadamente satisfechas, y cabe mencionar que el 63.3% de las gestantes están moderadamente satisfechas. Véase la tabla y el gráfico Nro. 7.

Tabla N° 7: Satisfacción con el tiempo de la atención de salud en consultorio de obstetricia hospital II EsSalud Pasco, abril a septiembre 2015

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No satisfecha	3	1,4	1,4
Poco satisfecha	10	4,5	5,9
Moderadamente satisfecha	140	63,3	69,2
Muy satisfecha	51	23,1	92,3
Extremadamente satisfecha	17	7,7	100,0
Total	221	100,0	

Fuente: Cuestionario

Gráfico N° 7



Fuente: Tabla Nro. 7

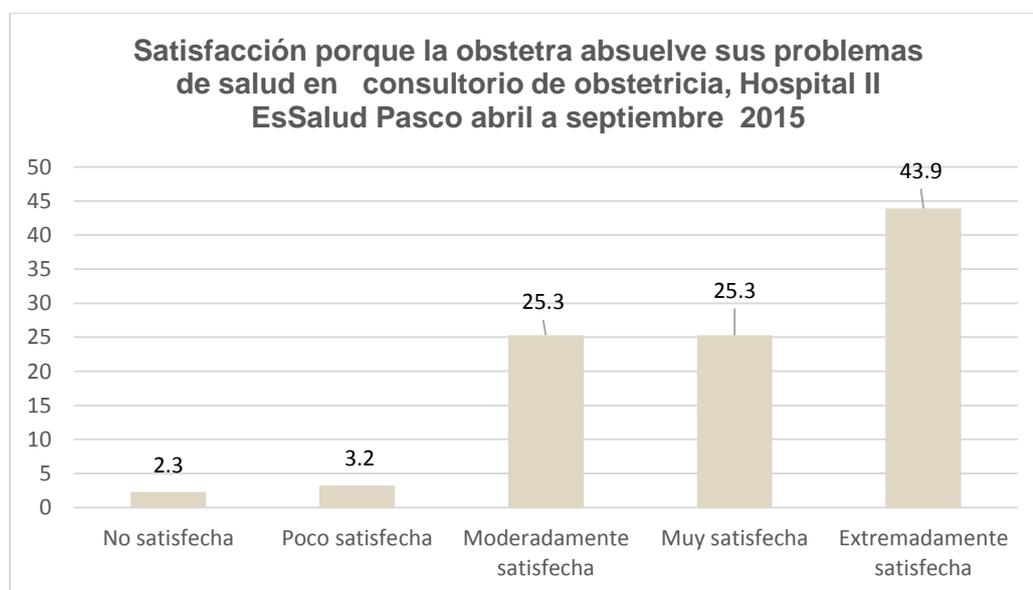
En la tabla Nro. 8, se observa que las dos terceras partes de las entrevistadas (69,2 %) manifiestan que están muy y extremadamente satisfechas con relación al manejo de la absolución de sus problemas de salud. Sólo un 5.3 % de los entrevistados se encuentra poco o nada satisfechas.

Tabla N° 8: Satisfacción porque la obstetra absuelve sus problemas de salud en consultorio de obstetricia, Hospital II EsSalud Pasco abril a septiembre 2015

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No satisfecha	5	2,3	2,3
Poco satisfecha	7	3,2	5,4
Moderadamente satisfecha	56	25,3	30,8
Muy satisfecha	56	25,3	56,1
Extremadamente satisfecha	97	43,9	100,0
Total	221	100,0	

Fuente: Cuestionario

Gráfico N° 08



Fuente: Tabla Nro. 8

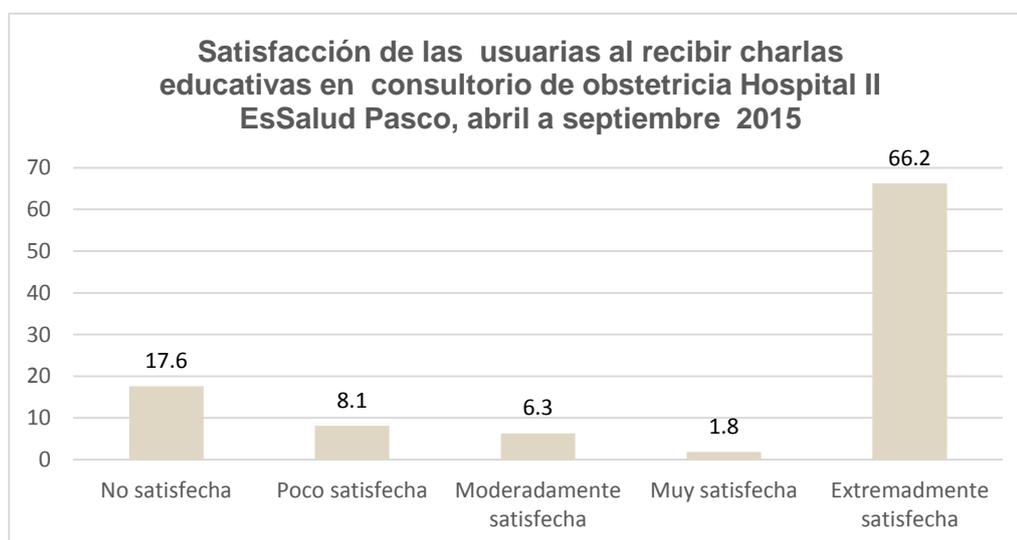
Con lo referente a la satisfacción de las usuarias de recibir charlas educativas en consultorio de obstetricia, señalaron más de las dos terceras partes (68 %), que se encuentran muy y extremadamente satisfechas, lo que demuestran la preparación de esas capacitaciones en un lenguaje sencillo, tiempos cortos y entendible, sobre temas de interés de la usuaria.

