



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



Atribución 4.0 Internacional

Esta licencia permite que otros distribuyan, mezclen, adapten y construyan sobre su trabajo, incluso comercialmente, siempre que le reconozcan la creación original. Esta es la licencia más complaciente que se ofrece. Recomendado para la máxima difusión y uso de materiales con licencia.

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>



N° 0092-UI-FO-UNICA-2026

EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

La que suscribe deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al documento cuyo título es:

Calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025

Presentada por:

Bach. **LUCIANA FIORELLA DE LA CRUZ VALDIVIA.**

Autora del Informe Final de Tesis del nivel **PREGRADO** de la Facultad de **Obstetricia**. Habiendo obtenido un resultado del **9%** por el cual se otorga el calificativo de:

APROBADO

Según Reglamento de Evaluación de Originalidad de los Documentos de investigación, aprobado mediante Resolución Rectoral N° 1668-R-UNICA-2020.

Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad.

El Informe Final de Tesis, se encuentra dentro de los parámetros de similitud que establece el Reglamento de Evaluación de la Originalidad de los documentos de investigación, de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga."

Ica, 25 de mayo del 2026.

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE OBSTETRICIA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

Dra. CAROLINA ACHAUCÁ SAAVEDRA
DIRECTORA

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
Facultad de Obstetricia



Calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del
servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú,
2025

Línea de Investigación:
Salud Pública y Conservación del Medio Ambiente

INFORME FINAL DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE OBSTETRA

Autor:
Bach. DE LA CRUZ VALDIVIA, LUCIANA FIORELLA

Ica – Perú
2026

Dedicatoria

A Dios, por haberme permitido culminar esta hermosa carrera; por sostenerme y guiarme en cada paso de este camino, sin Él nada hubiera sido posible.

A mi madre, que siempre estuvo a mi lado guiándome con amor y enseñándome con su ejemplo el camino correcto.

A mi padre, que confió en mí y con su esfuerzo y trabajo constante hizo posible que hoy cumpla este sueño.

A mi hijo, mi más grande motivación, quien me da la fuerza para seguir adelante con la esperanza de ser siempre un mejor ejemplo para él.

Agradecimiento

Hoy que esto ha sido posible quiero agradecer a Dios porque este logro es testimonio de su fidelidad; ya que siempre me sostuvo en cada dificultad y me dio la fuerza para no rendirme; hoy le entrego este logro con gratitud, pues me ha dado la bendición de acompañar el milagro más grande: la vida.

A mi madre, por estar siempre a mi lado guiándome con su ejemplo y consejos, este logro también es tuyo, porque que todo lo bueno que soy y he alcanzado me lo inculcaste tú.

A mi padre, porque todo lo que soy y todo lo que logro lleva impreso su esfuerzo y sacrificio, gracias a los cuales hoy puedo cumplir el sueño de tener una carrera profesional; tu trabajo constante y tu confianza en mí son la base todos mis logros.

A mi hijo, que llegó en medio de este proceso y se convirtió en mi más grande motivación; tu llegada trajo luz y bendición a mi vida, y gracias a ti encontré nuevas fuerzas para seguir; eres la inspiración que me impulsa a nunca rendirme.

A mi pareja, quien ha estado a mi lado desde el inicio de esta carrera dándome su apoyo incondicional y continúa acompañándome en este camino, ahora junto a nuestro hijo.

A mis abuelas, por sus oraciones que siempre me sostienen y acompañan.

A mis abuelos en el cielo, porque con cada logro busco honrar su memoria y mantener vivo el ejemplo y los consejos que me dejaron en vida.

A mis hermanos, mis sobrinos y familia en general; gracias por alegrarse siempre de mis logros y por brindarme sus deseos sinceros en cada paso que doy.

A mi querida Universidad San Luis Gonzaga, por abrirme las puertas y brindarme las herramientas necesarias para mi formación profesional, así mismo el acompañamiento de mis docentes, quienes con paciencia y dedicación sembraron en mí la pasión por aprender y superarme.

