

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias de la Salud

Unidad de Segunda Especialidad Profesional de Obstetricia

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN
EN EL SERVICIO DE ECOGRAFÍA EN GESTANTES
ATENDIDAS EN ECOMEDIC. PISCO – PERÚ – 2023**

TESIS

Presentada por:

Lic. Obst. Oswaldo Tasaico Arcos

Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en

Monitoreo Fetal y Ecografía Obstétrica

TACNA - PERÚ

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias de la Salud

Unidad de Segunda Especialidad Profesional de Obstetricia

CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN EL
SERVICIO DE ECOGRAFÍA EN GESTANTES
ATENDIDAS EN ECOMEDIC.
PISCO -PERÚ - 2023

TESIS

Presentada por:

Lic. Obst. Oswaldo Tasaico Arcos

Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en:
Monitoreo Fetal y Ecografía Obstétrica

Aprobado por **unanimidad** ante el siguiente jurado:

Dra. Nery Rafael Bernabé
Presidenta

Mg. Yubitza Del Lourdes Pérez Aguilar
Secretaria

Dr. Luis Fredy Choque Mamani
Vocal

Dr. Luis Fredy Choque Mamani
Asesor



CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Dr. Luis Fredy Choque Mamani, en mi condición de asesor acreditado con Resolución de Facultad N° 032-2024-SEP-OBST/FACS-UNJBG del 02 de abril de 2024, de la Tesis titulado: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE ECOGRAFÍA EN GESTANTES ATENDIDAS EN ECOMEDIC. PISCO -PERÚ - 2023**, presentado por el Lic. Obst. Oswaldo Tasaico Arcos. Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en Monitoreo Fetal y Ecografía Obstétrica.

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y similitud de trabajos de investigación y producción intelectual de la UNJBG; considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual TURNITIN, cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 9 %. Por lo que CERTIFICO LA SIMILARIDAD del Tesis enunciado líneas arriba, la cual está expedita para continuar con los trámites para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en Monitoreo Fetal y Ecografía Obstétrica, según corresponda para su publicación en el Repositorio Institucional.

Tacna, 18 de agosto del 2024.

FIRMA ASESOR
Nombres y Apellidos: Luis Fredy Choque Mamani
DNI. 04432960



Huella dactilar

FIRMA AUTOR
Nombres y Apellidos: Oswaldo Tasaico Arcos



Huella dactilar

AGRADECIMIENTO

Agradecer a las autoridades de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en especial al Rector de esta prestigiosa entidad académica; a la Escuela de Obstetricia de la Facultad de Ciencias de la Salud, y la sección de Segunda Especialidad en Monitoreo Fetal y Ecografía Obstétrica por permitirme perfeccionar mis habilidades y destrezas con esta especialidad.

A los docentes a cargo del desarrollo de esta Segunda Especialidad, por sus grandes aportes académicos y científicos los cuales despertaron en cada uno de nosotros ese espíritu de superación y de albergar nuevos conocimientos para el desarrollo profesional en cada uno de nosotros.

Al asesor Dr. Luis Fredy Choque Mamani quien con sus valiosos aportes apoyó en el desarrollo del presente trabajo de investigación, ya que con ellos ayudó a consolidar el informe final que se pone a su disposición.

A todas aquellas personas, que de alguna manera lograron aportar en el desarrollo del presente trabajo de investigación, sobre todo a las que participaron de manera voluntaria y generosa en las evaluaciones desarrolladas durante el proceso de recolección de los datos y de esta manera lograr los resultados finales.

El autor

DEDICATORIA

A Dios, quien gracias a Él tenemos la suficiente fortaleza para superarnos cada día y de esta manera cumplir con las metas trazadas.

A mi esposa Lucía Marisela, quien es la inspiración para mejorar como persona y profesional; a mis hijos Cinthya y Manuel quienes me brindan la fortaleza y el amor permanente para ser mejor cada día.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	viii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1. Descripción del problema	3
1.2. Formulación del problema	6
1.3. Justificación e importancia	6
1.4. Alcances y limitaciones de la investigación	7
1.5. Objetivos	8
1.5.1. Objetivo general	8
1.5.2. Objetivos específicos	9
1.6. Hipótesis	9
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	10
2.1. Antecedentes del estudio	10
2.2. Bases teóricas	16
2.2.1 Calidad de atención	16
2.2.2 Nivel de satisfacción	31
2.3. Definición de términos	38
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	40
3.1. Tipo y diseño de la investigación	40
3.2. Diseño de investigación	40
3.3. Población y muestra	40
3.3.1. Tamaño y tipo de muestra	41
3.3.2. Criterios de inclusión y exclusión	39
3.4. Variable de estudio	42

3.5. Operacionalización de variables	43
3.6. Técnicas e instrumentos para recolección de datos	44
3.7. Procesamiento y análisis de datos	45
3.8. Aspectos éticos	45
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	47
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	72
CONCLUSIONES	74
RECOMENDACIONES	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	76
ANEXOS	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Calidad de atención	47
Tabla 2: Dimensión fiabilidad	49
Tabla 3: Dimensión capacidad de respuesta	51
Tabla 4: Dimensión seguridad	53
Tabla 5: Dimensión empatía	55
Tabla 6: Dimensión aspectos tangibles	57
Tabla 7: Nivel de satisfacción del usuario	59
Tabla 8: Dimensión humana	61
Tabla 9: Dimensión técnico-científica	63
Tabla 10: Dimensión entorno	65
Tabla 11: Prueba de Kolmogórov-Smirnov	67
Tabla 12: Correlación entre calidad de atención y satisfacción al usuario	68
Tabla 13: Correlación entre calidad de atención y la dimensión humana	69
Tabla 14: Correlación entre calidad de atención y la dimensión técnico-científica	70
Tabla 15: Correlación entre calidad de atención y la dimensión entorno	71

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Calidad de atención	48
Gráfico 2: Dimensión fiabilidad	50
Gráfico 3: Dimensión capacidad de respuesta	52
Gráfico 4: Dimensión seguridad	54
Gráfico 5: Dimensión empatía	56
Gráfico 6: Dimensión aspectos tangibles	58
Gráfico 7: Satisfacción del usuario	60
Gráfico 8: Dimensión humana	62
Gráfico 9: Dimensión técnico-científica	64
Gráfico 10: Dimensión entorno	66

RESUMEN

El presente trabajo de investigación pone en evidencia un tema de mucha importancia y actualidad como la calidad de atención y nivel de satisfacción de las gestantes que son atendidas en un establecimiento de salud particular, durante el año 2023; cuyo principal objetivo fue determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el servicio de ecografía en las gestantes atendidas en Ecomedic. Pisco – Perú- 2023.

Con respecto a la metodología tenemos un trabajo de tipo básico, descriptivo correlacional con un diseño no experimental, prospectivo y de corte transversal. Se trabajó con una población de 1280 usuarias que fueron atendidas en el Consultorio Ecomedic de Pisco durante el año 2023, cuya muestra lo conformaron 162 gestantes; a quienes finalmente se les aplicó dos encuestas para medir las variables calidad de atención y nivel de satisfacción; la primera de ellas contó con 22 ítems y la segunda con 24 ítems, siendo evaluados mediante la escala de Likert.

Los resultados obtenidos fueron; existe una relación directa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en la dimensión humana, técnico y científica y entorno en gestantes atendidas por ecografía en Ecomedic. Pisco – Perú. 2023. Asimismo se encontró que si existe relación alta y directa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el servicio de ecografía en gestantes atendidas en Ecomedic. Pisco – Perú- 2023. obteniéndose un valor de Rho de Spearman de 0,626 y un valor de 0,000 como significado bilateral; el cual es inferior al umbral a la región crítica de $\alpha= 0,05$. Por tanto, se concluye que a mayor calidad de atención, mayor será el nivel de satisfacción en las gestantes que fueron atendidas en el servicio de ecografía de Ecomedic de la ciudad de Pisco, en el Perú, durante el 2023.

Palabras clave: Calidad de atención, nivel de satisfacción, servicio de ecografía.

ABSTRACT

This research evaluates the variables Quality of Care and Level of Satisfaction of pregnant women who are cared for in a private health facility, during the year 2023; The main objective of this research is to determine the relationship between the quality of care and the level of satisfaction in the ultrasound service in pregnant women treated at Ecomedic. Pisco – Peru. 2023.

Regarding the methodology, we have a basic, descriptive correlational type and according to its design it is a non-experimental, prospective, and cross-sectional work. We worked with a population of 1280 users who were treated at the Ecomedic Medical Office in Pisco during the year 2023, resulting in a sample of 162 pregnant women; Finally, two surveys were applied to measure the variables quality of care and level of satisfaction; the first of them had 22 items and the second with 24 items, being evaluated using the Likert scale.

The result was that there was a high relationship between the study variables, obtaining a Spearman's Rho value of 0.626 and a value of 0.000 as a bilateral meaning, which is below the threshold to the critical region of $\alpha= 0.05$. Finally, it is concluded that the better the quality of care, the better the level of satisfaction in pregnant women who were treated at the Ecomedic ultrasound service in the city of Pisco, Peru, during 2023.

Key words: Quality of care, level of satisfaction, ultrasound service.

INTRODUCCIÓN

La finalidad de esta investigación es determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las mujeres embarazadas que asisten a un centro ecográfico privado. Las gestantes, en su necesidad de conocer el estado de su embarazo, acuden a un centro de salud para ser evaluadas mediante una ecografía. Es fundamental que en este proceso se ofrezca una atención de alta calidad para satisfacer las expectativas de los usuarios. Para llevar a cabo este estudio, se han analizado teóricamente las variables involucradas, revisando diversas fuentes literarias, lo que ha permitido obtener un análisis exhaustivo en contextos internacionales, nacionales y locales.

Es por ello por lo que ante el problema planteado se obtuvo el siguiente problema general:

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el servicio de ecografía en gestantes atendidas en Ecomedic. Pisco – Perú, 2023?

Así mismo, el objetivo general de esta investigación fue el de establecer la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el servicio de ecografía en las gestantes atendidas en Ecomedic. Pisco – Perú, durante el 2023.

Por otro lado tenemos que se planteó como hipótesis general H_1 : Existe una relación directa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el servicio de ecografía en las gestantes atendidas en Ecomedic. Pisco – Perú. 2023. Así mismo se planteó como H_0 : No existe una relación directa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el servicio de ecografía en las gestantes atendidas en Ecomedic. Pisco – Perú. 2023.

Para medir ambas variables se aplicaron dos encuestas a las gestantes seleccionadas y de esta manera obtener la información

necesaria para el resultado final, los datos obtenidos fueron evaluados, analizados y también se interpretaron en busca de cumplir con los objetivos propuestos en el presente estudio.

Esta investigación consta de cinco capítulos, los mismos que se desarrollaron de la siguiente forma:

En el Capítulo I, se aborda la problemática de investigación, donde se realiza la formulación del problema, se determina la justificación e importancia de este, como el alcance y las limitaciones que se presentaron en el desarrollo de esta investigación, finalmente se plantean los objetivos y las hipótesis.

En el Capítulo II, se plantean los antecedentes que corresponden a las variables de estudio, se estructura y definen las bases teóricas y se culmina con la definición de términos que se relacionan con las variables planteadas.

En el Capítulo III, se desarrolla el marco metodológico donde se explica el tipo y diseño de la investigación, se determina la población y se establece la muestra final, se realiza la operacionalización de las variables planteadas, así como se establece la técnica de investigación y se presentan los instrumentos empleados; además de realizar el procesamiento y análisis de los datos.

En el Capítulo IV tenemos los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos y el procesamiento de los datos obtenidos.

En el Capítulo V abordamos el análisis y la discusión de los resultados finales, los mismos que se presentan en gráficos y tablas para cada objetivo planteado.

Y finalmente se culmina la presente investigación con las conclusiones y recomendaciones producto del análisis de los resultados obtenidos; además se precisan las referencias bibliográficas y se presentan los anexos trabajados en esta investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

La investigación aborda un tema de mucha importancia en la actualidad, la calidad de atención que se oferta en los servicios de salud; en este caso en un establecimiento privado esto quiere decir brindar una atención oportuna acompañada de los conocimientos médicos pertinentes las usuarias, además de otros factores que otorguen dicha calidad de y de esta manera lograr satisfacer las necesidades y las expectativas de los pacientes (1). Como consecuencia de esta atención recibida se permitirá evaluar el grado de satisfacción, según la percepción y el juicio de los pacientes a la atención recibida. Esta evaluación se utilizará para mejorar el servicio ofrecido en los establecimientos de salud, ya sean públicos o privados (2).

En el contexto mundial se sabe que los estándares de calidad en los servicios de salud reflejan el nivel de desarrollo de los países, ya que la salud es uno de los ejes que impulsa el desarrollo de los pueblos y tiene una relación directa con la calidad de vida; siendo esta un indicador directo en el desarrollo de una población, por lo que resulta de real importancia conocer la calidad de atención que se brinda en un establecimiento de salud. La Organización Mundial de la Salud (OMS), refiere que con un sistema de salud de alta calidad cada año se podría evitar la mitad de muertes maternas y 1 millón de muertes de recién nacidos; además afirma que el 24% de la población mundial carecen de

calidad de atención en los servicios de salud, este grupo poblacional no pueden recibir una adecuada atención o carecen de una atención básica en salud; esto origina un aumento de las muertes maternas, infantiles y neonatales que podrían ser evitados (3).

En Latinoamérica los sistemas de salud carecen de una óptima calidad de atención, por lo que es importante conocer e investigar sobre el tema; ello debido a las políticas de salud con bajos recursos o por falta de orientación política sobre este tema. Por esa razón la Organización Panamericana de la Salud (OPS) en la “Política y estrategia regional para el aseguramiento de la calidad de atención médica”, busca establecer medidas para garantizar la calidad de atención en los servicios de salud, promulgando políticas y estándares de calidad, el mismo que debe ser establecido y supervisado por el estado (4).

En el Perú el tema de la calidad de los servicios de salud está siendo evaluado por el Ministerio de Salud (MINSA), pero no se conocen los alcances de estos; la pandemia del COVID-19 desnudó lo precario de nuestro sistema de salud con relación a otros países de la región. Si se cuenta con un servicio de salud deficiente para la población resulta muy difícil de exigir calidad en los servicios que brinda el estado, sin embargo, ello puede ser perfectamente medible y con ello evaluar el impacto en la satisfacción de los usuarios (5).

Además, es esencial evaluar la satisfacción del usuario con el fin de desarrollar estrategias para mejorar la atención que se brinda en los establecimientos de salud y comprender su relevancia en las futuras interacciones. Diversas investigaciones subrayan la importancia de la satisfacción del usuario en la atención de salud, vinculándola con una mayor adherencia al tratamiento. Aquellos

usuarios que experimentaron una mayor satisfacción mostraron una mayor tendencia a seguir su tratamiento, lo que resultó en menores costos de atención médica a nivel familiar y social. Según estudios, los niveles de satisfacción de las usuarias en atenciones ambulatorias varían entre el 60% y el 70%, y se observan diferencias según el público estudiado, el servicio o establecimiento de atención, el motivo de consulta, el momento de la entrevista y el método utilizado (6).

Uno de los servicios solicitados a las gestantes es el procedimiento ecográfico durante el primer trimestre, este procedimiento es muy importante para conocer la viabilidad embrionaria, determinar la edad gestacional y confirmar si es una gestación única o múltiple, además de determinar ciertas anomalías que pueda presentar el embrión ya que se conoce que cerca del 85% de las anomalías en el embarazo corresponde a primer trimestre(8); para este procedimiento generalmente se recurre a una ecografía transvaginal, esto quiere decir que se necesita de un transductor de alta frecuencia que se introduce en la cavidad vaginal cerca de las estructuras pélvicas; este procedimiento puede incomodar a las usuarias ya que se ve invadida su intimidad, por ello es necesario explicar el procedimiento a realizar y buscar de crear un ambiente de confianza en las usuarias. Es necesario establecer un ambiente adecuado y saber llegar a las gestantes, muchas de ellas acuden por primera vez a solicitar este procedimiento y puede resultar ser un poco angustiante e invasivo para ellas (9).

El problema se pone en evidencia cuando estudios realizados en la ciudad de Ica demuestran que la calidad de atención en los establecimientos de salud son regulares en la mayoría de los casos, sin embargo hay una alta tasa de usuarios que manifiesta insatisfacción en los servicios recibidos, como lo demuestra un estudio realizado en la ciudad de Pisco, donde cerca del 86% de usuarios manifestaron estar insatisfechos con la atención recibida en el Hospital San Juan de Dios de esta ciudad y otros establecimientos de salud públicos. Esta insatisfacción repercute en la salud de los usuarios, y también a tener resistencia al acceso, rechazo al personal, desmotivación para recibir atención de salud y prevención de enfermedades. Con respecto a establecimientos privados también se percibe altas tasas de insatisfacción y sobre ello existen muy pocos estudios sobre satisfacción o insatisfacción del usuario externo sobre la atención recibida (7) De allí la importancia de la presente investigación a investigar un problema en el que se pretende establecer la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el servicio de ecografía en gestantes atendidas en Ecomedic. Pisco – Perú. 2023.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el servicio de ecografía en gestantes atendidas en Ecomedic. Pisco – Perú- 2023?

1.3. Justificación e importancia

El desarrollo del presente trabajo es pertinente y conveniente debido a que no se conoce la calidad de atención en los servicios de ecografía realizadas en gestantes a inicios del embarazo, no se

conoce el nivel de satisfacción por parte de las usuarias y por ello resulta necesario una investigación al respecto, desarrollando las variables de estudio y evaluándolos bajo este contexto. Con ello buscar las mejoras necesarias para que los usuarios perciban una atención de calidad. Existen apreciaciones negativas por parte de las usuarias quienes muchas veces no entienden los resultados, porque no reciben la información adecuada de esta evaluación y finalmente se muestran insatisfechas con este procedimiento o este servicio (10).

Se conoce que a inicios del embarazo ocurren altas tasas de aborto que tiene que ser diagnosticada en su momento, además con una evaluación ecográfica adecuada se podría prevenir complicaciones durante la gestación, teniendo en cuenta que la mortalidad materna en el Perú aumentó durante el 2020 y el 2021 debido a la pandemia COVID 19, según fuentes del MINSA (11).

Además, tenemos que la presente investigación tiene implicancia social, ya que está orientada en mejorar uno de los problemas que tenemos en salud, como es el de la calidad de atención; las beneficiarias directas serán las gestantes que se realizan las ecografías en los establecimientos de salud tanto públicos como privados. Ya que con la información recibida, el profesional obstetra o personal médico que realiza este procedimiento puede implementar diversas estrategias que busquen brindar una mejor calidad de atención en el servicio prestado.