Tabla N° 9: Satisfacción de las usuarias al recibir charlas educativas en consultorio de obstetricia Hospital II EsSalud Pasco, abril a septiembre 2015

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No satisfecha	39	17.6	17.6
Poco satisfecha	18	8.1	25.7
Moderadamente satisfecha	14	6.3	32
Muy satisfecha	4	1.8	33.8
Extremadamente satisfecha	146	66.2	100
Total	221	100	

Fuente: Cuestionario

Gráfico N° 09



Fuente: Tabla Nro. 9

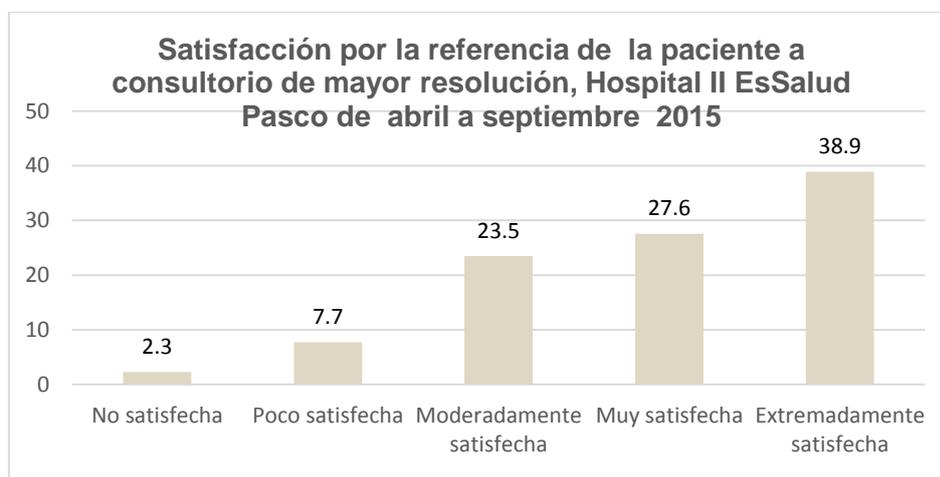
En los casos de enfermedades intercurrentes del embarazo, la obstetra deriva a la gestante a consultorios de mayor resolución (Ginecología, Cirugía, Urología, Gastroenterología, Hematología, etc.), al respecto las dos terceras partes (66.5%) de las usuarias encuestadas muestran su conformidad (muy y extremadamente satisfechas) para ser atendidas por el especialista correspondientes. Véase la tabla y gráfico Nro. 10.

Tabla N° 10: Satisfacción por la referencia de la paciente a consultorio de mayor resolución, Hospital II EsSalud Pasco, abril a septiembre 2015

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No satisfecha	5	2,3	2,3
Poco satisfecha	17	7,7	10,0
Moderadamente satisfecha	52	23,5	33,5
Muy satisfecha	61	27,6	61,1
Extremadamente satisfecha	86	38,9	100,0
Total	221	100,0	