Al Centro de Salud Acomayo por haberme brindado las facilidades para el desarrollo del presente trabajo en sus instalaciones; gracias a su apoyo y disposición este trabajo pudo llevarse a cabo de manera satisfactoria.

Finalmente, quiero agradecer el apoyo de mi asesor, el Dr. Cirilo Rojas Bernaola por sus recomendaciones que me permitieron desarrollar este trabajo de manera exitosa y por acompañarme en este logro académico.

Índice de contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. ESTRATEGIA METODOLOGICA	17
III. RESULTADOS.....	21
IV. DISCUSIÓN	35
V. CONCLUSIONES	39
VI. RECOMENDACIONES	40
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	41
VIII. ANEXOS	45

Índice de tablas

Tabla 1 Calidad de atención en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.	21
Tabla 2 Dimensiones de calidad de atención en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.	22
Tabla 3 Grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.	23
Tabla 4 Dimensiones de grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.	24
Tabla 5 Fiabilidad y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.	25
Tabla 6 Capacidad de respuesta y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.	26
Tabla 7 Seguridad y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.	27
Tabla 8 Empatía y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.	28
Tabla 9 Elementos tangibles y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.	29
Tabla 10 Calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.	30
Tabla 11 Pruebas de normalidad	31

Índice de gráficos

Ilustración 1 Calidad de atención en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.	21
Ilustración 2 Dimensiones de calidad de atención en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.	22
Ilustración 3 Grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.	23
Ilustración 4 Dimensiones de grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.	24
Ilustración 5 Fiabilidad y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.	25
Ilustración 6 Capacidad de respuesta y grado de Satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.....	26
Ilustración 7 Seguridad y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025	27
Ilustración 8 Empatía y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025	28
Ilustración 9 Elementos tangibles y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025	29
Ilustración 10 Calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025	30

Resumen

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.

Material y métodos: se empleó un tipo aplicada, observacional, prospectivo, transversal, de nivel relacional, con un diseño no experimental. La muestra fue de 218 usuarias que acudieron al servicio de obstetricia en el Centro de Salud Acomayo, utilizando un muestreo probabilístico aleatorio simple y los datos fueron analizados con el software SPSS.

Resultados: se halló que la calidad de atención fue regular en un 53.2%, el 45.4% fue alta y el 1.4% fue baja. En cuanto a sus dimensiones: fiabilidad fue 58.5% regular, capacidad de respuesta fue 46.1% baja, seguridad fue 77.4% fue alta, la empatía fue de nivel alta con un 70.5% y los elementos tangibles fue de nivel regular en un 70.5%. en cuanto a los resultados inferenciales de Rho Spearman, se encontró asociación en las dimensiones fiabilidad (0,000), capacidad de respuesta (0,019), elementos tangibles (0,000) con el grado de satisfacción.

Conclusiones: Existe relación significativa entre la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.

Palabras claves: Satisfacción, calidad, atención, usuarios.

Abstract

Objective: To determine the relationship between quality of care and patient satisfaction in the obstetrics service at the Acomayo Health Center in Ica, Peru, 2025.

Material and methods: An applied, observational, prospective, cross-sectional, relational, and non-experimental design was used. The sample consisted of 218 patients attending the obstetrics service at the Acomayo Health Center. Simple random probability sampling was used, and the data were analyzed using SPSS software.

Results: The quality of care was found to be fair in 53.2% of cases, high in 45.4% of cases, and low in 1.4% of cases. The following dimensions were found: reliability was fair in 58.5% of cases, responsiveness was low in 46.1% of cases, safety was high in 77.4% of cases, empathy was high in 70.5% of cases, and tangible elements were fair in 70.5%. Regarding the inferential results of the Spearman's Rho test, an association was found between the dimensions of reliability (0.000), responsiveness (0.019), and tangible elements (0.000) and the level of satisfaction.

Conclusions: There is a significant relationship between the quality of care and the level of satisfaction among patients in the obstetrics service of the Acomayo Health Center, Ica, Peru, 2025.

Keywords: Satisfaction, quality, care, users.