1.4. Alcances y limitaciones de la investigación

Como valor teórico se ha logrado organizar información sobre las variables calidad de atención y nivel de satisfacción, los

mismos que ayudaron en la comprensión y desarrollo del problema de investigación.

En nuestra región, no se encuentran muchos aportes bibliográficos sobre el tema, son muy escasos los estudios realizados sobre el servicio de ecografías en gestantes durante el primer trimestre. Es por ello por lo que resulta de suma importancia los resultados finales los cuales pueden servir de base para futuras investigaciones de mayor alcance y profundidad en el tema propuesto, ya que existen muy pocas investigaciones referidas estrictamente a lo que concierne un procedimiento ecográfico. La metodología que se empleó va de acuerdo con los estándares científicos de todo trabajo de investigación contribuyendo a ampliar el debate teórico de las variables en estudio.

El presente estudio contó con la participación directa del autor, quien asumió todos los gastos generados en la presente investigación, los cuales pudieron ocasionar alguna demora en la adquisición de los materiales necesarios para el desarrollo de este.

El trabajo de investigación es un proceso arduo el cual requiere exclusividad de tiempo por parte del investigador, quien como profesional ya cuenta con un horario establecido de trabajo el cual resulta incompatible con los tiempos que se deben dedicar a la elaboración de un proyecto de investigación. Más allá de estos inconvenientes el estudio no presentó limitaciones de ninguna índole durante su ejecución.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el

nivel de satisfacción en el servicio de ecografía en las gestantes atendidas en Ecomedic. Pisco – Perú.-2023.

1.5.2. Objetivos específicos

1. Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y nivel de satisfacción en la **dimensión humana** en gestantes atendidas por ecografía en Ecomedic. Pisco – Perú- 2023.
2. Establecer la relación que existe entre la calidad de atención y nivel de satisfacción en la **dimensión técnico-científica** en gestantes atendidas por ecografía en Ecomedic. Pisco – Perú- 2023.
3. Identificar la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en la **dimensión entorno** en gestantes atendidas por ecografía en Ecomedic. Pisco – Perú- 2023.

1.6. Hipótesis

H₁: Existe una relación directa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el servicio de ecografía en las gestantes atendidas en Ecomedic. Pisco – Perú. 2023.

H₀: No existe una relación directa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el servicio de ecografía en las gestantes atendidas en Ecomedic. Pisco – Perú. 2023.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

Para una mejor comprensión de las variables estudiadas se ha realizado la búsqueda de diferentes investigaciones que servirán de antecedentes para el presente estudio, las mismas que serán internacionales, nacionales y locales.

2.1.1. Antecedentes internacionales

García (Ecuador- 2023); en su trabajo de investigación sobre el nivel de satisfacción relacionado con los cuidados en enfermería realizado en un hospital de la ciudad de La Libertad; el mismo que tuvo como principal objetivo evaluar las percepciones que tienen los usuarios para manifestar su nivel de atención con relación a los cuidados realizados por los profesionales de enfermería del Hospital Rafael Serrano López. Este trabajo de investigación metodológicamente tuvo un enfoque cualitativo de tipo fenomenológico y hermenéutico, realizado durante un período de tiempo, siendo de tipo no experimental, donde no se manipularon las variables en estudio. La población para este estudio fue de 12 usuarios, quienes una vez aplicados los criterios de inclusión y exclusión se determinaron una muestra de 3 pacientes, se les aplicó una encuesta de preguntas abiertas. Se obtuvieron los resultados aplicando el estadístico atlas ti, analizando los resultados finales; donde los pacientes demostraron un alto nivel de satisfacción relacionado a los cuidados recibidos por los enfermeros de dicho establecimiento de salud. Concluyendo que en dicho establecimiento de salud los licenciados en enfermería son profesionales debidamente

capacitados y comprometidos en brindar un servicio de salud de calidad y ello se ve confirmado en el alto nivel de satisfacción que demostraron los pacientes por los cuidados humanizados que recibieron durante su estancia hospitalaria (12).

Campos (México- 2022), quien en su trabajo de investigación evaluó la accesibilidad, eficiencia y satisfacción de los servicios de salud que se brinda a los pacientes que se atienden en la Unidad de Medicina Familiar (UMF) del Instituto Mexicano del Seguro Social. Esta investigación tuvo como principal objetivo el determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la consulta externa de la UMF en dicho establecimiento de salud; el mismo que tuvo como principal objetivo el de identificar el nivel de satisfacción de los pacientes que fueron atendidos en la UMF N°47. El estudio realizado fue el de observar las variables en estudio, describir el comportamiento de estas, el mismo que se desarrolló en un tiempo determinado, por ello este estudio fue observacional, descriptivo y transversal. La población estuvo conformada por 149,363 usuarios y la muestra quedó determinada por 384 pacientes de la UMF. A esta muestra se les aplicó una encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios que recibieron atención en la consulta externa de la UMF. Teniendo como resultado que el 63% de los encuestados valoran como bueno la atención de los servicios médicos recibidos en dicho establecimiento de salud, el 22% refirieron que la atención fue excelente y el ítem con mejor evaluación fue el de orientación al tratamiento médico que fue aprobado con un 40% de excelencia. Se llegó a la conclusión que la mayor fortaleza recibida por parte de los usuarios fue la orientación recibida por parte del médico, así como sus pericias y conocimientos al llevar a cabo la consulta y que resultaron ser muy satisfactorios para

todos los pacientes que fueron atendidos en dicho establecimiento de salud (13).

López (Bolivia- 2022), en su investigación sobre el nivel de satisfacción con la atención de los servicios de apoyo administrativo en un establecimiento de salud en la ciudad de la Paz, el mismo que tuvo como principal objetivo el determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con relación a la percepción que ellos tuvieron en la atención recibida por parte de los servicios administrativos del policonsultorio; 20 de octubre, durante el año 2021. La metodología empleada en esta investigación, se realizó un estudio de tipo cuantitativo, quiere decir que sus variables se midieron de manera en valores numéricos, además de describir el comportamiento de las variables; fue no experimental, ya que no se modificaron el comportamiento de las variables ni de sus dimensiones y este estudio se realizó durante un tiempo determinado que fue durante todo el año 2021. La población estuvo compuesta por los pacientes que acudieron durante los 6 meses en que duró la investigación, y teniendo a 534 usuarios que se atendieron en promedio en una semana y la muestra quedó determinada por 222 usuarios. A quienes se les aplicó una encuesta para medir el desempeño de un establecimiento y otra encuesta para conocer su satisfacción. Teniendo como resultado que el 60 al 80% tuvieron un nivel de satisfacción de la dimensión tangible, un 40 a 60% tuvieron un nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad, un 60 a 80% tuvieron un nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta y el mismo porcentaje en la dimensión seguridad, un 40 a 60% tuvieron un nivel de satisfacción en la dimensión empatía y finalmente un 40 a 60% tuvieron un nivel global de satisfacción (14).

2.1.2. Antecedentes nacionales

Sosa (Lima - 2023) en su trabajo de investigación realizado en Ventanilla, en la ciudad de Lima; el mismo que tuvo como objetivo principal el establecer qué expectativas tienen las gestantes y de qué manera perciben la calidad de atención en el servicio de ecografía, sobre el procedimiento de la ecografía transvaginal del primer trimestre. realizado en una institución privada “Centro de Servicio de Diagnóstico Médico” (SEDIMEDIC). Teniendo a una población de 2000 gestantes del primer trimestre, de terminándose una muestra conformada por 278 participantes a quienes se les aplicó la encuesta SERVQUAL, adaptado por el investigador para medir la variable calidad de atención, donde consta de 22 ítems para evaluar las expectativas y 22 ítems para evaluar el nivel de percepción; así mismo se solicitó el consentimiento informado a cada participante. Esta investigación fue un tipo de estudio observacional, no se realizó ninguna manipulación de las variables, realizado en un determinado tiempo y a la muestra se determinó mediante un proceso al azar y sistemático. Se tuvieron como resultado que el 62.9% de gestantes del primer trimestre manifestaron estar satisfechas con la calidad del servicio recibido y el 37.1% se mostraron insatisfechas con relación a los procedimientos realizados para la ecografía transvaginal en dicho establecimiento de salud; además se obtuvo que la dimensión empatía fue calificada con el 71.1%, siendo la dimensión de más alta satisfacción evaluadas por las gestantes del primer trimestre. Se concluye finalmente que la expectativa y percepción de la calidad de atención durante el procedimiento de la ecografía transvaginal fue altamente satisfactorio para las gestantes que fueron atendidas en este establecimiento de salud privado (9).

Flores y Gonzales (Huaraz- 2023), quienes en su trabajo de investigación de titulación realizado en la ciudad de Huaraz tuvieron como objetivo general el determinar el nivel de satisfacción de las usuarias con la calidad de atención de las enfermeras en el consultorio de CRED en un establecimiento de salud del Hospital San Juan de Dios de Caraz. Se realizó una investigación de tipo básica, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, tomando la muestra dentro de un tiempo determinado, siendo de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 120 madres que acudieron a este servicio a quienes se les aplicó una encuesta para la recolección de datos de ambas variables. Se obtuvo como resultado que existe un alto nivel de satisfacción de las madres con respecto a la atención de las enfermeras de dicho establecimiento de salud, llegando a ser 80.8% de satisfacción de las mujeres encuestadas, el 11.7% estuvieron pocas satisfechas y el 7.5% estuvieron solo satisfechas; con respecto a sus dimensiones el 78.3% dijeron que estas atenciones fueron oportunas, el 82.5% estuvieron de acuerdo con que las enfermeras demostraron un trato humano y el 85% estuvieron conforme con el entorno. Finalmente se llegó a la conclusión que existe una alta relación entre la satisfacción con la calidad de atención de enfermería en dicho establecimiento de salud (15).

Román (Lima- 2023), quien en su investigación de titulación realizado en un hospital de la seguridad social en la ciudad de Lima, el mismo que tuvo como principal objetivo el determinar el nivel de relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins; esta investigación de tipo básica, de diseño no experimental, buscó la relación entre las variables de estudio, sin manipulación de las mismas y es transversal ya que

se desarrolló durante los meses de mayo a junio del 2022. La población estuvo conformada por todos los pacientes que acudieron al servicio de emergencia durante este período de tiempo, estimándose una muestra de 348 pacientes. Se tuvo como resultado mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman, con un $p\text{-valor}=0.000$ y $\rho = 0.581$; existiendo una relación directa y significativa entre ambas variables; concluyendo que a mayor calidad de atención, mayor será el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia de dicho centro hospitalario (16).

2.1.3. Antecedentes locales

Chacaltana (Ica - 2023), quien en su trabajo de investigación para optar el grado de maestro, sobre satisfacción de los usuarios y calidad de atención en un establecimiento de salud; el mismo que tuvo como objetivo principal el establecer el nivel de relación entre las variables de estudio; siendo un estudio de tipo aplicado, de enfoque cuantitativo ya que las variables fueron medidas numéricamente y sin alteración de las mismas, evaluándose en su contexto natural y de nivel correlacional, siendo de corte transversal; teniendo a una población conformado por 1900 usuarios que acudieron a los servicios de emergencia, consulta externa y hospitalización; de terminándose la muestra de forma no probabilística y aleatoria, teniendo finalmente 320 participantes que acudieron a los servicios críticos de dicho centro hospitalario. Se aplica como instrumento a una encuesta para la evaluación de ambas variables, para la variable satisfacción del paciente se aplicó una encuesta con 20 ítems que tuvo como medición a la escala de Likert y para la variable calidad de atención una encuesta con 20 ítems evaluados en la misma escala. Teniendo como resultado que el 73.1% de los usuarios calificaron a la satisfacción del usuario

como regular y el 85.9% calificaron a la calidad de atención como regular; además se determinó que el nivel de relación entre las variables de estudio evaluado mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman tuvo un valor de $Rho=0.793$; el cual demuestra una correlación positiva y moderada. Concluyendo en esta investigación que a mejor calidad de atención se tendrá una mejor satisfacción del usuario (17).

Raymundo (Ica- 2018), quien en su trabajo de investigación realizado en un centro de salud del distrito de Ocucaje, de la ciudad de Ica, desarrolló el tema de satisfacción del usuario y calidad de atención. Dicha investigación tuvo como objetivo principal el establecer el grado de relación entre las variables de estudio. Esta investigación fue de tipo descriptivo correlacional, donde no se manipularon deliberadamente las variables propuestas; además con una muestra de 80 usuarios a quienes se les aplicó una encuesta para la recolección de los datos para el procesamiento de la información final. Obteniéndose como resultado que existió una relación directa entre estas variables, obteniéndose un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,542, que finalmente demuestra que a una buena calidad de atención existirá un buen nivel de satisfacción en los usuarios que son atendidos en dicho establecimiento de salud. Se concluyó que existe una relación directa entre las variables de estudio (18).

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Calidad de atención

La calidad de atención se entiende como la valorización positiva del proceso de atención que se brinda a los usuarios de los servicios de salud. Para esta parte abordaremos lo que significa calidad a nivel general y posteriormente se definirá la

primera variable calidad de atención.

a) Definición

Chiavenato define a la calidad total y refiere que calidad tiene varios y diferentes conceptos, para este teórico de la administración no dice que “Calidad es la atención de las exigencias del cliente” (p. 506); refiere que para Deming, “la calidad debe tener como objetivo las necesidades del usuario”, estas necesidades pueden ser dadas en el presente como en el futuro; para Juran, es la “adecuación a la finalidad o al uso”; para Crosby, es la “conformidad con las exigencias”; menciona también a Feigenbaum, quien sostiene que es “lo total de las características de un producto o servicio referentes al Marketing, ingeniería, manufactura y mantenimiento, por las cuales el producto o servicio, cuando en uso, atenderá las expectativas del cliente”. Estas definiciones sobre calidad son muy variadas pero al final se basan sobre la figura del cliente o usuario para quienes deben ser dirigidos todos los esfuerzos para alcanzar a cubrir sus necesidades, tanto del cliente interno como las del cliente externo (19).

Avedis Donabedian, citado por Gonzales et al. (20), refiere que “la calidad es una propiedad que la atención médica puede poseer en grados variables”. El mismo autor manifiesta que “La calidad de la atención se refiere a la expectativa de brindar al usuario el máximo y más completo bienestar, considerando el equilibrio entre beneficios y pérdidas que puedan surgir en todo el proceso” (21).

Además tenemos a López y Carranza, quienes manifiestan que Donabedian define a la calidad de la atención como el tipo de atención que espera el paciente y que ayudará a optimizar el bienestar de éste; tomando en cuenta la evaluación entre las ganancias y las pérdidas que se pueden generar durante el proceso

de la atención; además menciona que los servicios de salud poseen tres niveles, que son estructura, procesos y resultados (22).

Estructura: Hace referencia a la situación en la cual el cuidado está siendo brindado, como los equipos y facilidades, las habilidades de los proveedores y administración de los programas de salud. En otras palabras, se refiere al conjunto de características o atributos de índole organizativa o material que se mantienen con relativa estabilidad temporal.

Proceso: Este aspecto examina cómo la atención ha sido dada con respecto a qué tan apropiada, aceptable, completa y/o competente ha sido la atención. Los aspectos que determinan este tipo de variables se categorizan dentro de los ámbitos de comunicación, conocimiento del paciente, percepción del desempeño, y calidad de atención.

Resultados: Se refiere a los puntos finales de la atención, como la mejora del servicio, del paciente o la tasa de supervivencia. Son bastante fáciles de medir. Con respecto a la atención del parto los resultados serían las tasas de complicaciones gineco-obstétricas y neonatales asociadas al parto así como la mortalidad materna y perinatal.

La calidad de atención para la Organización Mundial de la salud (OMS) y el Grupo del Banco Mundial, “es el grado en el cual los servicios de salud para los individuos y la población incrementan la posibilidad de resultados deseados en salud y son congruentes con el conocimiento profesional actual” (p.31). El mismo que puede ser medible y mejorado permanentemente, este proceso se puede dar mediante evaluaciones periódicas que se realizan a través de la información obtenidas dentro de cada establecimiento (23). Este concepto sobre calidad de la atención engloba una serie de procesos que va desde “la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, y está basado en todo

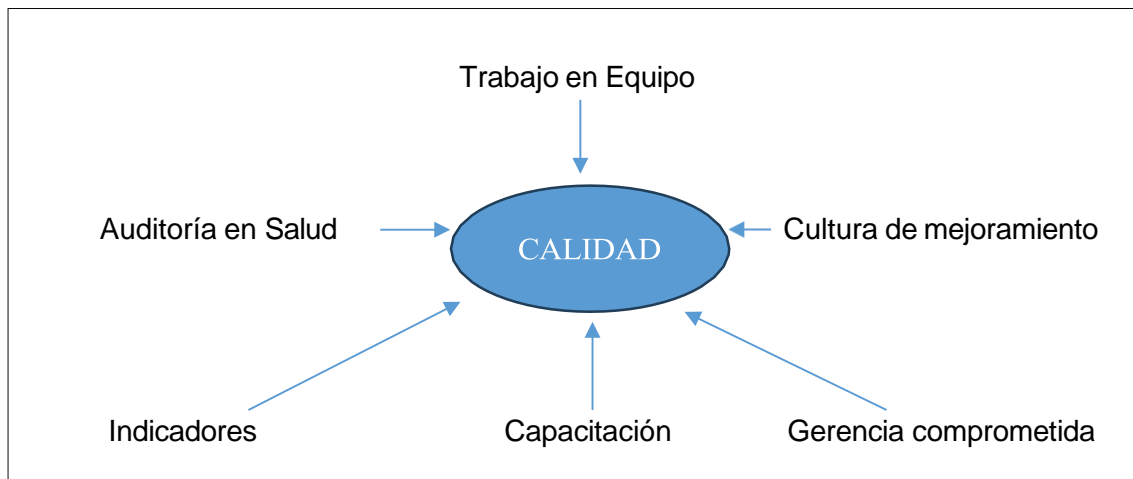
el conjunto social que va desde los pacientes, las familias y las comunidades” (3).

Según el Ministerio de Salud (MINSA), en la Norma Técnica de salud de auditoría de la calidad de atención en salud del año 2016, NTS N°029- MINSA/DIGEPRES-V. O2 (24); refiere sobre la calidad de atención que:

Expresa una situación deseable de la atención de salud que se alcanza por la presencia de ciertas características o cualidades por la atención (que se denominan atributos de calidad, en sus tres dimensiones; técnica, humana y de entorno) y por el cumplimiento de dispositivos legales, documentos normativos, requisitos y estándares pertinentes (p.27).