Fuente: Cuestionario

Gráfico N° 10



Fuente: Tabla Nro. 9

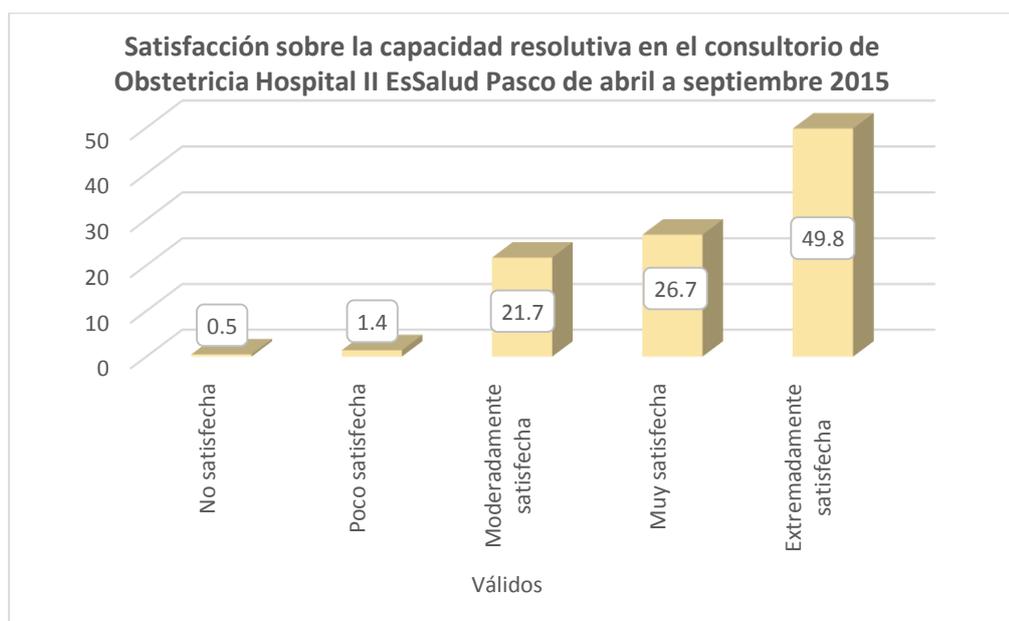
Con respecto a la capacidad resolutive en el Consultorio de obstetricia se observa que cerca al 50% de las pacientes atendidas se encuentran extremadamente satisfechas sobre la capacidad resolutive, seguido por pacientes muy satisfechas 26.7% y moderadamente satisfechas el 21.7%. Véase tabla y gráfico Nro. 11.

Tabla N° 11: Satisfacción sobre la capacidad resolutive en el consultorio de Obstetricia Hospital II EsSalud Pasco de abril a septiembre 2015

Nivel de Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No satisfecha	1	,5	,5
Poco satisfecha	3	1,4	1,8
Moderadamente satisfecha	48	21,7	23,5
Muy satisfecha	59	26,7	50,2
Extremadamente satisfecha	110	49,8	100,0
Total	221	100,0	

Fuente: Cuestionario

Gráfico N° 11



Fuente: Tabla Nro. 11

4.3. Prueba de hipótesis

Prueba de Rho de Spearman

1. H_0 : Existe escasa relación entre la satisfacción del usuario externo y la capacidad resolutoria de consultorio de obstetricia del Hospital II EsSalud Pasco.

H₁: Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la capacidad resolutoria de consultorio de obstetricia del Hospital II EsSalud Pasco

2. Nivel de significancia:

$\alpha = 5 \%$

3. Valor de Prueba

Spearman

Correlaciones			Absuelve sus problemas de salud	Consultorio con equipos operativos y modernos
Rho de Spearman	La Obstetra absuelve sus problemas de salud	Coeficiente de correlación	1,000	,168*
		Sig. (bilateral)	.	,012
	Consultorio de obstetricia con equipos operativos y modernos	N	221	221
		Coeficiente de correlación	,168*	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	221	221

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

4. Comparación de p y α

P valor = 0,01 < $\alpha = 0,05$

5. Decisión

Rechazo de H₀

Coeficiente de correlación es de 0.168 es un valor positivo la que permite analizar mediante el siguiente cuadro de valores:

Spearman = 0,168	
[0 a 0,2]	Muy baja o muy débil
< 0,2 a 0,4]	Baja o débil
< 0,4 a 0,6]	Moderada
< 0,6 a 0,8]	Alta o fuerte
<0,8 a 1]	Muy alta o muy fuerte

6. Conclusión

La gran mayoría de usuarias externas están satisfechas por la atención recibida en consultorio de obstetricia, y tiene correlación baja con la capacidad resolutive respecto a la capacidad resolutive en el Hospital II EsSalud Pasco de abril a septiembre 2015.

7. Relación entre la satisfacción del usuario externo y la capacidad resolutive de consultorio de obstetricia Hospital II EsSalud Pasco 2015.

El análisis a través del coeficiente de correlación de Spearman respecto a la satisfacción del usuario externo sobre el tiempo de espera para la atención en consultorio de obstetricia indica que hay correlación alta entre las variables tiempo de espera y capacidad resolutive ($\rho = 1,000$ $p=0,641$). En cuanto a la correlación del trato que la obstetra brinda a la usuaria tiene correlación significativa moderada ($\rho = 1,000$ $p = 0,421$); respecto a la capacidad de atención de la obstetra la correlación es significativa y alta ($\rho = 0,1000$ $p = 0,821$). La capacidad resolutive desde la perspectiva de los usuarios externos tiene correlación alta y significativa con la satisfacción de los usuarios externos ($\rho = 0,890$, $p = 0,871$).