I. INTRODUCCIÓN

Alrededor de los últimos años, los servicios de que se brindan con referente a las atenciones en salud, son de gran importancia, teniendo un mayor alcance, ya que los usuarios cuentan con una mejor información, con un buen conocimiento y prevaleciendo sus derechos, con una buena preparación académica y la utilización de nuevas tecnologías (1). Trayendo como resultados que el número de paciente que opina y juzga acerca de la calidad de atención recibida va creciendo y tomando fuerzas en las organizaciones a incorporar en sus procesos, servicios y productos, mejoras continuas orientadas a satisfacerlos (2).

Para la Organización Mundial de la Salud el tema de satisfacción del usuario se ha vuelto uno de sus objetivos, ya que la considera como una de sus bases principales para mejorar la calidad de atención, lo cual se verá reflejado en sus atenciones que son impartidas en todos los servicios de salud, dentro de ellos el de salud materno infantiles (3). De los informes que emite la OMS y la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos, así como el Banco Internacional de Reconstrucción, en uno de ellos indica que llego a existir una brecha entre la satisfacción y la calidad de la atención en diversas áreas de los servicios de salud, sin importar el nivel socioeconómico del País (4).

A nivel mundial, las bases fundamentales que se tienen para garantizar una calidad de atención son insuficientes, es así que anualmente tenemos entre 5,7 y 8,4 millones de muertes a la atención de calidad deficiente en los países de ingresos bajos y medianos, lo que se vuelve un 15% de las muertes en esos países (5).

En Nigeria, el sector sanitario lleva cabo múltiples acciones para que la satisfacción en la persona que reciba sea la correcta. “Al implementarlos, es factible la identificación de carencias e insuficiencias de recursos o cartera de servicios que impactan directamente en la percepción del usuario final, obteniendo parámetros negativos del servicio (6).

En España, las estadísticas mencionan que la insatisfacción en el área de salud va en aumento, esto se debe a la gran cantidad de quejas que presentan los usuarios por el maltrato, largas hora de espera y ambientes inadecuados, el 48.7% de los españoles siente inseguridad con el sistema de salud público español, por otro lado, se conoce que al 47.5% brindan citas de atención en días posteriores, pese a que las consultas son por emergencia; es preciso redundar en que 8 de cada 10 españoles, considera que el tiempo de espera (36%) es el mayor problema para una calidad de servicio (7).

En EE UU, el porcentaje de la baja calidad en el servicio de salud también está presente, pese que se cuenta con gastos que están dirigidos a este rubro; los profesionales de salud han demostrado estar estresados en varias ocasiones, por lo que genera cambio en los estados de ánimo, lo cual hace que se pierda la calidad humana(8).

En Latinoamérica, Brasil, hace mención que un 56.5% de los usuarios están incomodos por el tiempo de espera; pasándose los 30 minutos proporcionados por el hospital, lo cual genera insatisfacción en más del 50% de los usuarios (9).

A nivel Nacional, pese a que exista progresos en el Ministerio de Salud, lo cual se ha forjado un mayor alcance en la cobertura en los servicio brindados, se ha podido identificar que el mayor porcentaje de pacientes, están insatisfechos con los mismos, verificándose en el reporte estadístico anual de SUSALUD, puesto que son los mismo usuarios quien presentan quejas y/o denuncias frente a las siguientes vulneraciones: el 22,7% a la mala información, el 14,3% falta de atenciones, entre los que se consideraron la entrega de medicinas y materiales asistenciales; el 10,2% vulneración de sus derechos y el 6,7% discriminación (10).

Asimismo, el Ministerio de Salud, en su Sistema de Política de Salud hallo que hay una deficiente Calidad de Salud en las atenciones diarias, lo que va generar una debilidad y obstaculización el avance del éxito de la búsqueda de solución de problemas (11).

La Calidad de orden asistencial tiene como base un aspecto técnico a través del uso de la ciencia para la aplicación y tecnología, y así pueda existir la solución de problemas de las personas, siempre buscando disminuir cualquier riesgo que se pueda presentar, asimismo también se observa el aspecto interpersonal el cual está sustentado en que las relaciones personales deben centrarse en sus valores (12).