El MINSA en su Guía Técnica Para la evaluación de la satisfacción del usuario externo define a la Calidad de Atención como el conjunto de acciones llevadas a cabo por los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo durante el proceso de atención, abordando tanto los aspectos técnicos como humanos. El objetivo es lograr los resultados deseados por los proveedores y usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario (25).

b) Estrategias



La prestación de servicios de salud de calidad implica el desarrollo de diversos componentes en los sistemas de salud. Como parte de estas estrategias es crucial destacar la importancia del trabajo en equipo, ya que el personal de salud, por sí solo, no puede garantizar una atención de calidad. La colaboración entre el personal médico, administrativo y gerencial es esencial para asegurar una atención efectiva en beneficio de los usuarios. La cultura de mejora continua desempeña un papel crucial y debe ser una práctica constante para todos los involucrados en la atención médica. La capacitación del personal de salud es fundamental para lograr mejoras continuas (26).

La dedicación de la Gerencia es esencial para el buen funcionamiento del sistema de salud; incluso el mejor especialista puede no ofrecer un servicio de calidad si no cuenta con los recursos adecuados. Las capacitaciones, como se mencionó anteriormente, son vitales para elevar el nivel de conocimiento del personal. La evaluación de indicadores de salud se presenta como una estrategia clave para la mejora continua, ya que permite evaluar el cumplimiento de metas establecidas. Las auditorías en salud también desempeñan un papel importante al evaluar la

adecuación de los procesos; por ejemplo, auditar historias clínicas ayuda a corregir posibles errores por parte del personal de salud (27).

c) Principios de la calidad

Según lo que describen los teóricos como D'Alemán (28), describe los principios de la calidad en ocho, los cuales se describirán a continuación.

Principio 1: Enfoque al cliente

Existe una fuerte dependencia entre las organizaciones y sus clientes o usuarios, de allí la necesidad de entender sus necesidades no solo en el presente, sino también proyectarse a las necesidades futuras, con la finalidad de brindar un servicio oportuno y de calidad.

Esto se puede lograr con una lluvia de ideas de parte de quienes atienden a los usuarios, ya que precisamente ellos conocen estas necesidades; además se logra el compromiso de este personal hacia la organización y a la comprensión de los objetivos organizacionales.

El enfoque al cliente es importante dentro de las organizaciones ya que con ello se logra consolidar la fidelización de los usuarios, se logra brindar un servicio de calidad y a la vez se consigue la satisfacción de los usuarios.

Principio 2: Liderazgo

Se dice que el líder es la persona que logra que los fines de la organización sean perseguidos por todos los componentes de la organización. Ellos comprenden que toda organización tiene solo dos principios que son: sobrevivir y crecer y estos se consiguen a través de dos soportes que son los clientes y los

trabajadores de la organización.

Además, se debe tener en cuenta que para que los empleados entiendan y se comprometan con los propósitos de la organización, ellos deben de ser objetivos, de esta manera se garantiza el cumplimiento de este propósito.

Para ser más específicos se puede decir que el líder debe tener como principales objetivos el de establecer metas definidas y objetivas, propósitos completamente claros, obtener indicadores que sirvan a los objetivos de la organización y lo más importante es lograr una visión de futuro frente a las necesidades de sus clientes.

Principio 3: Involucrar al personal

Esto tiene que ver mucho con el desempeño laboral de los colaboradores dentro de la organización. Las personas, en todos los niveles, constituyen el núcleo fundamental de la organización. Al informarles y ayudarles sobre los objetivos y métodos de la entidad, se les capacita para comprometerse plenamente, utilizando sus habilidades en beneficio tanto de la organización como de su propio desarrollo. Cada individuo debe comprender claramente su función y los indicadores que guían su desempeño, así como entender cómo su contribución se integra y respalda al grupo y la organización.

Desde una perspectiva personal, cada empleado persigue sus propios objetivos: sobrevivir y prosperar en su calidad de vida. Dado que estas metas personales son subjetivas, solo cada individuo puede discernir qué le motiva a desempeñarse de manera óptima. Además, como cliente interno de la organización, el empleado espera que se identifiquen y satisfagan sus necesidades, algunas de las cuales, como la autorrealización, pueden tener un impacto más significativo en la motivación que el

salario en sí mismo. Es esencial vincular a las personas con roles adecuados, buscando el mejor ajuste en aptitudes y actitudes, e incluso identificando y fomentando grandes talentos cuando sea posible. Aunque la mayoría de los objetivos se alcanzan mediante esfuerzo y dedicación diaria, ocasionalmente se logran resultados excepcionales gracias al destello de un talento especial. No debemos perder de vista que se aprende de los errores, y algunos empleados son valiosos porque conocen los errores que deben evitarse.

Principio 4: Organización por procesos

Los resultados se logran de manera más eficiente cuando las actividades y sus recursos se gestionan como procesos. La organización basada en procesos también implica un concepto fundamental simple. En primer lugar, es necesario definir el flujo de las actividades actuales mediante un diagrama y revisarlo minuciosamente para evitar interferencias, cambios de área o de la persona encargada de cada tarea. Aunque cada proceso tiene un cliente al principio y al final, no está exento de su responsabilidad con el cliente final.

Para fortalecer y poner en práctica un proceso según lo definido, es recomendable orientarlo hacia su cliente, proporcionarle indicadores, objetivos, recursos humanos y un responsable o líder, de manera similar a cómo se realiza en el trabajo con la organización en su conjunto.

Nuevamente, al igual que en la atención al cliente, la implicación de los empleados desempeña un papel crucial para lograr la comprensión de los objetivos y el compromiso en la superación de metas. En este contexto, es suficiente motivo para que todos los empleados en sus diversos niveles sean incluidos

en este proceso.

Principio 5: Administración sistemática

Reconocer, comprender y gestionar los procesos y sus interrelaciones conduce a una percepción de la organización como un sistema. Esto implica identificar a cada individuo, su ubicación, sus responsabilidades y cómo contribuye al equipo y al logro de los objetivos. Cada persona comprende su importancia en su posición y funciones.

Como consecuencia, la dirección puede organizar y liderar de manera clara y racional en situaciones que no generan sorpresas internas, fomentando la confianza de los miembros del equipo en el conjunto de la organización. Ambas partes adoptan una actitud de transparencia y comprensión de la situación actual, respaldada por indicadores y cifras. Esto facilita la apertura de discusiones y la búsqueda oportuna de soluciones adecuadas para los problemas actuales o anticipados.

Principio 6: Mejora continúa

Con indicadores y procesos claramente definidos, los objetivos de mejora se vuelven siempre evidentes. Sin embargo, establecer el orden de prioridades, en consonancia con los recursos económicos y humanos disponibles, no siempre resulta tan obvio. La dirección puede generar complacencia si los objetivos son demasiado simples o apatía si parecen inalcanzables.

Los objetivos de mejora continua son cuantitativos y solo a través de la acumulación producen cambios significativos, por lo que hacer referencia al pasado actúa como un estímulo importante para quienes son responsables de las actividades. Por la misma

razón, es crucial considerar la posibilidad y/o la necesidad de planificar cambios cualitativos que permitan alcanzar nuevos niveles de calidad por sí mismos. Aunque estos cambios conllevan un mayor riesgo, también suelen implicar un mayor costo de oportunidad desde la perspectiva financiera. Estos cambios cualitativos suelen originarse a partir de una idea brillante o la incorporación de una tecnología más actual.

El proceso de mejora continua se convierte en una actividad esencial que implica el activo más valioso de la empresa: su capital humano. Es una responsabilidad gerencial que demanda entrenamiento y metas bien definidas, de manera similar al enfoque al cliente aplicado internamente.

Principio 7: Hechos y datos para la toma de decisiones

Los eventos y la información se plasman en: indicadores, metas y el logro de estas metas. Es una secuencia clara que orienta a todos los participantes del proceso y a cada grupo en la mejora de sus resultados. La única dificultad que podría obstaculizar el funcionamiento efectivo de esta secuencia es la carencia de capacitación o formación. La perspectiva de aprendizaje en el cuadro de mando integral es un respaldo crucial para el crecimiento del personal, de los procesos y de la organización como un sistema.

Principio 8: Relaciones de beneficio mutuo

El beneficio debe ser mutuo, esto se debe dar tanto en las organizaciones, con sus clientes, proveedores, trabajadores o colaboradores y los socios; a pesar de que cada uno como estructura son plenamente independiente uno de otros, deben lograr relacionarse entre ellos de manera mutua ya que ello conviene a todo el conjunto. Es importante que cada uno de estos

componentes sean plenamente conscientes de los beneficios que implican relacionarse entre ellos (28).

d) Atributos de la calidad de la atención en salud

Es crucial tener conocimiento de las características que identifican una atención médica de calidad; por lo tanto, a continuación, explicaremos estos atributos establecidos por diversos autores, en este caso tomaremos lo establecido por el Dr. Gustavo Malagón (29).

Oportunidad:

Referido específicamente en la disminución de los tiempos de espera en entornos de atención médica, tanto públicos como privados, es fundamental proporcionar atención de forma rápida y oportuna para el beneficio de los pacientes. Los usuarios esperan ser atendidos lo más pronto posible para mejorar su estado de salud, cumpliendo así con sus necesidades médicas en el momento en que estas se presenten.

Continuidad:

Consiste en llevar a cabo de manera lógica y secuencial las acciones correspondientes a cada fase del proceso de atención, todo ello bajo la supervisión de un equipo médico. Se trata de ofrecer a los usuarios una atención integral que abarca desde la evaluación médica inicial y los exámenes auxiliares necesarios hasta el seguimiento continuo del caso hasta la completa recuperación del paciente.

Suficiencia e integridad

Los servicios de salud deben de administrar o proveer suministros adecuados y puntuales de los recursos necesarios para abordar de manera integral las necesidades de salud, abarcando aspectos como la promoción, prevención, curación, recuperación y

rehabilitación. De esta manera garantizar una atención de calidad que englobe la integralidad en su proceso.

Racionalidad lógico-científica

Esto comprende e involucra el empleo del saber y conocimiento médico y la aplicación de los avances tecnológicos disponibles para abordar los problemas de salud, utilizando criterios de enfoques lógicos y procesos que resulten más eficientes en la recuperación de la salud de los usuarios.

Satisfacción de usuario y del proveedor

Tiene que ver con la complacencia del usuario con la atención médica recibida, con los prestadores de los servicios y con los resultados de la atención. Así mismo, la satisfacción de los proveedores con las condiciones laborales y el medio ambiente en el cual se desempeñan.

Efectividad

Consiste en alcanzar el nivel más alto posible de mejora en la salud de los usuarios mediante la prestación de la mejor atención disponible.

Eficiencia

Implica la capacidad de disminuir al máximo los gastos de atención médica sin que se vea afectado de manera significativa el nivel de mejora en la salud.

Optimización

Es establecer que la atención médica se realiza de la mejor manera; para ello se debe de realizar el balance entre los costos y los beneficios de la atención realizada en los pacientes.

Aceptabilidad

Se trata de que la atención general satisfaga las expectativas y deseos de los pacientes y sus familiares, abarcando aspectos como la accesibilidad, la relación médico-paciente, las comodidades, y la conformidad con los efectos y costos del

tratamiento.

Legitimidad

Cada intervención médica debe ser aceptable y legítima para los pacientes, alineándose con los principios médicos establecidos, las normativas vigentes, los valores inherentes al proceso de atención y las leyes que rigen en la comunidad donde se lleva a cabo la actividad médica.

Equidad

Tiene que ver con la premisa de la OMS donde se determina salud de calidad para todos en el 2030, mediante la cobertura sanitaria universal (30). Se refiere a la adhesión a los principios que garantizan una distribución equitativa del cuidado de la salud y sus beneficios entre todos los integrantes de la población.

e) Dimensiones de la calidad

Con el fin de comprender de manera más detallada las dimensiones de la calidad, se abordarán aquellas que son contempladas en la encuesta SERVQUAL (1988); según Hernández (31), refiere “que es una herramienta que mide la percepción de la calidad de los usuarios de cualquier servicio” pago 358; es un modelo de origen estadounidense propuesto por los investigadores Parasuraman, Berry y Zeithaml; el mismo que es modificado por Barrientos (32); las cuales se describirán a continuación:

- **Fiabilidad**

Cuando tratamos sobre la dimensión de fiabilidad, esta se relaciona con la confianza depositada en el servicio que se busca adquirir o se necesita para el restablecimiento de la salud. Eliécer (2010), citado por Príncipe señala que para evaluar la fiabilidad de un servicio, es necesario considerar

ciertos indicadores, tales como cumplir con lo prometido por la institución de salud a sus usuarios, demostrar interés en resolver cualquier dificultad, evaluar la manera en que se presta el servicio, mantener un nivel de atención adecuado para minimizar errores y, por último, cumplir con los horarios de atención de manera puntual. Se trata de la habilidad para conseguir de manera eficiente el ofertar un buen servicio y llevarla a cabo con éxito (33).

- **Capacidad de respuesta**

Esta dimensión se relaciona con la prestación efectiva del servicio, la disposición y habilidad del profesional para resolver de manera adecuada un problema de salud tanto durante como después de la atención. Consiste en proporcionar a los usuarios un servicio de calidad en un tiempo apropiado y razonable, respondiendo a la necesidad de atención médica rápida, ya que muchos usuarios prefieren evitar largos períodos de espera. Está fuertemente relacionado con tres elementos clave: oportunidad, puntualidad y rapidez. Esto implica la capacidad de ofrecer una respuesta inmediata ante cualquier contratiempo que pueda surgir, sin causar perjuicio al paciente (34).

- **Seguridad**

Esta dimensión engloba todos los aspectos relacionados con el tipo de atención ofrecido por los empleados y las habilidades que puedan tener para infundir confianza y credibilidad en los usuarios, proporcionándoles la tranquilidad necesaria para disfrutar del servicio. Es esencial que el personal esté capacitado para aclarar cualquier duda del usuario acerca de los procedimientos de atención.

En nuestro estudio, hemos categorizado esta dimensión en dos indicadores: Profesionalidad, que abarca todas las habilidades técnicas que posee el empleado, considerando los conocimientos y destrezas necesarios para ofrecer soluciones personalizadas y cumplir con las normativas establecidas por la institución.

Credibilidad, que comprende el conjunto de principios y valores del empleado, como la veracidad, la honestidad y la integridad, reflejados en su actitud al brindar el servicio (34).

- **Empatía**

Indudablemente, posiblemente sea el aspecto más crucial como dimensión en muchos casos, ya que la naturaleza humana está constantemente influenciada por emociones, ya sean positivas o negativas. En este sentido, es esencial que la persona que proporciona atención sea comprensiva, comunicativa, solidaria y humana, idealmente también elocuente, simpática y amena, especialmente con las gestantes al momento de realizar una ecografía, ya que ellas se encuentran en un estado emocional de mucha ansiedad por saber el estado de su gestación. Una sólida inteligencia emocional por parte del personal es fundamental para optimizar esta dimensión (32).

- **Elementos tangibles**

Está estrechamente ligado a todos los aspectos físicos y se refiere a todo lo tangible del servicio. En nuestra investigación, hemos categorizado esta dimensión en tres indicadores:

- **Instalaciones**, que se refiere específicamente a todos los espacios donde se proporciona el servicio. Estos lugares deben cumplir con los

requisitos necesarios que, por su naturaleza, faciliten la prestación del servicio, como los espacios de espera, consultorios, áreas de admisión, salas de archivos, y salas de capacitación, entre otros.

- **Equipos**, que incluye todas las maquinarias y dispositivos necesarios para ofrecer el servicio al usuario. Por ejemplo, equipos de cómputo, ecógrafos, equipos de rayos, tomógrafos, equipos de laboratorio, entre otros.
- **Personal**, que está conformado por el capital humano, es decir, todo el personal de salud que trabaja en los establecimientos de salud. Esto incluye médicos, personal administrativo, técnicos y auxiliares de enfermería, entre otros (34).

2.2.2 Nivel de satisfacción del usuario

A.- Definición

Satisfacer una necesidad implica llevar a cabo acciones que cumplan con las expectativas. En la atención en los servicios de salud, se consideran diversas dimensiones como la humanística, el entorno y la científica. La labor del profesional en un servicio de salud debe orientarse constantemente hacia la mejora de la vida de los usuarios. La adquisición de habilidades no solo debe concentrarse en aspectos tecnológicos, sino que también es crucial desarrollar habilidades blandas que incluyan valores éticos, todo ello en beneficio tanto del paciente como de la población en general (32).

Según la definición de Kotler y Keller, refieren que la satisfacción del usuario se describe como una sensación de placer o decepción derivada de la comparación entre la experiencia del producto (o los resultados) y las expectativas de beneficios

previos. Por lo tanto, si los resultados superan o cumplen con las expectativas, el usuario experimentará satisfacción por el producto obtenido o por el servicio prestado (35).

Para Robbins y Coulter, la satisfacción del cliente está estrechamente vinculada a la satisfacción del empleado, especialmente aquellos que trabajan en primera línea, ya que al estar en contacto directo, comprenden las expectativas y demandas de los usuarios. Sostienen que un empleado satisfecho con su trabajo tiende a ser más amigable, alegre y receptivo; con esta actitud, aumentarán la satisfacción y la lealtad de los usuarios, generando fidelización en estos últimos (36).

Donabedian (1992) aborda el grado de satisfacción del usuario o consumidor en los servicios de salud, destacando su papel tridimensional. **En primer lugar**, se refiere al **juicio sobre la calidad de la atención**, incorporando las expectativas y percepciones de los pacientes. **En segundo lugar**, aborda **el resultado de la atención**, que se centra en el bienestar psicológico de los pacientes y constituye un objetivo fundamental para los sistemas de salud. **Por último**, destaca **la satisfacción del paciente** como un factor vinculado al seguimiento del tratamiento y que motiva la búsqueda continua de atención para lograr la recuperación final. La satisfacción del paciente, como resultado de la asistencia en los servicios de salud, se convierte finalmente en un elemento estructural fundamental de la función asistencial (37).

Seguidamente tenemos a Seclen y Darras (2005), quienes manifiestan que no existe un consenso claro sobre la manera de medir y conceptualizar la satisfacción del cliente. Es crucial tomar en cuenta las opiniones de los usuarios externos para mejorar y avanzar en el desarrollo de las instituciones del sector. La satisfacción del usuario se considera un indicador clave del

rendimiento de los establecimientos que ofrecen servicios, siendo de vital importancia en el ámbito de la salud y constituyendo un tema complejo en la administración sanitaria. Para definir este término, podemos describirlo como una evaluación valorativa que una persona tiene respecto a la interacción con la atención recibida (38).