4.4. Discusión de Resultados

A partir de los hallazgos encontrados se acepta la hipótesis alterna, que establece que hay correlación baja entre la satisfacción de la usuaria externa de consultorio de obstetricia y la capacidad resolutive en el Hospital II EsSalud Pasco 2015.

Estos resultados guardan relación con lo que establece García et al (11) indican que la satisfacción de las mujeres en los servicios obstétricos quirúrgicos primordialmente se debió al trato recibido y la infraestructura; y en menor importancia la competencia profesional y la información que se proporciona durante la estancia. Asimismo, Bravo A. et al. (12) en su investigación encontró satisfacción de las gestantes por la atención recibida.

Respecto al tiempo de espera, en las gestantes mostraron su inconformidad cuando se prolongó principalmente más de 10 minutos. También Zamora (17) encontró satisfacción alta respecto a la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia en un establecimiento de atención primaria.

Respecto al tiempo de espera, las gestantes mostraron mayor inconformidad cuando está se prolongó por más de 20 minutos. Estos resultados se corroboran con lo establecido por Rojas (16), indica la insatisfacción de las gestantes por el tiempo de espera, el horario de atención entre otros.

Respecto a la capacidad del profesional Obstetra durante la atención, un porcentaje importante manifiesta su satisfacción por el manejo durante la absolución de sus problemas de salud. Estos resultados son corroborados por Hernández-Vásquez (7), menciona que tres de cada cuatro entrevistadas manifiestan su satisfacción respecto a la atención recibida. Sin embargo García et al. (11) encontraron que las gestantes mostraron su poca satisfacción respecto a las capacidades del profesional quien brindó la atención.

Respecto a la capacidad resolutive, los resultados se corroboran con Anchiraico (10), manifiesta que la capacidad resolutive es adecuada en relación a la atención prenatal. Asimismo, Doménech (13) valora las competencias profesionales como parte de la capacidad resolutive del establecimiento de salud. La Organización Mundial de la Salud (8) en una investigación realizada

en nuestro país encontró que en la mayoría de los hospitales no cumplen con las funciones obstétricas y neonatales.

CONCLUSIONES

- Existe una correlación baja $r = .168$; entre la satisfacción del usuario externo y la capacidad resolutive de consultorio de obstetricia del Hospital II EsSalud Pasco.
- Con respecto a la satisfacción del tiempo de espera, el 36.7% del total de usuarias encuestadas no se encuentran satisfechas por una espera mayor a los 20 minutos, el 52% se encuentra entre moderadamente y poco satisfecha por un tiempo de espera entre 10 y 20 minutos. Un menor porcentaje, el 12,2% manifiesta su satisfacción por una espera menor a los 10 minutos.
- Respecto al trato del profesional Obstetra, se muestra que el 41.2% de las personas encuestadas se encuentran muy satisfechas y extremadamente satisfechas, mientras que sólo el 3.7% se encuentra no satisfecha o poco satisfecha. Es importante señalar que el 55,2% de gestantes encuestadas manifiestan su satisfacción moderada.
- Respecto a la calidad de atención del profesional Obstetra, se muestra que el 24,9% y 57% de las gestantes atendidas en consultorio externo se encuentran muy satisfechas y extremadamente satisfechas correspondientemente, mientras que el 4.1% manifiesta está no estar satisfecha y poco satisfecha.
- Cerca al 50% de las pacientes atendidas se encuentran extremadamente satisfechas sobre la capacidad resolutive, seguido por pacientes muy satisfechas 26.7% y moderadamente satisfechas el 21.7%.