A nivel local, en el Centro de Salud Acomayo, la atención que se brinda es diaria, a pesar de ello en muchas ocasiones se ha podido oír en los pasillos y salas de espera las quejas de la población sobre el tiempo de espera, el problema para acceder a las citas y la atención que reciben, motivo por el cual incentivo el deseo de querer realizar un estudio sobre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el servicio de obstetricia que ofrece el Centro de Salud, uno de los servicios más solicitados por la población después del servicio de medicina, ya que no solo atiende a usuarios, sino que atiende aun población que requiere de atención especial como lo son las gestantes.

Antecedentes de la investigación:

Internacional

Reveron T, Herrera Y. (2022) en su estudio realizado en Venezuela, titulada “Grado de satisfacción de usuarias de la consulta prenatal en ambulatorios”. El estudio fue descriptivo, cuantitativo, se trabajó en 108 usuarias embarazadas. Según los resultados, el 64,83% están satisfechas con su atención del APN, el 25,92% medianamente satisfechas y solo el 9,25% insatisfechas. Concluyeron que las embarazadas estaban satisfechas con la atención brindada (13).

Aguilar P, Hernández M. (2022) En su estudio realizado en México, titulado “Percepción de la calidad en la atención prenatal otorgada a mujeres embarazadas de la Unidad de Medicina Familiar No. 53 de León, Guanajuato, 2022”. La metodología fue un estudio cuantitativo, transversal, observacional, descriptivo, donde se trabajó con 298 pacientes embarazadas. Según los resultados, encontraron en elementos tangibles, un 69.9% obtuvo una buena calidad; en empatía, más del 70% consideraron buena. En confiabilidad el 97.9% percibieron buena calidad; sobre la capacidad de respuesta por arriba del 85%. En seguridad, con 99% de percepción favorable. Concluyeron con respecto a la calidad en la atención del control prenatal, es buena (14).

Fariño et al. (2021) en Ecuador en su investigación titulada “Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro”. Fue de enfoque cuantitativo, no experimental, transversal, se trabajó con el instrumento de SERVQUAL, encontrándose que el 77% de los usuarios estaban satisfecho con la dimensión tangibilidad, el 81% se encuentran satisfechos con las atenciones recibidas en dichos establecimientos, así como el 80% menciona que existe un buen número de camillas que cumplen con sus expectativas, señalando la comodidad y disponibilidad, por lo cual podemos concluir que mediante estas dimensiones a través de la percepción de los usuarios consideran que la calidad de atención es media (15).

Rahmadhani W. et al. (2021) En su estudio realizado en Indonesia titulada “El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del paciente en el Policlínico de Obstetricia y Ginecología del Hospital PKU Muhammadiyah Gombong, Distrito de Kebumen durante la pandemia de Covid-19”. Se utilizó una metodología descriptiva, transversal, en 360 pacientes. Los hallazgos fueron que las variables con mayor influencia en la satisfacción del paciente son la variable aseguramiento ($p = 0,012$), empatía ($p=0,006$) y tangibilidad ($p=0,001$). Concluyeron una evidencia de asociación estadística entre las dimensiones de las variables (16).

Merelo G. (2020) en Ecuador con su estudio denominado “Calidad de atención y satisfacción en usuarias gestantes de consulta externa del Hospital Sagrado Corazón de Jesús de Quevedo”, El estudio de enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional, en 100 gestantes, mediante los hallazgos encontrados nos revelan que existe relación entre las variables estudiadas ($Rho=,604$; $p < 01$), por lo que se concluye que a mayor calidad en la atención de salud se identifica un incremento en la tasa de satisfacción de las pacientes embarazadas (17).

Nacional

Vigil Y. (2025) en su investigación titulada “Calidad de atención y la satisfacción de pacientes en el servicio de obstetricia en el Centro de Salud todos los Santos San Borja Lima”. Fue un estudio de tipo cuantitativo, con diseño descriptivo-correlacional, no

experimental y de corte transversal. En sus resultados el 66 % de usuarios perciben una calidad de atención alta y el 63 % se encontraba satisfecho. Se concluyó que existe relación significativa entre las variables de estudio (18).