Según lo establecido por el MINSA (2012), referido por Barrientos (32); manifiesta que abordar las inquietudes de los usuarios o pacientes es esencial para asegurar una atención de calidad, pero igualmente importante son las habilidades cognitivas del personal de salud. La calidad del servicio se ve principalmente determinada por la interacción con el profesional de la salud, influyendo en características como la accesibilidad, la privacidad, el trato amable y el tiempo de espera. Sin embargo, la eficacia del servicio, es decir, la capacidad de proporcionar el servicio requerido por el paciente es el aspecto crucial, según indica el estudio de satisfacción del cliente externo en el ámbito de la salud.

B.- Elementos de la satisfacción

Comprender los componentes de la satisfacción es esencial para determinar cómo los usuarios perciben la calidad de los servicios. Solo a través de una comprensión completa de estos elementos se puede diseñar medidas para evaluar el rendimiento en la prestación de servicios. Los componentes clave incluyen disponibilidad, accesibilidad, cortesía, agilidad, confianza, competencia y comunicación, los cuales se describen detalladamente a continuación:

- **Disponibilidad:** Referido al grado en que un servicio de salud está disponible siempre que los usuarios lo necesiten. En el MINSA los servicios de salud están disponibles las 24 horas

durante todo el año en los hospitales y centros de salud, en otros establecimientos de salud de menor complejidad solo se atienden 12 horas diarias de lunes a sábados.

- **Accesibilidad:** Se relaciona con el grado en que los usuarios esperan ser atendidos cuando lo necesiten. Los servicios de salud tienen que ser accesibles en todo momento, de acuerdo con la complejidad del servicio.
- **Cortesía:** Implica el grado en que el proveedor de servicios de salud muestra una actitud amable hacia el usuario, reconociendo y comprendiendo sus sentimientos. La cortesía impulsa a una persona a demostrar un nivel de conformidad y empatía hacia los sentimientos de los demás, comportándose con dignidad y respeto y esforzándose por lograr armonía en las relaciones interpersonales.
- **Agilidad:** Se refiere al grado en que el proveedor de servicios de salud satisface rápidamente las solicitudes de los usuarios o pacientes.
- **Confianza:** Se relaciona con el grado en que el proveedor de servicios de salud demuestra tener las habilidades para ofrecer el servicio prometido, de manera precisa y confiable, siendo percibido así por el usuario. Esto se genera cuando el personal que brinda un servicio de salud se encuentra adecuadamente capacitado para la atención solicitada.
- **Competencia:** Indica el grado en que el proveedor de servicios de salud demuestra tener las habilidades y conocimientos necesarios para atender al usuario. A mayor percepción de competencia del proveedor de servicios, mayor será el nivel de satisfacción del usuario.
- **Comunicación:** Se refiere al grado en que el proveedor de servicios de salud se comunica con los usuarios utilizando un lenguaje simple, claro y fácil de entender. La comunicación

con los usuarios puede tener un impacto significativo en el proceso de recuperación. Si un usuario se siente excluido, desinformado o incierto sobre sus resultados de salud, podría experimentar una recuperación más lenta. Por lo tanto, la comunicación clara es esencial para proporcionar satisfacción con el servicio en el entorno hospitalario. Cuando las preguntas de los usuarios se abordan rápidamente y se les informa sobre el tipo de atención que recibirán, se pueden aliviar sus sentimientos de incertidumbre (39).

- C.- Dimensiones de la variable satisfacción del usuario

Donabedian, citado por Pérez (2018), precisa que las dimensiones de la satisfacción del usuario son tres (34), las que se describen a continuación:

- **Dimensión humana**

También conocida como dimensión "Interpersonal", esta área a menudo se relega y desplaza, a pesar de ser fundamental en la bioética médica. Aunque existen diversas teorías y autores sobre la gestión de la atención en los servicios de salud, la importancia otorgada al aspecto humanístico suele ser limitada. Enfocada en la esfera interpersonal y vinculada al aspecto ético- moral y cívico, esta dimensión se materializa en la comunicación entre el personal de salud y el paciente. Es crucial recordar el concepto integral de salud según la OMS, que abarca aspectos más allá de lo físico. Individualizar al paciente, respetando sus diferencias, es esencial, al igual que valorar la discreción y ofrecer una atención generosa y educada.

Esta dimensión contempla diversas actitudes, comportamientos y conductas del personal administrativo y asistencial dirigidos hacia los pacientes o sus representantes. Además, se refiere a las relaciones entre los propios trabajadores y con sus superiores. Todo lo mencionado está relacionado con el ambiente laboral existente en los servicios, siendo un factor crucial para desempeñar funciones con mayor tranquilidad. Un clima laboral adecuado es esencial para motivar a los empleados a ofrecer un trato favorable a los usuarios.

Para este estudio, hemos categorizado esta dimensión en tres indicadores: Actitud e imagen, que abarca el conjunto de actitudes hacia los usuarios, como la asertividad y cortesía. La imagen se refiere a la presentación formal de cada empleado, incluyendo aspectos como el uso del uniforme, fotocheck y el orden en los servicios. Seguridad y respeto se relaciona con la confianza que el usuario debería tener en la institución, formada a partir de la atención recibida. El respeto se enfoca principalmente en la privacidad del paciente. Atención personalizada se expresa mediante un trato estrictamente personal, diferenciando la atención para identificar más íntimamente al paciente (34).

- **Dimensión técnico – científica**

Donabedian (1996), citado por Pérez, señala que entre los factores locales que pueden influir en la evaluación de la atención técnica se encuentran las diferencias en la disponibilidad y características de los recursos humanos y materiales. El autor sugiere que uno de los aspectos fundamentales para lograr usuarios satisfechos es la tecnología disponible y su aplicación para mejorar el

servicio (34). Sin embargo, también es crucial fortalecer constantemente los conocimientos técnicos del personal mediante capacitaciones, lo que permitirá que estén capacitados para cumplir con las normas y realizar sus funciones de manera hábil. Esta dimensión se ha subdividido en tres indicadores:

Eficiencia: Se refiere a proporcionar un servicio que cumpla las expectativas del usuario a un costo mínimo, maximizando el rendimiento del servicio ofrecido.

Continuidad: Implica mantener la consistencia en la calidad del servicio, evitando que los usuarios busquen otras opciones debido a la falta de eficiencia, lo que podría generar insatisfacción al no mantener una continuidad en el servicio ofrecido.

Efectividad: Se relaciona con el impacto social que experimenta un usuario después de recibir un servicio que le complace.

- **Dimensión entorno**

Marriner (1999), citado por Pérez, en su obra "Modelos y Teorías de Enfermería", desarrolla una teoría centrada en el entorno. Esta teoría se ve influenciada por diversos factores, mostrando en su conjunto una integración estrecha de valores individuales, sociales y profesionales. Se centra en todas las influencias externas que el usuario puede percibir y que pueden afectar su evaluación del servicio. Engloba las instalaciones disponibles en la institución que pueden ofrecer un valor adicional, mejorando así el servicio brindado. Hemos categorizado esta dimensión en un solo indicador que abarca los siguientes aspectos: Infraestructura, que comprende

todas las características que deben tener los espacios físicos dentro del área de los consultorios externos, como la limpieza, la humedad, el calor, el ruido, entre otros (34).

2.3. Definición de términos

Calidad:

La calidad se define como la capacidad de convertir las futuras necesidades de los usuarios en características mensurables. De esta manera, un producto puede ser concebido y producido para satisfacer las expectativas a un precio aceptable para el cliente. La calidad solo puede ser determinada en términos del usuario (Deming, 1989); citado por Recuenco y Reyes (40).

- **Calidad de la atención médica:**
Propiedad que la atención médica puede poseer en grados variables, en cuanto a su estructura, proceso y resultados; repercute en la satisfacción del usuario (41).
- **Eficacia:**
Para Chiavenato es “alcanzar objetivos y resultados. Un trabajo eficaz es provechoso y exitoso” (19).
- **Eficiencia:**
Según Chiavenato es “Ejecutar bien y correctamente las tareas. El trabajo eficiente es un trabajo bien ejecutado” (19).
- **Gestión en salud:**
“La gestión en salud se refiere al conjunto de actividades y procesos administrativos y estratégicos que tienen lugar en el ámbito de la atención médica y los servicios de salud. Su objetivo principal es optimizar la utilización de recursos y mejorar la calidad de la atención” (42)
- **Liderazgo:**

Para Evans y Lindsay “es la habilidad de influir positivamente en la gente y los sistemas bajo la autoridad de uno a fin de tener un impacto significativo y lograr resultados importantes” (43).

- **Organizaciones:**

Se refiere a los “conjuntos de personas trabajando juntas, con una división del trabajo, en el sentido de alcanzar propósitos y objetivos común” (19)

- **Usuario:**

Es toda persona que requiera y obtenga la prestación de servicios de salud (44).

- **Atención médica:**

Se denomina así al “conjunto de servicios que se proporcionan al individuo, con el fin de proteger y promover y restaurar su salud” (44)

CAPÍTULO III

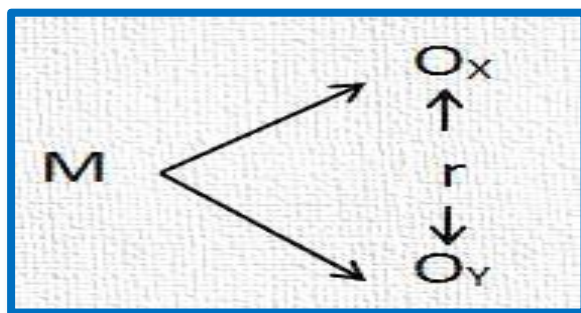
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo **básica, descriptivo – correlacional**, lo que implica que no se realizará ninguna manipulación a las variables de estudio. (45).

3.2. Diseño de la investigación

La investigación obedece a un diseño **no experimental, prospectivo y de corte transversal** (45).



M = Muestra

Ox = Observación de las variables (X) Calidad de atención

Oy = Observación de las variables (Y) Nivel de satisfacción

r = Coeficiente de correlación entre las variables

3.3. Población y muestra

Población:

La población estuvo constituida por 1280 usuarias del servicio de ecografía, atendidas en el Consultorio Médico Ecomedic de Pisco durante el año 2023.

3.3.1. Tamaño y tipo de muestra:

La muestra la constituyen 162 usuarias del servicio de ecografías, atendidas en el Consultorio Médico Ecomedic de Pisco, durante el año 2023. Y que cumplieron los criterios de inclusión y exclusión objeto de esta investigación.

El tipo de muestreo fue; probabilístico - aleatorio simple.

El tamaño muestra se calculó mediante la fórmula de poblaciones finitas cuyas características fueron:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2 \cdot N + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$n = \frac{4x}{25x} \frac{50x}{1280} \frac{50x}{4x} \frac{1280}{50x} \quad 50$$

$$n = \frac{192}{7000} \frac{x}{4x} \frac{14000}{2500}$$

$$n = \frac{2689120}{7000} + 9604$$

$$n = \frac{2689120}{16604}$$

$$n = 162$$

Para el cálculo se utilizó los siguientes datos:

n= Tamaño de la muestra	n=	?
S = Sigma = Nivel de Confianza (1-5)	Z=	1.96
N = Universo	N=	1280
P = Posibilidad de éxito = 50%	P=	50
Q = Posibilidad de error = 50%	Q=	50
E = Error muestral (1-10)	E=	5

3.3.2 Criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión:

- Usuaris que acuden al Consultorio Médico Ecomedic de

Pisco por servicio de ecografía durante el año 2023.

- Usuaris gestantes mayores de 18 años.
- Usuaris que acepten participar en el estudio.
- Usuaris que hayan firmado el consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Usuaris menores de 18 años.
- Usuaris que no deseen participar del estudio.
- Usuaris con algún tipo de problemas cognitivos y / o de comunicación.

3.4. Variables de estudio

- **Variable 1.** - Calidad de atención
- **Variable 2.**- Satisfacción del usuario

3.5. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORÍA / ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1 Calidad de atención	La calidad de la atención se refiere a la expectativa de brindar al usuario el máximo y más completo bienestar, considerando el equilibrio entre beneficios y pérdidas que puedan surgir en todo el proceso. (Donabedian. 2008)	La variable calidad de atención se operacionalizó en cinco dimensiones los cuales fueron evaluados por 22 ítems.	Fiabilidad	Unidad del servicio	Baja [5-12> Media [12-19> Alta [19-25]	Ordinal
				Disponibilidad		
			Capacidad de respuesta	Rapidez	Baja [4-9> Media [9-14> Alta [14-20]	Ordinal
			Seguridad	Profesionalismo		
				Credibilidad		
			Empatía	Accesibilidad	Baja [4-9> Media [9-14> Alta [14-20]	Ordinal
				Comprensión del usuario		
			Aspectos tangibles	Instalación	Baja [5-12> Media [12-19> Alta [19-25]	Ordinal
				Equipo		
Personal						
Baja [4-9> Media [9-14> Alta [14-20]	Ordinal					
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORÍA / ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 2 Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario se describe como una sensación de placer o decepción derivada de la comparación entre la experiencia del producto (o los resultados) y las expectativas de beneficios previos. (Kotler y Keller, 2006)	La variable satisfacción del usuario se operacionalizó en tres dimensiones los cuales fueron evaluados por 22 ítems.	Dimensión humana	Actitud e imagen	Insatisfactorio [8-19> Satisfactorio [19-30> Muy satisfactorio [30-40]	Ordinal Ordinal
				Seguridad y respeto		
				Atención personalizada		
			Dimensión técnico - científica	Eficiencia	Insatisfactorio [8-19> Satisfactorio [19-30> Muy satisfactorio [30-40]	Ordinal
				Continuidad		
				Efectividad		
			Dimensión entorno	Infraestructura y tecnología	Insatisfactorio [8-19> Satisfactorio [19-30> Muy satisfactorio [30-40]	Ordinal

3.6. Técnicas e instrumentos para recolección de datos

La técnica para la recolección de datos que se utilizó fue una encuesta

El instrumento. Un cuestionario tipo Likert elaborado por el autor, previamente validado por juicio de expertos, los que validaron su contenido y constructo. El Cuestionario consta de dos partes;

1.- Cuestionario para evaluar la calidad de atención:

Este instrumento estuvo conformado por un conjunto de preguntas relacionadas a la calidad de atención ecográfica -obstétrica el cual cuenta con 22 ítems, distribuidos en las dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. con un criterio de valoración Likert es: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre(4) y siempre(5) , los que al hacer la sumatoria general de todas las dimensiones nos da como resultado la calidad de atención; Bajo (25-51 puntos). Medio (51-81 puntos) y Alta (80-110 puntos).

La fiabilidad del instrumento adaptado según alfa de Cronbach fue de 0.907.

2.- Cuestionario para evaluar el nivel de satisfacción:

Este instrumento estuvo conformado por un conjunto de preguntas relacionadas al nivel de satisfacción el cual está estructurado por 24 ítems, distribuidos en: Dimensión humana, dimensión técnica científica, y dimensión entorno: con un criterio de valoración de Muy insatisfecho (1 punto), Insatisfecho (2 puntos), Ni satisfecho/Ni insatisfecho (3 puntos), Satisfecho (4 puntos), Muy satisfecho (5 puntos). La sumatoria general de todas las dimensiones se resumen en; Insatisfecho (24-56 puntos), satisfecho (56-88 puntos), Muy satisfecho (88-120 puntos).

La fiabilidad del instrumento adaptado según alfa de Cronbach fue de 0.843.

3.7. Procesamiento y análisis de datos

Una vez obtenidos los datos se procedió a su análisis de acuerdo con los siguientes pasos:

3.7.2 Codificación. - La información fue seleccionada y se generaron códigos para cada uno de los sujetos muestrales.

3.7.3 Calificación. - Consistió en la asignación de un puntaje o valor según los criterios establecidos en la matriz del instrumento para la recolección de datos.

3.7.4 Tabulación de datos. - En este proceso se elaboró una data utilizando el programa IBM SPSS versión 28 en español, donde se procesaron las características de la distribución de los datos, la media aritmética y desviación estándar.

3.7.5 Para ver la correlación entre las variables se empleó el Coeficiente de correlación “r” de Pearson, que mide el grado de asociación entre dos variables exponiendo los resultados en tablas y gráficos.

3.7.6 Interpretación de los resultados. - En esta etapa una vez tabulados los datos se presentó en tablas y figuras, las cuales fueron interpretados en función de las variables:

3.8. Aspectos éticos:

La actual investigación se ajusta a la Ley General de Salud N° 26842, que establece la necesidad de regir toda investigación realizada con individuos de acuerdo con los principios éticos establecidos en la Declaración de Helsinki. Es conocido que cualquier estudio en el ámbito de la salud que involucre a seres humanos como sujetos de muestra debe cumplir con las normas éticas pertinentes para asegurar la protección de las personas y la integridad científica de la investigación.

En consecuencia, la presente investigación siguió los estándares

éticos establecidos. Se gestionó el consentimiento informado de las gestantes participantes en la investigación. La información recabada se utilizó exclusivamente para el propósito del presente estudio, garantizando así la autenticidad de los resultados finales.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

A.- RESULTADOS SOBRE NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO ATENDIDO EN ECOMEDIC PISCO – PERÚ 2023

Tabla 1

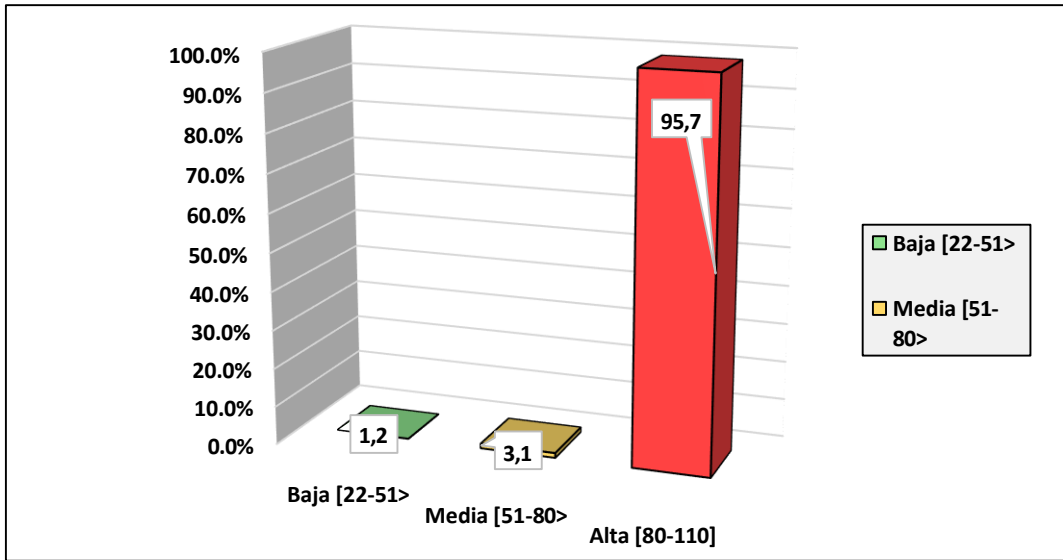
Calidad de atención

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
CALIDAD DE ATENCIÓN	Baja [22-51>	2	1,2 %
	Media [51-80>	5	3,1 %
	Alta [80-110]	155	95,7 %
	Total	162	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios.