RECOMENDACIONES

- Realizar el estudio de satisfacción del usuario externo periódicamente a fin de mantener un nivel de atención de acuerdo a la necesidad del usuario.
- Establecer un programa de formación permanente para el personal nuevo y antiguo sobre habilidades blandas: tales como empatía, comunicación, resolución de problemas, orientación a resultados, comunicación, etc.
- Establecer un proceso permanente de evaluación de desempeño en base a la gestión por competencias.
- Establecer un programa de otorgamiento de citas, que también debe tener en cuenta la disponibilidad de los horarios de las usuarias, con la posibilidad de reprogramar las citas, así como el seguimiento del cumplimiento de la asistencia, por lo mencionado la atención debería ser por cita programada y no por orden de llegada.
- Incrementar el tiempo de atención a las gestantes que debe ser mayor a 15 minutos en gestante de 2do. a más atenciones pre natales y no como se cita en la NT Nro. 105 "Atención integral de la salud materna"
- Difundir los resultados del estudio ante las autoridades sanitarias del Hospital II EsSalud Pasco, a fin de que tomen decisiones importantes al respecto para mejorar la satisfacción del usuario externo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alarcón J. Salud Pública en el Perú [Internet]. [citado 11 de noviembre de 2020]. Disponible en: https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v59_n4/introduccion.htm
2. OMS Perú [Internet]. WHO. World Health Organization; 2011 [citado 11 de noviembre de 2020]. Disponible en: <https://www.who.int/workforcealliance/countries/per/es/>
3. Resolución ministerial Nro. 546-2011. Categorización de unidades productoras de servicios de salud. MINSA-DIGEMID. 2011 [Internet]. [citado 7 de febrero de 2020]. Disponible en: http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/AtencionFarmaceutica/Categorizacion-UPSS_Farmacia.pdf
4. Norma Técnica de Salud Nro. 021- MINSA/DGSP. Categorías de Establecimientos de I Sector Salud. MINSA. 2011 [Internet]. [citado 7 de febrero de 2020]. Disponible en: http://doc.contraloria.gob.pe/operativos/operativo-salud-2016/normativa_operativo_Salud_5.PDF
5. Pérez de Alejo B, García P. Grado de satisfacción de la población con los servicios de enfermería en un área de salud. Rev Cuba Enferm. agosto de 2005;21(2):1-1.
6. Suárez L, Rodríguez S, Martínez J. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. Rev Médica Electrónica. agosto de 2018;40(4):1002-10.
7. Hernández-Vásquez A, Rojas C, Prado F, Bendezu G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev Peru Med Exp Salud Publica. octubre de 2019;36(4):620-8.

8. paho who. Evaluación de la funcionabilidad de capacidad resolutive de los establecimientos de salud de cinco regiones. OPS/OMS [Internet]. Pan American Health Organization / World Health Organization. [citado 7 de noviembre de 2020]. Disponible en: https://www.paho.org/per/index.php?option=com_content&view=article&id=565:evaluacion-funcionabilidad-capacidad-resolutiva-establecimientos-salud-cinco&Itemid=900
9. López -Puig P, García A, Segredo A, Carbonell L, Santana A. Procedimiento para medir la capacidad resolutive de los equipos básicos de salud. Rev Cuba Salud Pública. diciembre de 2014;40(4):249-62.
10. Anchiraico G. Capacidad resolutive en relación a la atención prenatal en el Puesto de Salud de Yanamarca Acolla- Jauja 2016 [Internet]. 2016 [citado 7 de noviembre de 2020]. Disponible en: http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1509/1/T026_43958860_M.pdf
11. García M, Medina S, Favela A, Acuña Y, Cuén A. Satisfacción de la mujer con los servicios obstétricos quirúrgicos, Universidad Sonora, Mexico. 2013;7.
12. Bravo A, Basset I, Flores J, Sánchez A. Satisfacción de embarazadas con el cuidado otorgado por el personal de Enfermería. 2016;
13. Doménech D, Strozzi D, de Oliveira LA, Antúnez M, Castro G, Álvez J, et al. Capacidad resolutive del primer nivel de atención: experiencia de la Unidad Docente – Asistencial de Medicina Familiar y Comunitaria de Paysandú (2014). 2014;8.
14. Hilario O. Satisfacción del usuario externo en la atención del parto en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II Los Olivos, 2015. Universidad César Vallejo

[Internet]. 2017 [citado 6 de febrero de 2020]; Disponible en:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8649>

15. Hinostroza OJ. Percepciones sobre el programa de Psicoprofilaxis Obstétrica, Hospital Regional de Ayacucho. 2017;59.
16. Rojas R, Erika P. Satisfacción ante la atención prenatal en gestantes atendidas en el centro de salud Santa Ana Huancavelica, 2014. Univ Nac Huancavelica [Internet]. 2014 [citado 6 de febrero de 2020]; Disponible en:
<http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/643>
17. Zamora C. Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. Horiz Méd Lima. enero de 2016;16(1):38-47.
18. Guía Técnica Evaluación de satisfacción de Usuario Externo RM 527-2011-MINSA.pdf [Internet]. [citado 9 de abril de 2020]. Disponible en:
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
19. Bowling A, Rowe G, McKee M. Experiencia de los pacientes sobre su atención médica en relación con sus expectativas y satisfacción: una encuesta de población. J R Soc Med. abril de 2013;106(4):143-9.
20. Massip C, Ortiz RM, Llantá M del C, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cuba Salud Pública. diciembre de 2008;34(4):0-0.
21. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud_520-2006-MINSA_02-06-06_.pdf [Internet]. [citado 6 de febrero de 2020]. Disponible en:
http://spij.minjus.gob.pe/graficos/peru/2006/junio/02/N_520-2006-MINSA_02-06-06_.pdf