López K. Lozano J. (2025), en su investigación realizada en Lambayeque titulada “Nivel de satisfacción de calidad en atención prenatal del servicio de obstetricia del hospital provincial docente Belén de Lambayeque – 2025”, fue un estudio prospectivo, relacional y transversal, en 54 gestantes. Resultados: Aspectos sociodemográficos, 30% edades de 26-30 años, 59.38% nivel secundario completa, 68.75% son convivientes, 78.3% son amas de casa, fueron atendidas en el III trimestre de gestación con 63.13% y el tiempo de espera consideran que fue largo un 33.75%. En las dimensiones de satisfacción, correspondientes a aspectos tangibles, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, se obtuvo satisfacción con porcentajes totales de 58.3%, 60.25%, 63.13%, 54.53%, 69.06% respectivamente. Conclusión: El 61% de las gestantes refirieron estar satisfechas con la atención prenatal en el consultorio externo del servicio de obstetricia (19).

Valderrama N. (2025) en su investigación titulada “Calidad de atención y satisfacción de la paciente del servicio de obstetricia en centros de salud, Microred – San Jacinto 2023”. Fue un estudio de tipo básica, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal, en 132 usuarias. Resultados: Los principales hallazgos determinaron que existe relación entre las variables de estudio (ρ de Spearman = 0,717); la dimensión seguridad ($\rho=0,775$); por otro lado, 62,1% la calidad de atención es buena, finalmente, 59,8% de ellas señalaron sentir una alta satisfacción con el servicio de obstetricia. Se concluyó hay relación entre las variables de estudio (20).

Soto M. (2023) en su investigación realizada en Lima, titulada “Calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia, centro materno infantil”, fue de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional analítico de corte transversal, no experimental, en 66 gestantes. Resultados: las edades de 20 a 34 años 60,6% y el 16,7% de adolescentes. El 90,9% son solteras y convivientes. El 40,9% fueron primerizas y un 16,7% con 3 o más hijos, el 59,1% fueron usuarios frecuentes. Se demostró que existe una correlación moderada ($Rho= 0,50$ a $0,75$) estadísticamente significativa de la Calidad de atención en las dimensiones fiabilidad capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles con la satisfacción de las usuarias ($p=0,000$) (21).

Ávila M. Jiménez L. (2023) en su investigación realizada en Huancayo, titulada “Calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de las usuarias del Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales”. Fue un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo básico, diseño correlacional, en 169 gestantes. Resultados: Dentro de los principales resultados el 44.97% mencionan que hay una mala calidad de atención, en tanto, el

30.77% es regular; el 15.38%, buena; y sólo un 8.88% calidad de atención es excelente. Por otro lado, en cuanto a la satisfacción de las usuarias, el 31% refieren estar satisfechas y el 69% insatisfechas. En conclusión, existe relación significativa entre las variables de estudio ($\chi^2=119,444$; $p=0,000$) (22).

Maravi (2023) en su estudio realizado en Lima, titulado “Calidad de atención y grado de satisfacción en usuarias externas de obstetricia de un puesto de salud en Pachacamac, Lima”. Fue un estudio cuantitativo diseño no experimental, correlacional, en 30 pacientes. Los resultados la calidad de la atención fue nivel alto 43% medio 37% y bajo 20%. En el grado de satisfacción el 43% fue medio, seguido del nivel alto 30% y bajo 27%. Se determinó que existe relación entre la calidad y grado satisfacción de las usuarias externas atendidas en un Puesto de Salud en Pachacamac, Lima – 2022. ($r=0,714$) (23).

Local

Cahuana T. (2025) realizó un estudio en Ica, titulado “Calidad de atención y su impacto en la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud la angostura de Ica”. Fue tipo Cuantitativo, aplicativo de nivel relacional y diseño no experimental de corte transversal, en 81 mujeres Resultados: El 27,2% tuvieron un nivel bueno de calidad de atención y 3,70% nivel deficiente, mientras que en Satisfacción el 91,40% de nivel satisfecho y 3,70% insatisfecho. Encontrándose que existe relación entre las variables de estudio (24).

Formulación del problema.