Interpretación:

En la Tabla y gráfico 1.- Se presenta los resultados sobre el nivel de calidad de atención recibida por los usuarios respecto al servicio de ecografía en gestantes, donde con mayor frecuencia respondieron haber recibido una alta calidad de atención 95,7%, seguido de una calidad media con un 3,1% y finalmente un 1,2% refiere una baja calidad de atención.



Fuente. - Tabla 1

Gráfico 1

Calidad de atención

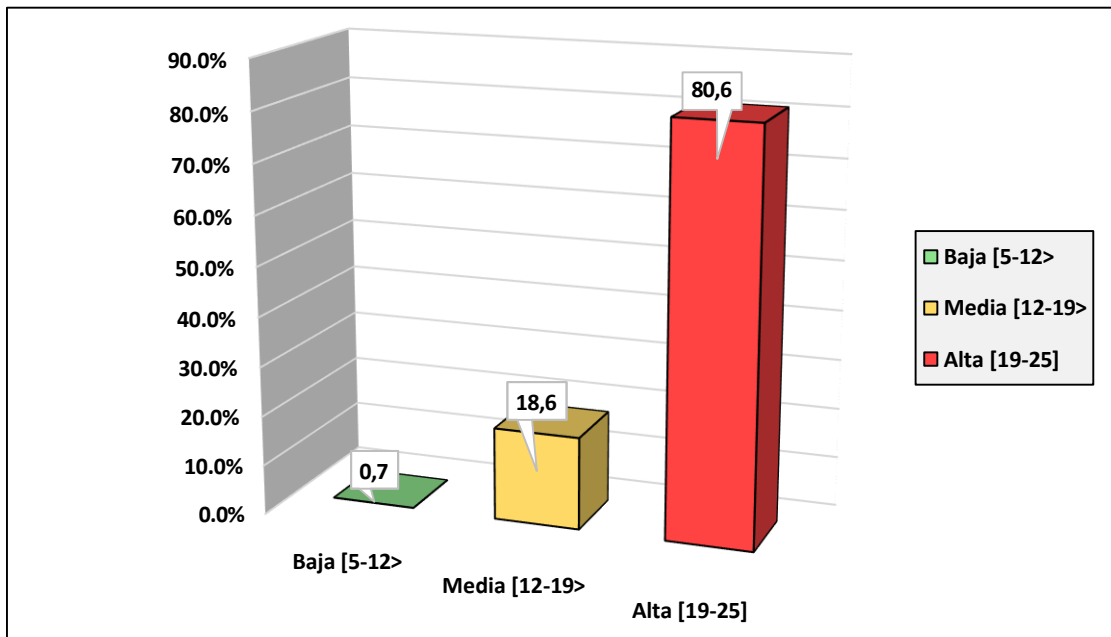
Tabla 2*Dimensión fiabilidad*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Fiabilidad	Baja [5-12>	1	0,7 %
	Media [12-19>	30	18,6 %
	Alta [19-25]	131	80,7 %
	Total	162	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios.

Interpretación:

En la Tabla y gráfico 2.- Respecto al nivel de la dimensión de la fiabilidad en el servicio de ecografía en gestantes, se presenta un nivel alto con un 80,6%. Seguido de un nivel medio con un 18,6%, y finalmente solo el 0,7% presenta un bajo nivel. Esto comprueba que las gestantes en su mayoría manifiestan su conformidad respecto al nivel de la dimensión fiabilidad.



Fuente. - Tabla 2

Gráfico 2

Dimensión fiabilidad

Tabla 3

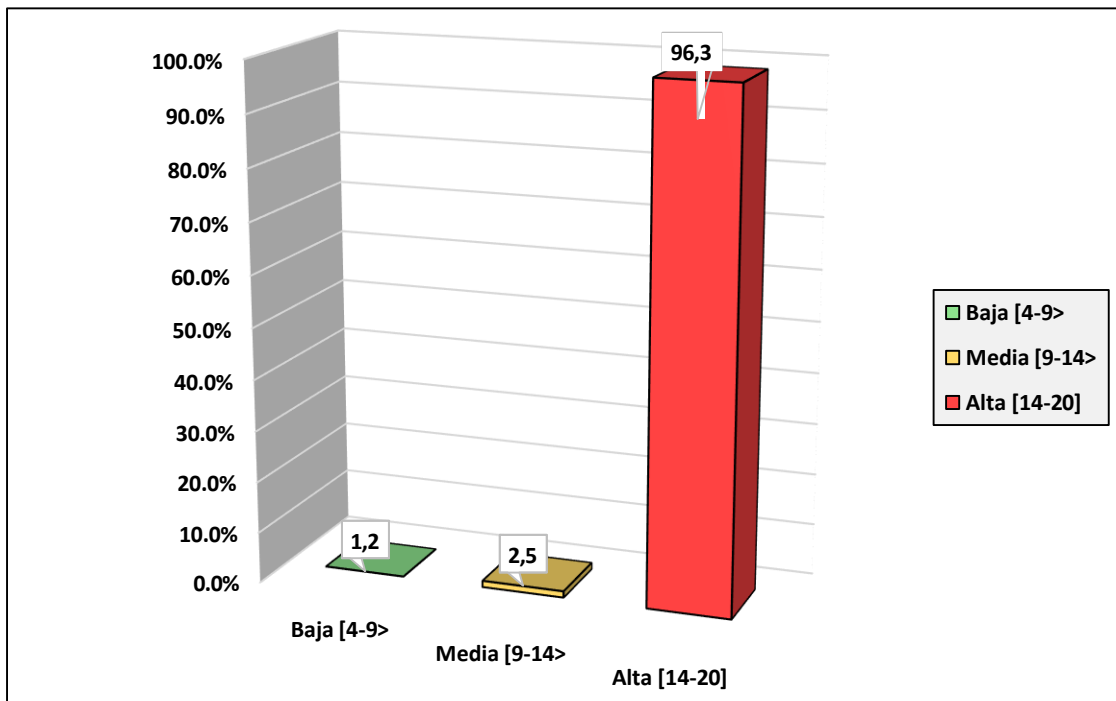
Dimensión capacidad de respuesta

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Capacidad de Respuesta	Baja [4-9>	2	1,2 %
	Media [9-14>	4	2,5 %
	Alta [14-20]	156	96,3 %
	Total	162	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios.

Interpretación:

En la Tabla y gráfico 3.- Respecto al nivel de la dimensión de la capacidad de respuesta en el servicio de ecografía en gestantes, se obtiene un nivel alto con un 96,3%. Seguido de un nivel medio con un 2,5% y finalmente solo el 1,2 % responde un nivel bajo. Esto comprueba que las gestantes en su mayoría manifiestan su conformidad respecto al nivel de la dimensión capacidad de respuesta.



Fuente. - Tabla 3

Gráfico 3

Dimensión capacidad de respuesta

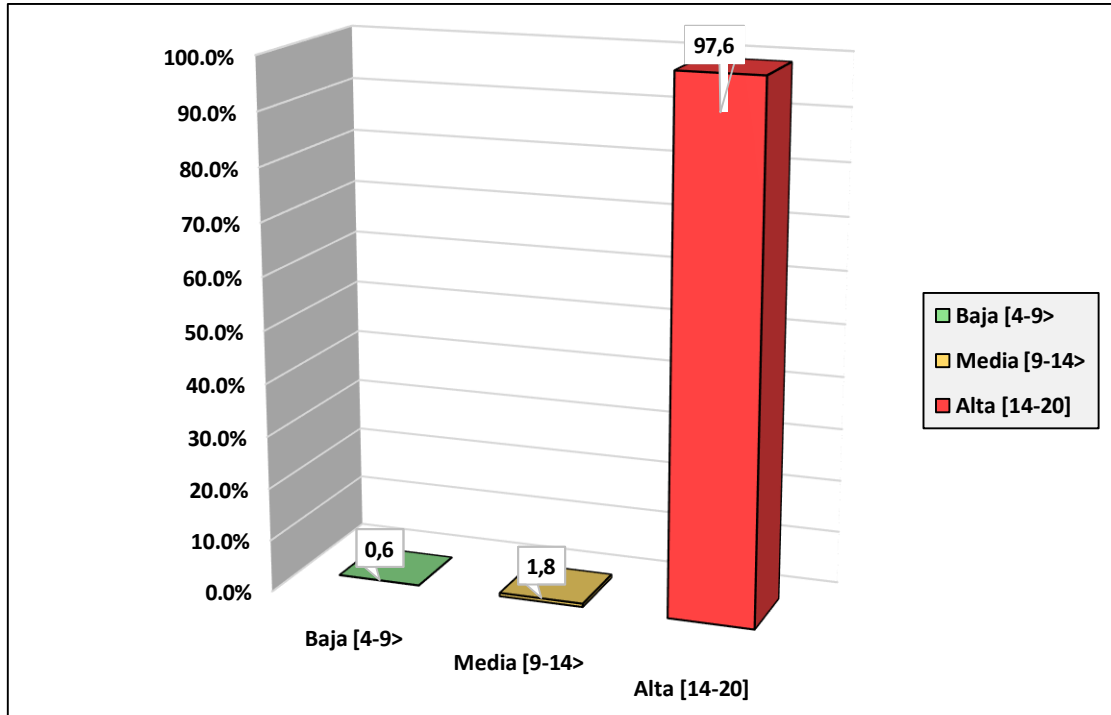
Tabla 4*Dimensión seguridad*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Seguridad	Baja [4-9>	1	0,6 %
	Media [9-14>	3	1,8 %
	Alta [14-20]	158	97,6 %
	Total	162	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios.

Interpretación:

En la Tabla y gráfico 4.- Respecto al nivel de la dimensión seguridad en el servicio de ecografía en gestantes, se obtiene un nivel alto con un 97,6%. Seguido por un nivel medio con un 1,8% y solo el 0,6 % presenta un nivel de seguridad bajo. Esto comprueba que las gestantes en su mayoría manifiestan su conformidad respecto al nivel de la dimensión seguridad.



Fuente. - Tabla 4

Gráfico 4

Dimensión seguridad

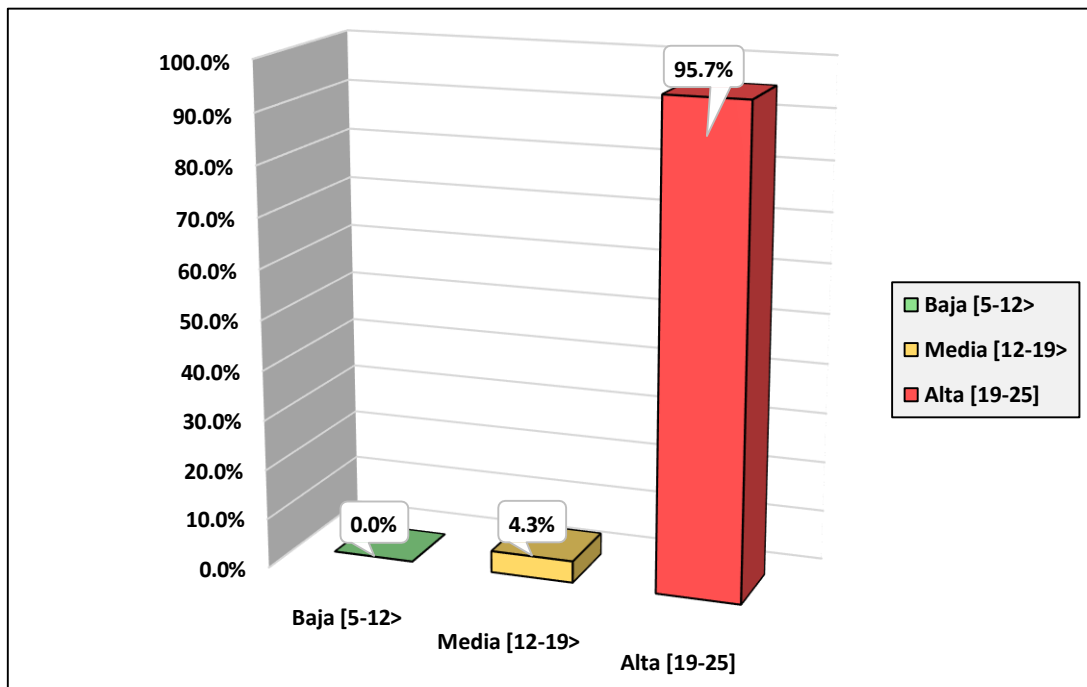
Tabla 5*Dimensión empatía*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Empatía	Baja [5-12>	0	0,0
	Media [12-19>	7	4,3
	Alta [19-25]	155	95,7
	Total	162	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios.

Interpretación:

En la Tabla y gráfico 5.- Respecto al nivel de la dimensión empatía en el servicio de ecografía en gestantes, se obtiene un nivel medio con un 4,3% y un nivel alto con un 95,7%. Esto comprueba que las gestantes en su mayoría manifiestan su conformidad respecto al nivel de la dimensión empatía con un predominante 95,7% de los resultados procesados.



Fuente. - Tabla 5

Gráfico 5

Dimensión empatía

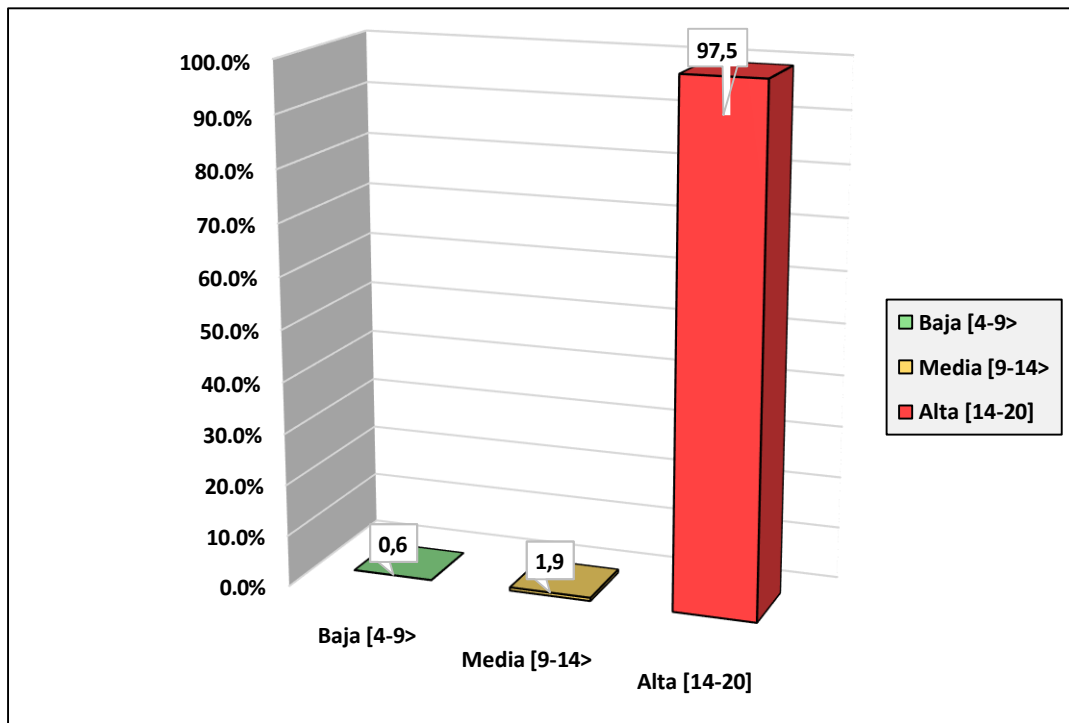
Tabla 6*Dimensión aspectos tangibles*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Aspectos tangibles	Baja [4-9>	1	0,6 %
	Media [9-14>	3	1,9 %
	Alta [14-20]	158	97,5 %
	Total	162	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios.

Interpretación:

En la Tabla y gráfico 6.- Respecto al nivel de la dimensión aspectos tangibles en el servicio de ecografía en gestantes, se obtiene un nivel alto con un 97,5%. Un nivel medio con un 1,9% y solo el 0,6% responde apreciar un nivel bajo. Esto comprueba que las gestantes en su mayoría manifiestan su conformidad respecto al nivel de la dimensión aspectos tangibles.



Fuente. - Tabla 6

Gráfico 6

Dimensión aspectos tangibles

B.- RESULTADOS SOBRE NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN ECOMEDIC PISCO – PERÚ 2023

Tabla 7

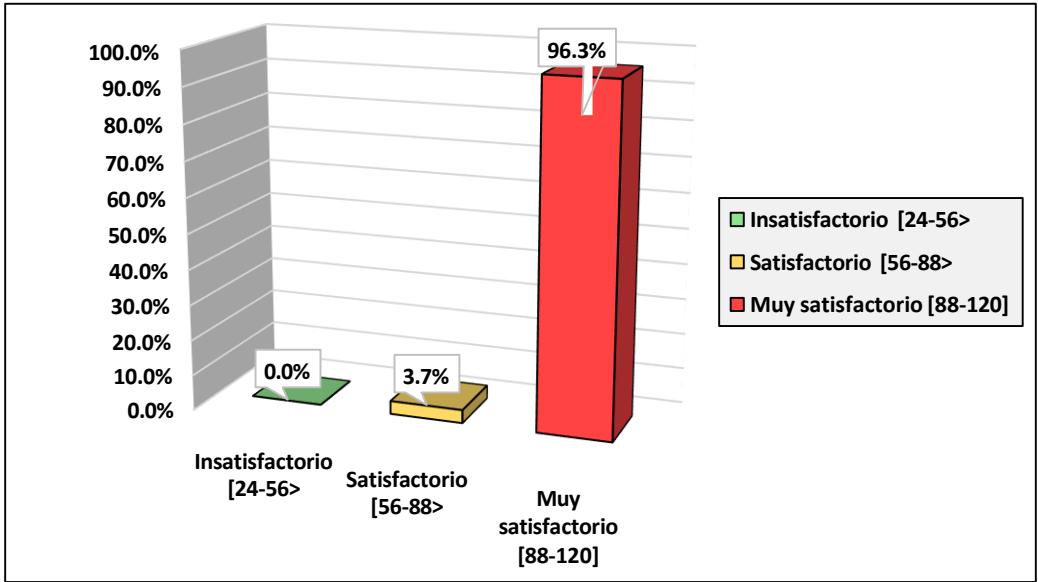
Nivel de satisfacción del usuario

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción del usuario	Insatisfactorio [24-56>	1	0,6 %
	Satisfactorio [56-88>	7	4,3 %
	Muy satisfactorio [88-120]	154	95,1 %
	Total	162	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios.