22. Monografias.com MHA. Satisfacción del usuario de los servicios de salud - Monografias.com [Internet]. [citado 17 de febrero de 2020]. Disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos101/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud.shtml>

ANEXOS

Anexo A
MATRIZ DE CONSISTENCIA

“Satisfacción del usuario externo sobre la atención en consultorio de obstetricia en relación a la capacidad resolutive del Hospital II EsSalud Pasco abril a septiembre 2015”

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	MARCO TEORICO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema Principal:</p> <p>¿Cuál es la satisfacción del usuario externo sobre la atención en Consultorio de Obstetricia en relación a la capacidad resolutive del Hospital II EsSalud Pasco abril a septiembre 2015?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar la satisfacción del usuario externo sobre la atención en Consultorio de Obstetricia en relación a la capacidad resolutive del Hospital II EsSalud Pasco abril a septiembre 2015.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Percepción del usuario ● Calidad en salud ● Satisfacción del usuario ● Medición de la satisfacción del usuario ● Capacidad resolutive 	<p>General:</p> <p>La satisfacción del usuario externo sobre la atención en Consultorio de Obstetricia tiene relación con la capacidad resolutive del Hospital II EsSalud Pasco abril a septiembre 2015</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>Capacidad resolutive</p> <p>Variable Dependiente</p> <p>Satisfacción del usuario externo</p>	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Aplicada</p> <p>Método:</p> <p>Analítico descriptivo</p>
<p>Problemas específicos:</p> <p>a) ¿Cuál es la satisfacción del usuario externo sobre el tiempo de espera para la atención en consultorio de obstetricia en el Hospital II EsSalud Pasco abril a septiembre del 2015?</p> <p>b) ¿Cuál es la satisfacción del usuario externo sobre el trato de la obstetra durante la atención en consultorio de obstetricia del Hospital II EsSalud Pasco abril a septiembre del 2015?</p> <p>c) ¿Cuál es la satisfacción del usuario externo sobre la capacidad de atención de la obstetra en consultorio de obstetricia del Hospital II EsSalud Pasco abril a septiembre del 2015?</p> <p>d) ¿Cómo es la capacidad resolutive desde la perspectiva del usuario externo que recibe atención en consultorio de obstetricia del Hospital II EsSalud Pasco abril a septiembre del 2015?</p>	<p>Específicos:</p> <p>a) Identificar la satisfacción del usuario externo sobre el tiempo de espera para la atención en consultorio de Obstetricia en el Hospital II EsSalud Pasco abril a septiembre del 2015.</p> <p>b) Identificar la satisfacción del usuario externo sobre el trato durante la atención a la paciente en consultorio externo del Hospital II EsSalud Pasco abril a septiembre del 2015.</p> <p>c) Identificar satisfacción del usuario externo sobre la capacidad de atención de la obstetra en consultorio de obstetricia del Hospital II EsSalud Pasco abril a septiembre del 2015.</p> <p>d) Identificar la capacidad resolutive desde la perspectiva del usuario externo que recibe atención en consultorio de obstetricia del Hospital II EsSalud Pasco abril a septiembre del 2015.</p>		<p>Específicos:</p> <p>a) La usuaria externa expresa satisfacción significativa sobre el tiempo de espera para la atención en consultorio de Obstetricia en el Hospital II EsSalud Pasco abril a septiembre del 2015.</p> <p>b) La usuaria externa muestra satisfacción significativa sobre el trato que brinda la obstetra en consultorio de obstetricia del Hospital II EsSalud Pasco abril a septiembre del 2015.</p> <p>c) La usuaria externa muestra satisfacción alta y significativa sobre la capacidad de atención de la obstetra en consultorio de obstetricia del Hospital II EsSalud Pasco abril a septiembre del 2015.</p> <p>d) La capacidad resolutive del consultorio de obstetricia desde la perspectiva de la usuaria externa es significativo del Hospital II EsSalud Pasco abril a septiembre del 2015.</p>		<p>Diseño:</p> <p>Correlacional</p> <p>Población:</p> <p>520 gestantes</p> <p>Muestra:</p> <p>221 gestantes</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario</p> <p>Técnicas:</p> <p>Encuesta</p>