Problema general:

¿Qué relación existe entre la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025?

Problemas específicos:

PE1. ¿Qué relación existe entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025?

PE2. ¿Qué relación existe entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025?

PE3. ¿Qué relación existe entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025?

PE4. ¿Qué relación existe entre la dimensión empatía de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025?

PE5. ¿Qué relación existe entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025?

Justificación e importancia de la investigación.

La presente investigación contribuye a ampliar el conocimiento científico de las variables calidad de atención y satisfacción del usuario externo que se atienden en un Centro de Salud, considerando que estas variables aún no han sido estudiadas dentro del Centro de Salud donde se está realizando el estudio, por lo que los resultados que se hallen servirán para analizar situaciones similares que se pudieran estar presentando en otros centros de salud de la misma jurisdicción. Así mismo los resultados permitirán que se arribe a una visión más amplia de esta problemática, teniendo en cuenta el respeto al derecho humano fundamental a la atención sanitaria de calidad.

a) Importancia:

Esta investigación es de carácter relevante, puesto que permitió establecer y analizar la relación existente entre ambas variables; considerando que lograr una atención de calidad constituye una misión, y cuyo proceso se viene implementando en las diferentes instituciones sanitarias, con el objetivo de alcanzar la mejora en sus servicios y por ende incrementar la satisfacción del usuario. Por otro lado, cabe señalar que, hasta la fecha, no se han realizado estudios similares en consulta externa del servicio de obstetricia en el Centro de Salud Acomayo, por lo que resulta necesario e importante conocer la calidad de atención que brinda el personal de obstetricia desde el punto de vista de la usuaria, así como el grado de satisfacción que esta produce; con la finalidad de mejorar las deficiencias que se hallen en la atención para que el usuario se sienta satisfecha con la atención que reciben.

b) Aportes

Este estudio aportara en los resultados que ayudaron a que el jefe del establecimiento y el personal de salud del servicio de obstetricia puedan tomar en cuenta las necesidades que faltan por resolver para que la usuaria sienta que recibió una calidad de atención optima y se vaya satisfecha con la atención recibida, de esta manera se pudo conocer el grado de satisfacción que vienen recibiendo los pacientes.

c) Soluciones

Con los resultados de esta investigación se pudo beneficiar a la población del servicio de obstetricia y del Centro de Salud Acomayo, ya que los usuarios se sintieron satisfechos con la atención que se les brinda, recibiendo una atención con calidad como es su derecho.

Esta investigación sirve de ayuda para futuros estudios que se quieran realizar en beneficio de la población, acerca de la calidad de atención y grado de satisfacción que ellos perciben con la atención que reciben a diario, al momento de atenderse; para ello se trabajó con instrumento validados que ayuden a recolectar la información en la población de estudio; los cuales pueden ser tomados y adecuados para investigaciones que se deseen realizar en otros servicios u otros centros de salud.

Objetivos.

Objetivo general:

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.

Objetivos específicos:

OE1. Identificar la relación que existe entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.

OE2. Identificar la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.

OE3. Identificar la relación que existe entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.

OE4. Identificar la relación que existe entre la dimensión empatía de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.

OE5. Identificar la relación que existe entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.

Hipótesis y variables de la investigación.

a) Hipótesis general:

Ha: Existe relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.

H0: No existe relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.

b) Hipótesis específicas:

HE1. Existe relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.

HE2. Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.

HE3. Existe relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.

HE4. Existe relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.

HE5. Existe relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.

Variables:

a) Variable independiente: Calidad de atención

Dimensiones:

Fiabilidad

Capacidad de respuesta

Seguridad

Empatía

Elementos tangibles

b) Variable dependiente: Grado de satisfacción

Dimensiones:

Humana

Técnico científico

Entorno

II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

2.1 Tipo y nivel de investigación

Investigación aplicada: es aquella investigación que se enfoca en generar nuevos conocimientos con la aplicación directa en la resolución de problemas específicos que afectan a las personas y a la sociedad.

Observacional: puesto que el investigador observe el comportamiento de cada una de las variables

Prospectivo: ya que los datos fueron tomados a partir de la investigación a través de cuestionarios

Transversal: ya que los datos fueron recolectados en un momento determinado.