Interpretación:

En la Tabla y gráfico 7.- Respecto al nivel de satisfacción del usuario en el servicio de ecografía en gestantes, se obtiene un nivel muy satisfactorio con un 95,1%. Seguido de un nivel satisfactorio con un 4,3% y solo el 0,6% percibió una atención insatisfactoria. Esto comprueba que las gestantes en su gran mayoría tuvieron una atención muy satisfactoria.



Fuente. - Tabla 7

Gráfico 7
Satisfacción del usuario

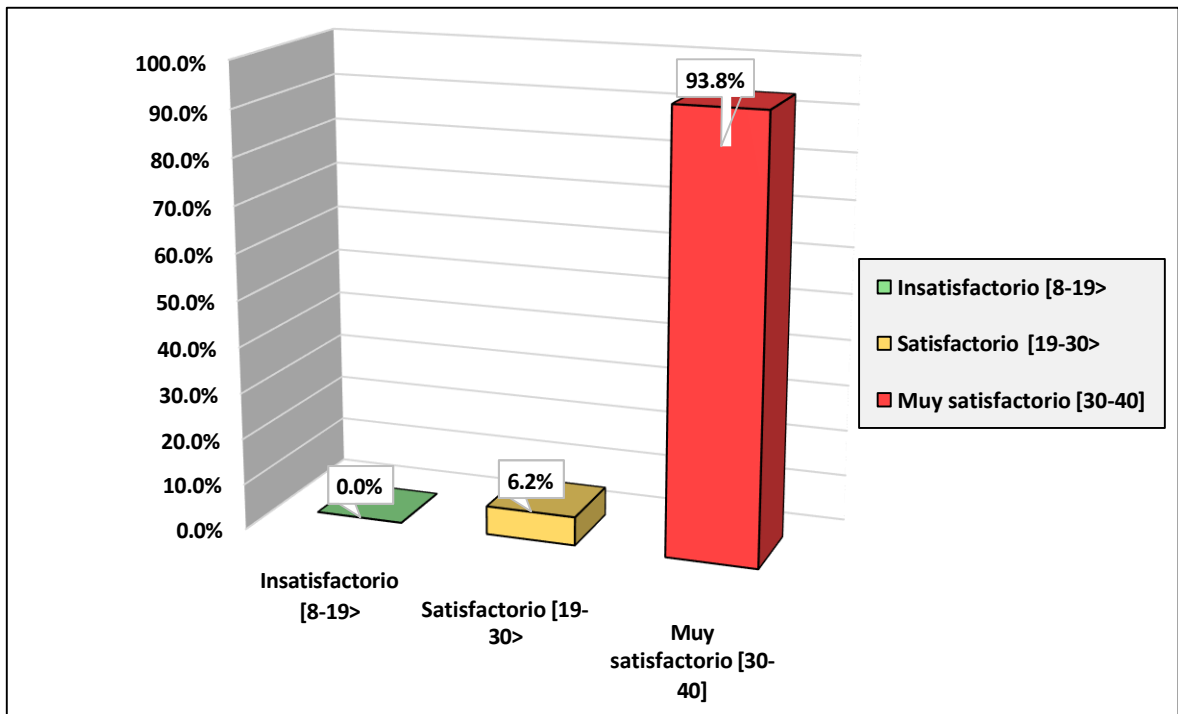
Tabla 8*Dimensión humana*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Dimensión Humana	Insatisfactorio [8-19>	0	0,0 %
	Satisfactorio [19-30>	10	6,2 %
	Muy satisfactorio [30-40]	152	93,8 %
	Total	162	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios.

Interpretación:

En la Tabla y gráfico 8.- Respecto al nivel de la dimensión humana en ecografías de gestantes, se obtiene un nivel muy satisfactorio con un 93,8%. Seguido del nivel satisfactorio con un 6,2% y ninguno tuvo una atención insatisfactoria. Esto comprueba que las gestantes en su mayoría manifiestan su conformidad respecto a la dimensión humana.



Fuente. - Tabla 8

Gráfico 8
Dimensión humana

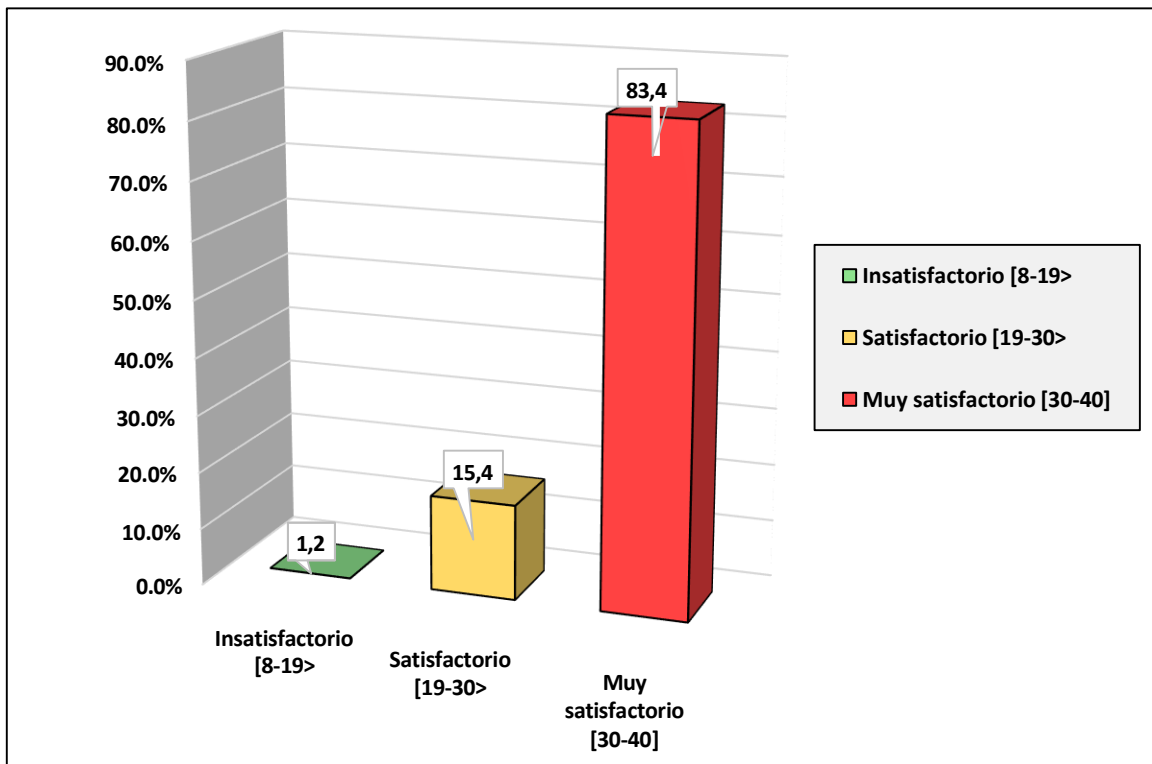
Tabla 9*Dimensión técnico-científica*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Dimensión Técnico- científica	Insatisfactorio [8-19>	2	1,2 %
	Satisfactorio [19-30>	25	15,4 %
	Muy satisfactorio [30-40]	135	83,4 %
	Total	162	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios.

Interpretación:

En la Tabla y gráfico 9.- Respecto al nivel de la dimensión técnico-científica en ecografías de gestantes, se obtiene un nivel muy satisfactorio con un 83,4%, seguido de un nivel satisfactorio con un 15,4% y finalmente solo el 1,2% presentó un nivel insatisfactorio-. Esto comprueba que las gestantes en su mayoría manifiestan su conformidad respecto a la dimensión técnica científica.



Fuente. - Tabla 9

Gráfico 9

Dimensión técnico-científica

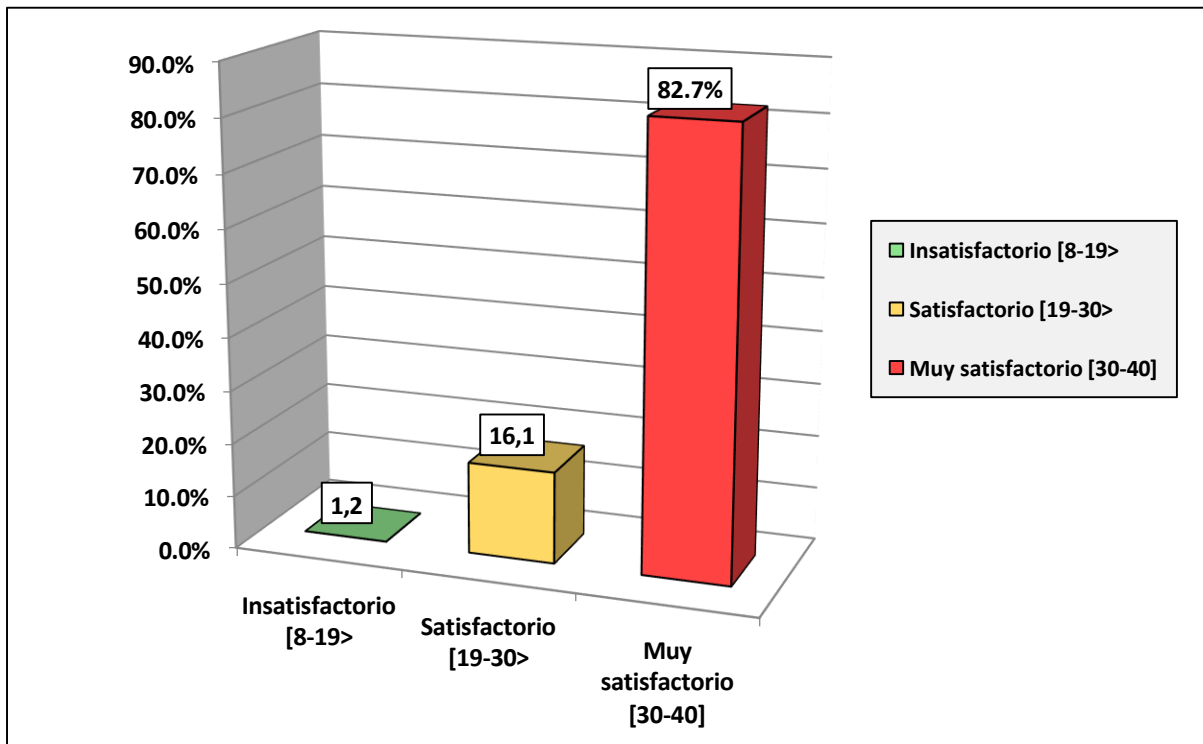
Tabla 10*Dimensión entorno*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Dimensión Entorno	Insatisfactorio [8-19>	2	1,2 %
	Satisfactorio [19-30>	26	16,1 %
	Muy satisfactorio [30-40]	134	82,7 %
	Total	162	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios.

Interpretación:

En la Tabla y gráfico 10.- Respecto al nivel de la dimensión entorno en ecografías de gestantes, se obtiene un nivel muy satisfactorio con un 82,7%, seguido de un nivel satisfactorio con 16,1% y solo el 1,2% presentó un nivel insatisfactorio. Esto comprueba que las gestantes en su mayoría manifiestan su conformidad respecto a la dimensión del entorno.



Fuente. - Tabla 10

Gráfico 10

Dimensión entorno

C.- CORRELACIÓN ENTRE CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE ECOGRAFÍA EN GESTANTES ATENDIDAS EN ECOMEDIC. PISCO – PERÚ - 2023

Tabla 11

Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra

	D1: Fiabilidad	D2: Capacidad de respuesta	D3: Seguridad	D4: Empatía	D5: Aspectos tangibles	VX: CALIDAD DE ATENCIÓN	D1: Humana	D2: Técnico científico	D3: Entorno	VY: SATISFACCIÓN DEL USUARIO
N	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162
Parámetros normales^{a,b}										
Media	21,0617	17,3827	17,6111	22,0926	17,6790	95,8272	34,0617	33,0247	34,3395	101,4259
Desviación Desviación	2,29688	1,45378	1,44999	1,76511	1,64054	6,55372	2,83871	3,17981	3,55640	7,86675
Máximas diferencias extremas										
Absoluto	0,233	0,201	0,180	0,203	0,213	0,149	0,129	0,134	0,235	0,104
Positivo	0,144	0,108	0,110	0,100	0,136	0,081	0,094	0,069	0,121	0,082
Negativo	-0,233	-0,201	-0,180	-0,203	-0,213	-0,149	-0,129	-0,134	-0,235	-0,104
Estadístico de prueba	0,233	0,201	0,180	0,203	0,213	0,149	0,129	0,134	0,235	0,104
Sig. asintótica(bilateral)	0,000 ^c	0,000 ^c	0,000 ^c	0,000 ^c	0,000 ^c	0,000 ^c	0,000 ^c	0,000 ^c	0,000 ^c	0,000 ^c

Fuente: Data SPSS v.25

Análisis de normalidad

Se realizó la prueba Kolmogorov-Smirnov, obteniendo niveles de significancia menores a 0.05, lo que representa que los datos no tienen distribución normal. Por lo tanto, se realizó la prueba no paramétrica de Rho Spearman para obtener la correlación entre ambas variables.

Tabla 12*Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario*

		VX: CALIDAD DE ATENCIÓN	VY: SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
	VX: CALIDAD DE ATENCIÓN	Sig. (bilateral)	0,626**
		N	.
		N	162
	VY: SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coefficiente de correlación	0,626**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	162

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

Contrastación de hipótesis:

Hipótesis general:

H0: No existe una relación directa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el servicio de ecografía en las gestantes atendidas en Ecomedic. Pisco – Perú. 2023.

Ha: Existe una relación directa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el servicio de ecografía en las gestantes atendidas en Ecomedic. Pisco – Perú. 2023.

CONCLUSIÓN. El valor de Rho Spearman= 0,626 (correlación alta) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha=0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se afirma que existe relación directa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el servicio de ecografía en las gestantes atendidas en Ecomedic. Pisco – Perú 2023.

Tabla 13

Correlación entre la calidad de atención y satisfacción de usuario en la dimensión humana

			VX: CALIDAD DE ATENCIÓN	D1: Humana
Rho de Spearman	VX: CALIDAD DE ATENCIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,437**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	162	162
	D1: Humana	Coefficiente de correlación	0,437**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	162	162

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

Contrastación de hipótesis:

Hipótesis específica 1:

H0: No existe relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en la dimensión humana en el servicio de ecografía en las gestantes atendidas en Ecomedic. Pisco – Perú 2023.

Ha: Existe relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en la dimensión humana en el servicio de ecografía en las gestantes atendidas en Ecomedic. Pisco – Perú 2023.

CONCLUSIÓN. El valor de Rho Spearman= 0,437 (correlación media) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha= 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se afirma que existe relación directa entre la calidad de atención y la dimensión humana en el servicio de ecografía en las gestantes atendidas en Ecomedic. Pisco – Perú 2023.

Tabla 14

Correlación entre la calidad de atención y satisfacción de usuario en la dimensión técnico-científica

			VX: CALIDAD DE ATENCIÓN	D2: Técnico científica
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	0,550**
	VX: CALIDAD DE ATENCIÓN	Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	162	162
	D2: Técnico científica	Coefficiente de correlación	0,550**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	162	162

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

Contrastación de la hipótesis

Hipótesis específica 2:

H0: No existe relación directa entre la calidad de atención y la dimensión técnico-científica en el servicio de ecografía en las gestantes atendidas en Ecomedic. Pisco- Perú 2023.

Ha: Existe relación directa entre la calidad de atención y la dimensión técnico-científica en el servicio de ecografía en las gestantes atendidas en Ecomedic. Pisco- Perú 2023.

CONCLUSIÓN. El valor de Rho Spearman= 0,550 (correlación media) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha= 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se afirma que existe relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en la dimensión técnico-científica en el servicio de ecografía en las gestantes atendidas en Ecomedic. Pisco-Perú 2023.

Tabla 15

Correlación entre la calidad de atención y satisfacción de usuario en la dimensión entorno

			VX: CALIDAD DE ATENCIÓN	D3: Entorno
Rho de Spearman	VX: CALIDAD DE ATENCIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	0,565**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	D3: Entorno	N	162	162
		Coefficiente de correlación	0,565**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	162	162

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

Contrastación de la hipótesis

Hipótesis específica 3:

H0: No existe relación directa entre la calidad de atención y la dimensión entorno en el servicio de ecografía en las gestantes atendidas en Ecomedic. Pisco – Perú 2023.

Ha: Existe relación directa entre la calidad de atención y la dimensión entorno en el servicio de ecografía en las gestantes atendidas en Ecomedic. Pisco – Perú 2023.

CONCLUSIÓN. El valor de Rho Spearman= 0,565 (correlación media) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha= 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se afirma que existe relación directa entre la calidad de atención y la dimensión entorno en el servicio de ecografía en las gestantes atendidas en Ecomedic. Pisco – Perú 2023.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

Conforme con los resultados obtenidos, se comprueba la existencia de una relación directa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el servicio de ecografía en las gestantes atendidas en Ecomedic. Pisco – Perú 2023. De esta manera, se obtiene una correlación rho de Spearman de 0,626. Estos resultados coinciden con los de López (2022), en su investigación los resultados revelan que entre el 60% y el 80% de los participantes expresaron un nivel de satisfacción en la dimensión tangible. En cuanto a la dimensión de fiabilidad, este porcentaje osciló entre el 40% y el 60%. Respecto a la capacidad de respuesta y la seguridad, entre el 60% y el 80% reportaron un nivel de satisfacción. En la dimensión de empatía, el nivel de satisfacción se situó entre el 40% y el 60%. Finalmente, en cuanto al nivel global de satisfacción, entre el 40% y el 60% mostraron estar satisfechos.