Anexo B

ANÁLISIS COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN

Satisfacción del usuario externo	Capacidad resolutive		
	N	Rho Spearman	P
Satisfacción por el tiempo de espera para la atención.	221	1,000	0.641
Satisfacción porque la obstetra explica detalladamente el examen que realiza.	221	1,000	0.000
Satisfacción por el trato de la obstetra.	221	1.000	0.421
Satisfacción porque la obstetra respeta el orden de llegada de la 7qgestante.	221	1,000	0.000
Satisfacción porque en las atenciones prenatales reciben charlas.	221	1,000	0.000
Satisfacción porque la obstetra muestra interés cuando refiere sus molestias.	221	1.000	0.000
Satisfacción porque la obstetra respeta la privacidad de la paciente.	221	1.000	0.000
Satisfacción porque la obstetra realiza el examen clínico en la atención prenatal.	221	1,000	0.000
Satisfacción porque comprende las indicaciones de la obstetra.	221	1,000	0.070

Satisfacción del usuario externo	Capacidad resolutive		
	N	Rho Spearman	P
Satisfacción porque la obstetra respeta sus creencias.	221	0.386	0.000
Satisfacción porque el personal que le atiende genera confianza y reserva sobre su diagnóstico.	221	0,260	0,000
Satisfacción porque la obstetra que atiende no hace distinción,	221	0.349	0,000
Satisfacción con el tiempo que dedica la obstetra en la consulta.	221	1,000	0,000
Satisfacción porque la obstetra absuelve sus problemas de salud.	221	0,190	0,005
Satisfacción por percibir el consultorio de obstetricia con equipos operativos y modernos.	221	0,890	0,187
Satisfacción por observar el consultorio limpio y ordenado.	221	0,147	0,29
Satisfacción porque la obstetra lo refiere al consultorio de mayor resolución.	221	0,112	0,97

Anexo C

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SOBRE LA ATENCIÓN EN CONSULTORIO DE OBSTETRICIA EN RELACIÓN A LA CAPACIDAD RESOLUTIVA DEL HOSPITAL II ESSALUD PASCO ABRIL A SEPTIEMBRE 2015

CUESTIONARIO

Objetivo: Determinar la satisfacción del usuario externo sobre la atención en consultorio y la capacidad resolutive del Hospital II EsSalud Pasco abril a septiembre 2015.

Buenos días estamos haciendo un estudio con los usuarios para conocer su opinión sobre la atención que se le brinda en el consultorio de obstetricia y la capacidad resolutive que tiene en consultorio de obstetricia desde su percepción. Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero posible.

Llene los espacios en blanco y marque con un aspa la alternativa que crea más conveniente.

Fecha / /

I. DATOS GENERALES

1.- ¿Qué edad tiene? | 2. ¿Ud. es asegurado o familiar a) Titular b) Familiar

3.- ¿Cuál su nivel educación? (marque con una X)

a) Sin Estudio b) Primaria c) Secundaria d) Superior

4.- Cuál es su localidad de residencia

5.- Cuál es su establecimiento de Salud de origen

6.- En los últimos 12 meses ¿En cuántas oportunidades acudió al Hospital para realizar consultas pre natales? (Marque con una X la respuesta seleccionada).

a) Es la primera vez que vengo b) Entre 1 y 2 veces
c) Entre 3 y 4 veces d) Entre 5 y 6 veces
e) Más de 6 veces

II. SATISFACCIÓN DE SERVICIO DE CONSULTORIO

Teniendo como base sus atenciones prenatales en el consultorio de obstetricia, por favor responda **su grado de satisfacción con respecto a** las siguientes preguntas relacionadas a sus atenciones prenatales recibidas, donde 1 significa No satisfecha, 2 Poco satisfecha, 3 Moderadamente satisfecha, 4 Muy satisfecha y 5 Extremadamente satisfecha

Preguntas	1	2	3	4	5
Atención en consultorio					
1	El tiempo de espera antes de ser atendido				
2	El tiempo que la Obstetra le dedica en todas sus consultas				
3	El trato de las obstetras que le atendieron durante sus consultas prenatales.				

Preguntas		1	2	3	4	5
4	Las atenciones prenatales que brinda la Obstetra y muestra interés al momento que usted manifiesta sus molestias.					
5	Privacidad de parte de la Obstetra durante la atención prenatal					
6	La Obstetra la absuelve todos sus problemas e inquietudes durante sus atenciones prenatales					
7	Oportuna referencia a consultorios de mayor resolución a su dolencia					
8	Manejo de su diagnóstico de manera confiable por parte de la obstetra					
9	Respeto de la orden de llegada de las gestantes para las atenciones prenatales					
10	Charlas educativas relacionadas a la salud preventiva durante sus atenciones prenatales					
11	Explicación que realiza la obstetra sobre los exámenes que le realizan					
12	Información que le proporciona la obstetra en sus atenciones prenatales					
13	Orientación que le brinda la obstetra sobre el cuidado a seguir en el hogar en sus atenciones prenatales					
14	Trato sin hacer distinción en las atenciones prenatales					
15	Forma como la obstetra se encuentra uniformada e identificada en el momento de brindar las atenciones prenatales					
16	Trato que recibió de parte de la Obstetra					
17	Respeto de sus creencias y costumbres por parte de la Obstetra durante las atenciones prenatales.					
Capacidad resolutive						
18	El establecimiento de salud cuenta con suficiente equipamiento para la atención de las gestantes					
19	La disponibilidad y operatividad de los equipos biomédicos están a disposición de la atención de gestantes.					
20	El equipo de profesionales de la salud se encuentra debidamente capacitados para la atención de las gestantes					