El antecedente en mención confirma que la relación directa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el servicio de ecografía en las gestantes atendidas en Ecomedic. Pisco – Perú, es alta, obteniendo de esta forma los resultados esperados.

Conforme al primer resultado descriptivo, existe relación directa entre la calidad de atención y la dimensión humana en el servicio de ecografía en las gestantes atendidas en Ecomedic en Pisco – Perú, obteniéndose un coeficiente de correlación 0,437 en esta categoría. Estos resultados coinciden con los de Sosa (2023), en su investigación los resultados revelaron que el 62.9% de las gestantes del primer trimestre expresaron satisfacción con la calidad del servicio en un establecimiento de salud privado, mientras que el 37.1% mostró insatisfacción con los procedimientos de la ecografía transvaginal. La dimensión de empatía fue calificada con un 71.1%, siendo la más satisfactoria. En conclusión, la mayoría de las gestantes tuvieron una experiencia positiva durante el procedimiento de la ecografía transvaginal en este establecimiento de salud.

Respecto al segundo resultado descriptivo, existe relación directa entre la calidad de atención y la dimensión técnico-científica en el servicio de ecografía en las gestantes atendidas en Ecomedic en Pisco-Perú, obteniéndose un coeficiente de correlación 0,550 en esta categoría. Estos resultados coinciden con Campos (2022) en su investigación donde se concluyó que el 63% de los encuestados calificaron como buena la atención médica en el establecimiento de salud, con un 22% describiéndola como excelente. La orientación al tratamiento médico recibió la calificación más alta, con un 40% de excelencia. Se concluyó que la principal fortaleza del establecimiento fue la orientación médica, así como la pericia y conocimientos del personal médico, lo que resultó muy satisfactorio para los pacientes atendidos.

Respecto al tercer resultado descriptivo, existe relación directa entre la calidad de atención y la dimensión entorno en el servicio de ecografía en las gestantes atendidas en Ecomedic en Pisco – Perú, obteniéndose un coeficiente de correlación 0,565 en esta categoría. Estos resultados coinciden con García (2023) en su investigación se puede concluir que en el mencionado centro de salud, los licenciados en enfermería son profesionales altamente cualificados y comprometidos con la prestación de servicios de salud de alta calidad. Esto se refleja en el elevado nivel de satisfacción expresado por los pacientes debido a la atención humanizada que recibieron durante su estadía en el hospital.

CONCLUSIONES

PRIMERA: La calidad de atención tiene una relación alta y directa con el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de ecografía de Ecomedic. Pisco – Perú 2023. El coeficiente de correlación Rho Spearman hallado fue de 0,626.

SEGUNDA: Existe una relación directa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en la dimensión humana en gestantes atendidas por ecografía en Ecomedic. Pisco – Perú 2023, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,437.

TERCERA: Existe una relación directa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en la dimensión técnico-científica en gestantes atendidas por ecografía en Ecomedic. Pisco – Perú 2023, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,550.

CUARTA: Existe relación directa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en la dimensión entorno en gestantes atendidas por ecografía en Ecomedic. Pisco – Perú 2023, con un coeficiente de correlación rho de Spearman de 0,565.

RECOMENDACIONES

1. A la Dirección Regional de Salud de Ica se le sugiere establecer evaluaciones permanentes en los servicios de salud tanto estatales como privados para medir el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de atención que es recibido en estos establecimientos de salud.
2. Al personal profesional de salud de todos los establecimientos de salud del sector público como privado se les aconseja promover el buen trato al paciente, sobre todo brindar una atención de calidad a las gestantes que acuden a los diferentes servicios ecográficos de nuestra jurisdicción.
3. A los obstetras en el primer nivel de atención, promover la capacitación sobre calidad de atención, para la toma de decisiones y mejorar la atención, que se brinda a los pacientes en toda la jurisdicción de la Región Ica.
4. Al profesional de la salud que brinda los servicios de ecografías a las gestantes, se les propone ofrecer un trato cordial y de calidad a este grupo poblacional, que tienen muchas expectativas sobre el embarazo en curso. Ya se ha demostrado que a mejor calidad de atención las gestantes tendrán un mejor nivel de satisfacción del servicio recibido.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Mamani FW. Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención de los servicios de salud ofrecidos en el Centro de Salud del Centro Poblado de Totorani, distrito de Acora, provincia y departamento de Puno - 2012 y 2020. 2020;162.
2. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Fac Med Humana. julio de 2020;20(3):397-403.
3. OMS. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. [citado 26 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
4. OPS. Manual para la elaboración de políticas y estrategias nacionales de calidad. Un enfoque práctico para elaborar políticas y estrategias destinadas a mejorar la calidad de la atención [Internet]. Organización Panamericana de la Salud; 2018 [citado 26 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/49549>
5. Bobbio M. Factores contribuyentes a la inadecuada gestión de recursos humanos, logísticos y terapéuticos en el Hospital Es salud II Vitarte, durante el enfrentamiento de la pandemia del COVID 19, en el marco de los derechos humanos y la salud, organizada por el Plan Anual de Calidad de Es salud 2020 - 2021. [Lima, Perú]: Pontificia Universidad Católica del Perú; 2020.
6. Paredes C del P. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud de Zona Rural Peruana. Rev. Científica Enferm Lima En Línea [Internet]. 8 de junio de 2020 [citado 26 de noviembre de 2023];9(1). Disponible en: <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>
7. Herrera M, Pérez BI. “La Calidad de Atención y su Relación con la Satisfacción del Usuario en el Hospital San Juan De Dios – Pisco 2017 [Internet]. [Chincha]: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2018. Disponible en: <https://n9.cl/miwe1>
8. Arenas J, Puerto B, Puente J, Sainz J, Álvaro M. Guía de la exploración ecográfica del I trimestre. Prog Obste Ginecol. 2022;240-90.
9. Sosa EL. Expectativa y percepción de la calidad de servicio del procedimiento de la ecografía transvaginal en gestantes que acuden

a un centro de servicio de diagnóstico médico en el distrito de Ventanilla 2022. Expectation and perception of the quality of service of the transvaginal ultrasound procedure in pregnant women who come to a medical diagnostic service center in the district of Ventanilla 2022 [Internet]. 2023 [citado 26 de noviembre de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/13288>

10. Duque EJ. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR. 2005;15(25):64-80.
11. MINSA. Ministerio de Salud. Perú. 2023. Situación Epidemiológica de la Mortalidad Materna en el Perú, 2022 - 2023 (SE 18). Disponible en: <https://n9.cl/e7u31>
12. García HP. Nivel de satisfacción relacionado con los cuidados de enfermería en pacientes hospitalizados. Hospital Básico Dr. Rafael Serrano López. La Libertad, 2023. 2023;60.
13. Campos LE. Nivel de satisfacción del usuario en la atención recibida en la consulta externa de medicina familiar de la UMF N°47 del Instituto Mexicano del Seguro Social. San Luis Potosí. [Potosí, México]: Universidad Autónoma de San Luis de Potosí; 2022.
14. López M. Nivel de Satisfacción con la Atención en servicios de apoyo administrativo del Policonsultorio 20 de octubre de la Caja Petrolera de Salud La Paz, gestión 202. 2022;111.
15. Flores SM, Gonzales YY. Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz-Perú, 2022. [Lima, Perú]: Universidad César Vallejo; 2023.
16. Román AF. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2022. [Huancayo, Perú]: Universidad Roosevelt; 2023.
17. Chacaltana LM. Satisfacción de los usuarios y calidad de atención en un establecimiento de salud de Ica, 2023. [Lima, Perú]: Universidad César Vallejo; 2023.
18. Raymundo R. Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el Centro de salud Ocucaje, Ica, junio 2018 [Internet]. [Ica]: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: <https://n9.cl/n3wb2>
19. Chiavenato I. Introducción a la teoría general de la administración. Séptima edición. México: McGraw-Hill/Interamericana; 2007. 589 p.

20. Gonzales RM, Fernández M, Gonzáles B, Castro C, Vaillard E, Lezama G, et al. La calidad de la atención en salud. Oral Suplemento. 2002;20.
21. Donabedian A. The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment. Vol 1. Explorations in Quality Assessment and Monitoring. Ten de diciembre de 2008 [citado seven de enero de 2024]; Disponible en: <https://psnet.ahrq.gov/issue/definition-quality-and-approaches-its-assessment-vol-1-explorations-quality-assessment-and>
22. López AC, Carranza G. Análisis de los factores de calidad del servicio y su influencia en la atención prestada a los clientes del Hogar Clínica San Juan de Dios. Arequipa 2012. [Arequipa]: Universidad Católica de Santa María; 2012.
23. OMS, OCDE, Banco Mundial. Prestación de servicios de salud de calidad: imperativo global para la cobertura sanitaria universal. Ginebra; 2020.
24. MINSA. Norma Técnica de Salud de auditoría de la calidad de la atención en salud. 2016.
25. MINSA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. RM N° 527-2011/MINSA. Imprenta MINSA. Lima, Perú; 2011. 58 p.
26. Saaty TL. Toma De Decisiones para Líderes. RWS Publications; 2014. 313 p.
27. Mejía BM. Auditoría médica.: Para la garantía de calidad en salud. ECOE EDICIONES; 2009. 216 p.
28. D'Alemán C. Los ocho principios de la Calidad. Revista Calidad. 2005;10.

29. Malagón-Londoño G, Galán R, Pontón G. Administración Hospitalaria. Segunda edición. Buenos Aires, Argentina: Editorial Médica Panamericana; 2000. 619 p.
30. OMS. La salud en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. 2016.
31. Hernández P. La importancia de la satisfacción del usuario. Doc Las Cienc Inf. 7 de diciembre de 2011;34.
32. Barrientos JD. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. [Lima, Perú]: Universidad César Vallejo; 2018.
33. Príncipe YF. Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la atención ambulatoria en un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022. [Chimbote, Perú]: Universidad César Vallejo; 2022.
34. Pérez AC. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018. [Lima, Perú]: Universidad César Vallejo; 2018.
35. Kotler P, Keller KL. Dirección de Marketing. Duodécima edición. México: Pearson Educación; 2006. 817 p.
36. Robbins S, Coulter M. Administración. Décima edición. México: Pearson Educación; 2010. 585 p.
37. Donabedian A. Garantía de Calidad en la Atención de Salud: el papel del consumidor. Rev Calid Asist. 1992;1(247):5.
38. Seclén J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. An Fac Med. 6 de marzo de 2013;66(2):127.
39. Apeástegui L. Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba 2016. 2019;
40. Recuenco A, Reyes W. Perceived quality: The best accepted good in the language of marketing. SCIÉENDO. 30 de septiembre de 2020;23(3):187-95.
41. Neri R, Aguirre H. Calidad de la atención médica. 2007;
42. webmaster. SignificadosWeb.com. 2023 [citado 7 de enero de 2024]. Concepto de Gestión en Salud. Disponible en: <https://significadosweb.com/concepto-de-gestion-en-salud->

definicion-y-que-es/

43. Evans J, Lindsay W. Administración y control de la calidad. Séptima edición. Monterrey, México: Cengage Learning Editores; 2008. 857 p.
44. México. REGLAMENTO de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica [Internet]. 1984 [citado 7 de enero de 2024]. Disponible en: <http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/nom/compi/rlgsmptomsam.html>
45. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación. Sexta edición. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores; 2014. 634 p.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Consistencia

Título: “Calidad de atención y nivel de satisfacción en el servicio de ecografía en gestantes atendidas en Ecomedic. Pisco – Perú – 2023”

Autor: Tasaico Arcos, Oswaldo

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál será la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el servicio de ecografía en gestantes atendidas en Ecomedic. Pisco – Perú 2023?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>PE1. ¿Cuál será la relación que existe entre la calidad de atención y la Dimensión Humana en el servicio de ecografía en las gestantes atendidas en Ecomedic – Pisco - Perú 2023?</p> <p>PE2. ¿Cómo será la relación que existe entre la calidad de atención y Dimensión Técnico-Científica en el servicio de ecografía en las gestantes atendidas en Ecomedic – Pisco – Perú - 2023?</p> <p>PE3. ¿Cuál será la relación que existe entre la calidad de atención y Dimensión Entorno en el servicio de ecografía en las gestantes atendidas en Ecomedic - Pisco – Perú - 2023?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el servicio de ecografía en las gestantes atendidas en Ecomedic. Pisco – Perú. 2023.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>OE1. Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en la dimensión humana en el servicio de ecografía en las gestantes atendidas en Ecomedic. Pisco – Perú. 2023.</p> <p>OE2. Establecer la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en la dimensión Técnico-científica en el servicio de ecografía en las gestantes atendidas en Ecomedic. Pisco-Perú. 2023.</p> <p>OE3. Identificar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en la dimensión Entorno en el servicio de ecografía en las gestantes atendidas en Ecomedic. Pisco – Perú. 2023.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>H1: Existe una relación directa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el servicio de ecografía en las gestantes atendidas en Ecomedic. Pisco – Perú. 2023.</p> <p>H0: No existe una relación directa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el servicio de ecografía en las gestantes atendidas en Ecomedic. Pisco – Perú. 2023.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>H.E.1: Existe relación directa entre la calidad de atención y la dimensión Humana en el servicio de ecografía en las gestantes atendidas en Ecomedic. Pisco – Perú. 2023.</p> <p>H.E.2: Existe relación directa entre la calidad de atención y la dimensión Técnico-Científica en el servicio de ecografía en las gestantes atendidas en Ecomedic. Pisco-Perú. 2023.</p> <p>H.E.3: Existe relación directa entre la calidad de atención y la dimensión Entorno en el servicio de ecografía en las gestantes atendidas en Ecomedic. Pisco – Perú. 2023.</p>	<p>VARIABLE X: Calidad de atención</p> <p>Dimensiones: D1. Fiabilidad D2. Capacidad de respuesta D3. Seguridad D4. Empatía D5. Elementos tangibles</p> <p>VARIABLE Y: Nivel de satisfacción</p> <p>Dimensiones: D1. Dimensión Humana D2. Dimensión Técnico-Científica D3. Dimensión Entorno</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Investigación de tipo no experimental, observacional, descriptivo simple y correlacional.</p> <p>NIVEL Básica</p> <p>DISEÑO: Descriptivo, Proscriptivo y de corte transversal</p> <p>POBLACIÓN: La población estuvo compuesta por 1280 gestantes que acudieron al Consultorio Médico Ecomedic, durante el año 2023.</p> <p>MUESTRA: La muestra quedó conformada por 162 gestantes, que acudieron al Consultorio Médico Ecomedic, durante el año 2023.</p> <p>TÉCNICA: Observación- encuesta.</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario. Test Escala de Likert</p>

ANEXO N°2
Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
Calidad de atención y nivel de satisfacción en el servicio de ecografía en
gestantes atendidas en Ecomedic. Pisco – Perú – 2023

ENCUESTA CALIDAD DE ATENCIÓN
Adaptado de la encuesta SERVQUAL. Modificado por Tasaico (2023)

Instrucciones:

Estimado colaborador la presente encuesta es para determinar el nivel de desempeño laboral, la misma que cuenta con 22 preguntas las cuales debe de responder de manera espontánea y precisa. No existen respuesta correctas o incorrectas, deberá de marcar con un aspa (X) donde considere necesario de acuerdo con el siguiente código:

Nunca (N): 1	Casi nunca (CN): 2	Algunas veces (AV): 3	Casi siempre (CS): 4	Siempre (S): 5
--------------	--------------------	-----------------------	----------------------	----------------

N°	Ítems	Escala de valores				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
	Dimensión: Fiabilidad					
1	Se le brindó información adecuada y oportuna a cerca del procedimiento a realizar					
2	Se respetó el orden de llegada					
3	La atención se brindó en la hora programada					
4	Se le brindó su hoja de evaluación					
5	Se realizó un diagnóstico adecuado					
	Dimensión: Capacidad de respuesta					
6	La atención al momento de separar la cita fue rápida					
7	La atención en el procedimiento para la ecografía fue adecuada					
8	El tiempo de duración para este procedimiento fue el adecuado					
9	Hubo disponibilidad del ecógrafo en todo momento					
	Dimensión: Seguridad					
10	El procedimiento para realizar se dio contemplando su privacidad					
11	La evaluación ecográfica fue explicada por el profesional					
12	El profesional le brindó la confianza necesaria durante el procedimiento					
13	El profesional brindó el tiempo necesario para absolver todas sus dudas acerca del procedimiento realizado					
	Dimensión: Empatía					
14	En todo momento se le trató de buena manera por parte del personal de Ecomedic					
15	Se le dio la oportunidad de dar a entender sus dudas					
16	Se le brindó la orientación sobre los resultados de su ecografía					
17	Hubo claridad acerca del tipo de ecografía que se le realizó					
18	Si se le diagnosticó una patología se le indicó el procedimiento a seguir					

N°	Ítems	Escala de valores				
	Dimensión: Aspectos Tangibles	N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
19	El consultorio se encontraba con las señalizaciones adecuadas					
20	El consultorio se encontraba limpio, ordenado y encontró comodidad en la sala de espera					
21	El equipamiento en cuanto al ecógrafo era el adecuado					
22	El personal que la atendió se encontraba debidamente uniformado					

Protocolo de medición según categorías de medición de la variable y sus dimensiones.

Medición	Baja	Media	Alta
Fiabilidad	[5-12>	[12-19>	[19-25]
Capacidad de respuesta	[4-9>	[9-14>	[14-20]
Seguridad	[4-9>	[9-14>	[14-20]
Empatía	[5-12>	[12-19>	[19-25]
Aspectos tangibles	[4-9>	[9-14>	[14-20]
Calidad de Atención	[22-51>	[51-80>	[80-110]

En la Variable Calidad de Atención tenemos las siguientes dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, Seguridad, empatía y aspectos tangibles; con un criterio de valoración de Nunca (1 punto), Casi nunca (2 puntos), A veces (3 puntos), Casi siempre (4 puntos) y Siempre (5 puntos).

ANEXO N°3
Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
Calidad de atención y nivel de satisfacción en el servicio de ecografía en
gestantes atendidas en Ecomedic. Pisco – Perú – 2023

ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO
Elaborado por Pérez (2018) y adaptado por Tasaico (2023)

Instrucciones:

Estimado colaborador la presente encuesta es para determinar la influencia de la motivación, la misma que cuenta con 24 preguntas las cuales debe de responder de manera espontánea y precisa. No existen respuesta correctas o incorrectas, deberá de marcar con un aspa (X) donde considere necesario de acuerdo con el siguiente código:

Nunca (N): 1	Casi nunca (CN): 2	Algunas veces (AV): 3	Casi siempre (CS): 4	Siempre (S): 5
--------------	--------------------	-----------------------	----------------------	----------------

N°	Ítems	Escala de valores				
		1	2	3	4	5
	Dimensión: Humana					
1	El personal que lo atendió le saludó amablemente y se identificó con su nombre					
2	El personal que la atendió al ingreso de Ecomedic le brindó la información necesaria para su atención					
3	El personal se mostró interesado en informarle a cerca de la atención a brindar					
4	El personal se encuentra uniformado y debidamente aseado					
5	El personal médico que le realizará la ecografía le inspiró confianza					
6	Usted fue atendida sin diferencia alguna en relación con otras gestantes					
7	Recibió orientación adecuada a cerca del procedimiento a realizar					
8	Recibió información acerca de su estado de gestación					
	Dimensión: Técnico - científica					
9	Usted considera que el profesional que realiza las ecografías es un personal muy competente					
10	Cuando usted presentó algún problema se resolvió inmediatamente					
11	En un siguiente control fue atendida de manera oportuna					
12	Se le explicó adecuadamente alguna duda durante la atención					
13	El tiempo de espera para su atención fue muy prolongado, mayor a 20 minutos					
14	El profesional que la atendió fue muy reservado con su diagnóstico					
15	Su atención se realizó dentro del horario establecido por Ecomedic					
16	Le brindaron información clara y precisa sobre los diagnósticos de la ecografía					

N°	Ítems	Escala de valores				
		1	2	3	4	5
	Dimensión: Entorno					
17	Los equipos para el procedimiento se encuentran operativos					
18	El ecógrafo con el cual fue atendida es un equipo moderno					
19	La sala de espera le brinda el confort necesario					
20	El consultorio Ecomedic le brinda buena ventilación					
21	Había buen espacio en la sala de espera para las usuarias					
22	Existe buena iluminación en los ambientes de Ecomedic					
23	La señalización es adecuada en Ecomedic					
24	Los servicios higiénicos se encuentran operativos, además de presentar orden y limpieza					

Protocolo de medición según categorías de medición de la variable y sus dimensiones.

Medición	Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
Dimensión Humana	[8-19>	[19-30>	[30-40]
Dimensión Técnico-Científica	[8-19>	[19-30>	[30-40]
Dimensión Entorno	[8-19>	[19-30>	[30-40]
Satisfacción del Usuario a nivel general	[24-56>	[56-88>	[88-120]

En la Variable Satisfacción del usuario tenemos las siguientes dimensiones: Dimensión humana, dimensión técnico-científica y dimensión entorno; con un criterio de valoración de Nunca (1 punto), Casi nunca (2 puntos), A veces (3 puntos), Casi siempre (4 puntos) y Siempre (5 puntos).

ANEXO N°4

MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo gestante que acude al Centro Ecográfico Ecomedic, con DNI....., domiciliada en....., del Distrito de....., Provincia de; a través de este documento, declaro que he sido informado sobre fines y objetivos de la investigación intitulada “Calidad de atención y nivel de satisfacción en el servicio de ecografía en gestantes atendidas en Ecomedic. Pisco – Perú - 2023”, que lleva a cabo el Obstetra Oswaldo Tasaico Arcos. Dejé en claro que aceptó participar en dicha investigación en forma veraz y voluntaria como informante.

Esta autorización no puede utilizarse en procesos legales o judiciales sólo en las áreas académicas profesionales en las que se lleva a cabo la investigación mencionada, según lo estipula la Ley.

Pisco, de, del año 2023.

Firma

ANEXO N°5

EVALUACIÓN POR JUICIOS DE EXPERTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

- a. Apellidos y nombres del experto: *CHOQUE MAMANI LUIS FREDY*
 b. Grado académico: *Doctor*
 c. Cargo e institución donde labora: *Docente - UNSB - TACNA*
 d. Profesión: *Obstetra*
 e. Título de la investigación: *"Calidad de Atención y nivel de Satisfacción en el Servicio de Ecografía en Gestantes atendidas en Ecomedic - Pisco"*
 f. Autor del instrumento: *Oswaldo Tasaico Arcos*
 g. Nombre del instrumento: *Encuesta :- Calidad de Atención - Satisfacción del Usuario*

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	DEFICIENTE (1)	REGULAR (2)	BUENO (3)	MUY BUENO (4)	EXCELENTE (5)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema en estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL					12	35
TOTAL (Suma de todas las categorías)						47

Lugar y fecha: Tacna 15 de Marzo del 2024

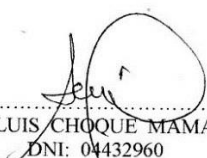
VALORACIÓN CUANTITATIVA:

- De 10 a 17:
 De 18 a 25:
 De 26 a 34:
 De 35 a 42:
 De 43 a 50:

VALORACIÓN CUALITATIVA:

- Deficiente
 Regular
 Bueno
 Muy bueno
 Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *APLICABLE*


 DR. LUIS CHOQUE MAMANI
 DNI: 04432960

ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO

N° de ítem	CLARIDAD		OBJETIVIDAD		CONSISTENCIA		COHERENCIA		PERTINENCIA		SUFICIENCIA		OBSERVACIONES
	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión		Están expresados en conductas observables, medibles.		Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría		Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable		La categoría de respuestas y sus valores son apropiados		Son suficientes la cantidad y calidad de ítems en el instrumento		
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	X		X		X		X		X		X		
2	X		X		X		X		X		X		
3	X		X		X		X		X		X		
4	X		X		X		X		X		X		
5	X		X		X		X		X		X		
6	X		X		X		X		X		X		
7	X		X		X		X		X		X		
8	X		X		X		X		X		X		
9	X		X		X		X		X		X		
10	X		X		X		X			X	X		
11	X		X		X		X		X		X		
12	X		X		X		X		X		X		
13	X		X		X		X		X		X		
14	X		X		X		X		X		X		
15	X		X		X		X		X		X		
16	X		X		X		X		X		X		
17	X		X		X		X		X		X		
18	X		X		X		X		X		X		
19	X		X		X		X		X		X		
20	X		X		X		X		X		X		
21	X		X		X		X		X		X		
22	X		X		X		X		X		X		
23	X		X		X		X		X		X		
24	X		X		X		X		X		X		


DR. LUIS CHOQUE MAMANI
 Especialista en Monitoreo Fetal y Ecografía Obstétrica
 COP. 9038 RNE N° 2536-E.02.4
 Ministerio de la Salud

VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS
ENCUESTA DE CALIDAD DE ATENCION

N° de ítem	CLARIDAD		OBJETIVIDAD		CONSISTENCIA		COHERENCIA		PERTINENCIA		SUFICIENCIA		OBSERVACIONES
	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión		Están expresados en conductas observables, medibles.		Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría		Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable		La categoría de respuestas y sus valores son apropiados		Son suficientes la cantidad y calidad de ítems en el instrumento		
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	X		X		X		X		X		X		
2	X		X		X		X		X		X		
3	X		X		X		X		X		X		
4	X		X		X		X		X		X		
5	X		X		X		X		X		X		
6	X		X		X		X		X		X		
7	X		X		X		X		X		X		
8	X		X		X		X		X		X		
9	X		X		X		X		X		X		
10	X		X		X		X		X		X		
11	X		X		X		X		X		X		
12	X		X		X		X		X		X		
13	X		X		X		X		X		X		
14	X		X		X		X		X		X		
15	X		X		X		X		X		X		
16	X		X		X		X		X		X		
17	X		X		X		X		X		X		
18	X		X		X		X		X		X		
19	X		X		X		X		X		X		
20	X		X		X		X		X		X		
21	X		X		X		X		X		X		
22	X		X		X		X		X		X		


DR. LUIS CHOQUE MAMANI
 Especialista en Monitoreo Fetal y Ecografía Obstétrica
 COB 9038 RNE N° 2536-E.02.4

DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

- a. Apellidos y nombres del experto: **LÉVANO AVALOS, EDGAR DANTE**
 b. Grado académico: **MAGISTER**
 c. Cargo e institución donde labora: **JEFE DE LA UNIDAD DE GESTION DE CALIDAD HOSPITAL REGIONAL DE CAÑETE - REZOLA**
 d. Profesión: **OBSTETRA**
 e. Título de la investigación: **"Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción en el servicio de Ecografía en gestantes atendidas en EcoMedic - Pisco - Perú 2023"**
 f. Autor del instrumento: **OSWALDO TASAI CO ARCAS**
 g. Nombre del instrumento: **Encuesta: - Calidad de Atención. - Satisfacción del Usuario**

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	DEFICIENTE (1)	REGULAR (2)	BUENO (3)	MUY BUENO (4)	EXCELENTE (5)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema en estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL					08	40
TOTAL (Suma de todas las categorías)						48

Lugar y fecha: Tacna 15 de Marzo del 2024

VALORACIÓN CUANTITATIVA:

De 10 a 17:	<input type="checkbox"/>
De 18 a 25:	<input type="checkbox"/>
De 26 a 34:	<input type="checkbox"/>
De 35 a 42:	<input type="checkbox"/>
De 43 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>

VALORACIÓN CUALITATIVA:

- Deficiente
- Regular
- Bueno
- Muy bueno
- Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *Aplicable*



 Mg. Edgar Dante Lévano Avalos
 DNI: 21861699

VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO

N° de ítem	CLARIDAD		OBJETIVIDAD		CONSISTENCIA		COHERENCIA		PERTINENCIA		SUFICIENCIA		OBSERVACIONES
	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión		Están expresados en conductas observables, medibles.		Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría		Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable		La categoría de respuestas y sus valores son apropiados		Son suficientes la cantidad y calidad de ítems en el instrumento		
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	X		X		X		X		X		X		
2	X		X		X		X		X		X		
3	X		X		X		X		X		X		
4	X		X		X		X		X		X		
5	X		X		X		X		X		X		
6	X		X		X		X		X		X		
7	X		X		X		X		X		X		
8	X		X		X		X		X		X		
9	X		X		X		X		X		X		
10	X		X		X		X		X		X		
11	X		X		X		X		X		X		
12	X		X		X		X		X		X		
13	X		X		X		X		X		X		
14	X		X		X		X		X		X		
15	X		X		X		X		X		X		
16	X		X		X		X		X		X		
17	X		X		X		X		X		X		
18	X		X		X		X		X		X		
19	X		X		X		X		X		X		
20	X		X		X		X		X		X		
21	X		X		X		X		X		X		
22	X		X		X		X		X		X		
23	X		X		X		X		X		X		
24	X		X		X		X		X		X		


 MG. OBST. EDGAR DANTE LEVANO AVALOS
 INVESTIGADOR - ASESOR
 ORCID: 0000-0002-7550-0240

VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

ENCUESTA DE CALIDAD DE ATENCION

N° de ítem	CLARIDAD		OBJETIVIDAD		CONSISTENCIA		COHERENCIA		PERTINENCIA		SUFICIENCIA		OBSERVACIONES
	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión		Están expresados en conductas observables, medibles.		Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría		Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable		La categoría de respuestas y sus valores son apropiados		Son suficientes la cantidad y calidad de ítems en el instrumento		
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	X		X		X		X		X		X		
2	X		X		X		X		X		X		
3	X		X		X		X		X		X		
4	X		X		X		X		X		X		
5	X		X		X		X		X		X		
6	X		X		X		X		X		X		
7	X		X		X		X		X		X		
8	X		X		X		X		X		X		
9	X		X		X		X		X		X		
10	X		X		X		X		X		X		
11	X		X		X		X		X		X		
12	X		X		X		X		X		X		
13	X		X		X		X		X		X		
14	X		X		X		X		X		X		
15	X		X		X		X		X		X		
16	X		X		X		X		X		X		
17	X		X		X		X		X		X		
18	X		X		X		X		X		X		
19	X		X		X		X		X		X		
20	X		X		X		X		X		X		
21	X		X		X		X		X		X		
22	X		X		X		X		X		X		


 MG. OBST. EDGAR DANTE LEVARIO
 INVESTIGADOR - ASESOR
 ORCID: 0000-0002-7550-0240

DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

- a. Apellidos y nombres del experto: **MAGALLANES ALVAREZ GABY SINTHIA**
 b. Grado académico: **MAGISTER**
 c. Cargo e institución donde labora: **HOSPITAL REGIONAL DE CAÑETE - REZOLA**
 d. Profesión: **OBSTETRA**
 e. Título de la investigación: **"CALIDAD DE ATENCION Y NIVEL DE SATISFACCION EN EL SERVICIO DE ECOGRAFIA EN GESTANTES ATENDIDAS EN ECOMEDIC - PISCO"**
 f. Autor del instrumento: **OSWALDO TASAICO ARCOS**
 g. Nombre del instrumento: **ENCUESTA - CALIDAD DE ATENCION - SATISFACCION DEL USUARIO**

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	DEFICIENTE (1)	REGULAR (2)	BUENO (3)	MUY BUENO (4)	EXCELENTE (5)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema en estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL					08	40
TOTAL (Suma de todas las categorías)						48

Lugar y fecha: Tacna 15 de Marzo del 2024

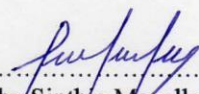
VALORACIÓN CUANTITATIVA:

De 10 a 17:	<input type="checkbox"/>
De 18 a 25:	<input type="checkbox"/>
De 26 a 34:	<input type="checkbox"/>
De 35 a 42:	<input type="checkbox"/>
De 43 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>

VALORACIÓN CUALITATIVA:

- Deficiente
- Regular
- Bueno
- Muy bueno
- Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: **APLICABLE**



 Mg. Gaby Synthia Magallanes Alvarez
 DNI: 40908884

VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

ENCUESTA DE CALIDAD DE ATENCION

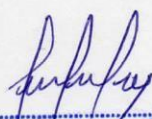
N° de ítem	CLARIDAD		OBJETIVIDAD		CONSISTENCIA		COHERENCIA		PERTINENCIA		SUFICIENCIA		OBSERVACIONES
	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión		Están expresados en conductas observables, medibles.		Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría		Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable		La categoría de respuestas y sus valores son apropiados		Son suficientes la cantidad y calidad de ítems en el instrumento		
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	X		X		X		X		X		X		
2	X		X		X		X		X		X		
3	X		X		X		X		X		X		
4	X		X		X		X		X		X		
5	X		X		X		X		X		X		
6	X		X		X		X		X		X		
7	X		X		X		X		X		X		
8	X		X		X		X		X		X		
9	X		X		X		X		X		X		
10	X		X		X		X		X		X		
11	X		X		X		X		X		X		
12	X		X		X		X		X		X		
13	X		X		X		X		X		X		
14	X		X		X		X		X		X		
15	X		X		X		X		X		X		
16	X		X		X		X		X		X		
17	X		X		X		X		X		X		
18	X		X		X		X		X		X		
19	X		X		X		X		X		X		
20	X		X		X		X		X		X		
21	X		X		X		X		X		X		
22	X		X		X		X		X		X		

[Handwritten signature]

VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO

N° de ítem	CLARIDAD		OBJETIVIDAD		CONSISTENCIA		COHERENCIA		PERTINENCIA		SUFICIENCIA		OBSERVACIONES
	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión		Estan expresados en conductas observables, medibles.		Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría		Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable		La categoría de respuestas y sus valores son apropiados		Son suficientes la cantidad y calidad de ítems en el instrumento		
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	X		X		X		X		X		X		
2	X		X		X		X		X		X		
3	X		X		X		X		X		X		
4	X		X		X		X		X		X		
5	X		X		X		X		X		X		
6	X		X		X		X		X		X		
7	X		X		X		X		X		X		
8	X		X		X		X		X		X		
9	X		X		X		X		X		X		
10	X		X		X		X		X		X		
11	X		X		X		X		X		X		
12	X		X		X		X		X		X		
13	X		X		X		X		X		X		
14	X		X		X		X		X		X		
15	X		X		X		X		X		X		
16	X		X		X		X		X		X		
17	X		X		X		X		X		X		
18	X		X		X		X		X		X		
19	X		X		X		X		X		X		
20	X		X		X		X		X		X		
21	X		X		X		X		X		X		
22	X		X		X		X		X		X		
23	X		X		X		X		X		X		
24	X		X		X		X		X		X		


 Gaby S. Magallanes Alvarez
 OBSTETRIZ

ANEXO N°6

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

PRUEBA ESTADÍSTICA ALFA DE CRONBACH- CALIDAD DE ATENCIÓN

	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22
1	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5
2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	5	4	4	3	4	4
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4
6	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
7	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
8	4	3	4	5	5	3	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5
9	4	3	3	2	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
10	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5
11	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5
12	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
13	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5
14	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
15	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5
16	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5
17	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	3	3	4
18	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
19	3	3	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	5
20	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	22

PRUEBA ESTADÍSTICA ALFA DE CRONBACH- VY: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	it23	it24
1	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4
5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	1	4	5	4	5	5	3	3	4	4	3	5
6	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
7	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
8	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
9	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	5	5	5	3	4	5	3	5	4	3	3	4	4	5
10	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5
11	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
12	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5
13	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4
14	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4
15	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	3	4	1	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	5
16	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
17	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4
18	4	5	4	3	4	3	4	3	5	5	4	4	3	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5
19	5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	5	3	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4
20	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,843	24

ANEXO N°8

RESULTADO DE SIMILITUD DEL PROGRAMA TURNITIN

CERTIFICADO DE SIMILITUD

El que suscribe Dr. Luis Fredy Choque Mamani en mi condición de Asesor **CERTIFICO** que: el informe de tesis titulada “ CALIDAD DE ATENCIÓN NIVEL DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE ECOGRAFÍA EN GESTANTES ATENDIDAS EN ECOMEDIC. PISCO – PERÚ - 2023”, cuyo autor es el **Obste. OSWALDO TASAICO ARCOS**, Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en Monitoreo Electrónico Fetal y Ecografía Obstétrica

Que, conforme al análisis de originalidad y de similitud de trabajos de investigación y producción intelectual de la UNJBG, mediante el software de similitud textual TURNITIN obtiene los siguientes resultados:

Código de identificación de reporte	: oid:23228:373727773
Porcentaje de similitud	: 9 %
Nivel	: Permitido

Por lo que **CERTIFICO QUE LA SIMILITUD** del Informe de Tesis está de acuerdo al nivel **PERMITIDO**. El tesista puede continuar con el proceso de su sustentación de la Tesis. Se emite el presente certificado para los fines correspondientes.



DR. LUIS FREDY CHOQUE MAMANI
DOCENTE ASESOR