Gracias

Anexo D: Procedimiento de validación y confiabilidad

FICHA PARA VALIDACIÓN INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS

REFERENCIA

1	Experto	Mg. Yessenia Karina ROSELL GARAY
2	Especialidad	Obstetra
3	Cargo actual	Docente
4	Grado académico	Magister en Educación
5	Institución donde labora	Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
6	Instrumento	Satisfacción del usuario externo sobre la atención en consultorio de obstetricia en relación a la capacidad resolutive del hospital II EsSalud Pasco abril a septiembre 2015.
8	Lugar y fecha	Cerro de Pasco, 22 febrero 2021

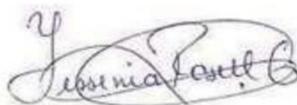
TABLA DE VALORACIÓN

N.º	INDICADORES	VALORACIÓN					
		5	4	3	2	1	0
01	Operacionalización de la variable		X				
02	Pertinencia de reactivos		X				
03	Suficiencia de reactivos para medir la variable	X					
04	Basado en aspectos teóricos de la variable		X				
05	Expresado en hechos perceptibles	X					
06	Adecuado para los sujetos en estudio	X					
07	Formulado con lenguaje apropiado		X				
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	X					
09	Secuencia lógica	X					
10	Calidad de instrucciones		X				
	TOTAL						

Coefficiente de valoración porcentual $C = 45/50 = 0,9$.

OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES:

.....
.....



Mg. Yessenia Karina ROSELL GARAY
Evaluadora

**FICHA PARA VALIDACIÓN
INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS**

REFERENCIA

1	Experto	Mg. Eneida PALPA INGA
2	Especialidad	Obstetra
3	Cargo actual	Docente
4	Grado académico	Magister en Salud Pública y Gestión Sanitaria
5	Institución donde labora	Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
6	Instrumento	Satisfacción del usuario externo sobre la atención en consultorio de obstetricia en relación a la capacidad resolutive del hospital II EsSalud Pasco abril a septiembre 2015
8	Lugar y fecha	Cerro de Pasco, 20 febrero 2021

TABLA DE VALORACIÓN

N.º	INDICADORES	VALORACIÓN					
		5	4	3	2	1	0
01	Operacionalización de la variable	X					
02	Pertinencia de reactivos		X				
03	Suficiencia de reactivos para medir la variable		X				
04	Basado en aspectos teóricos de la variable		X				
05	Expresado en hechos perceptibles	X					
06	Adecuado para los sujetos en estudio	X					
07	Formulado con lenguaje apropiado	X					
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	X					
09	Secuencia lógica	X					
10	Calidad de instrucciones		X				
	TOTAL						

Coefficiente de valoración porcentual $C = 46/50 = 0,92$.

OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES:

.....
.....



Mg. Eneida Palpa Inga
Evaluadora

FICHA PARA VALIDACIÓN
INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS

REFERENCIA

1	Experto	Mg Karina ESPINOZA VELIZ
2	Especialidad	Obstetra
3	Cargo actual	Docente
4	Grado académico	Magister en Salud Pública y Comunitaria
5	Institución donde labora	Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
6	Instrumento	Satisfacción del usuario externo sobre la atención en consultorio de obstetricia en relación a la capacidad resolutive del hospital II EsSalud Pasco abril a septiembre 2015
8	Lugar y fecha	Cerro de Pasco, 25 febrero 2021

TABLA DE VALORACIÓN

N.º	INDICADORES	VALORACIÓN					
		5	4	3	2	1	0
01	Operacionalización de la variable		X				
02	Pertinencia de reactivos		X				
03	Suficiencia de reactivos para medir la variable	X					
04	Basado en aspectos teóricos de la variable	X					
05	Expresado en hechos perceptibles	X					
06	Adecuado para los sujetos en estudio	X					
07	Formulado con lenguaje apropiado		X				
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología		X				
09	Secuencia lógica	X					
10	Calidad de instrucciones	X					
	TOTAL						

Coefficiente de valoración porcentual $C = 46/50 = 0,92$

OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES:

.....



.....
 Mg. Karina L. ESPINOZA VELIZ
 Evaluadora