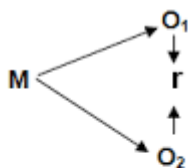
Nivel de investigación

Relacional: ya que busca establecer el grado de relación que existe entre las variables de estudio

2.2 Diseño de investigación

Investigación no experimental; ya que el investigador no manipulo la información recolectada, sino la presentará tal cual se muestra.

Esquema:



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

2.3 Población de estudio

La población de estudio estuvo conformada por 500 usuarias que acuden al servicio de obstetricia en el Centro de Salud Acomayo.

Tamaño de la muestra

La muestra estuvo conformada por 218 usuarias que acuden al servicio de obstetricia en el Centro de Salud Acomayo; obtenidos a través de la aplicación de fórmula para poblaciones finitas que se muestra a continuación:

$$\frac{z^2 pq N}{E^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

n= muestra

Z= nivel de confianza

p= probabilidad de éxito

q= probabilidad de fracaso

E= nivel de error

N= población

En dónde;

Z= 95% ; p= 51% ; q= 49% ; E= 5% ; N= 500

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96^2)(0.51)(0.49)500}{(0.05^2)(500 - 1) + (1.96^2)(0.51)(0.49)}$$
$$n = \frac{0.96001584 \times 500}{1.2475 + 0.96001584}$$
$$n = \frac{480.00}{2.20}$$
$$n = 218$$

CRITERIOS DE INCLUSIÓN

Usuaris que acudan al servicio de obstetricia

Usuaris mayores de 18 años

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

Usuaris que vayan a otros servicios de atención

Usuaris con problemas mentales

Muestreo

El tipo de muestreo fue probabilístico aleatorio simple, ya que todas las usuarias tendrán la oportunidad de ser elegidas para el estudio.

2.4 Técnicas de recolección de datos

La técnica que se empleó para la recolección de datos fue la encuesta y se siguió con el siguiente procedimiento:

- 1° Se le solicito los permisos correspondientes al jefe del Centro de Salud Acomayo.
- 2° Se coordino con el jefe del servicio de obstetricia para coordinar los horarios en los que se puede acudir para realizar las encuestas.
- 3° El día de la encuesta previamente a la realización se le brindo un consentimiento informado a cada una de las usuarias y se les explicará la importancia de realizar el estudio, dicho consentimiento informado deberá ser firmado por las usuarias que acepten formar parte de la investigación.
- 4° se procedió a realizar la encuesta de forma personal a cada una de las usuarias y se les agradeció por su participación.

Instrumento de recolección de datos

El instrumento a emplear fue el cuestionario. Para esta investigación se aplicaron 02 cuestionarios adaptados en la investigación de Mudarra (2023) (25). Para el cuestionario de calidad de servicio se contará con 18 ítems, distribuidos según las siguientes dimensiones: fiabilidad (1 – 5), Capacidad de respuesta (6 – 7), Seguridad (8 – 10), empatía (11 – 14), y elementos tangibles (15 – 18). Con alternativas de respuesta del 1 al 5, donde 1 (nunca), 2 (pocas veces), 3 (Algunas veces), 4 (Casi siempre), 5 (Siempre). Las puntuaciones finales se obtendrán haciendo las respectivas sumas de las dimensiones. A nivel general las puntuaciones serán: bajo: 18 – 42 puntos, regular 43 – 66 puntos y alto de 67 – 90 puntos. Para cada una de las dimensiones las puntuaciones serán: Fiabilidad: bajo: 5 – 11 puntos, regular 12 – 18 puntos y alto de 19 – 25 puntos; capacidad de respuesta: bajo: 2 – 4 puntos, regular 5 – 7 puntos y alto de 8 – 10 puntos; Seguridad: bajo: 3 – 7 puntos, regular 8 – 11 puntos y alto de 12 – 15 puntos; Empatía: bajo 4 – 10 puntos, regular 11 – 15 puntos y alto de 16 – 20 puntos y elementos tangibles: bajo 4 – 10 puntos, regular 11 – 15 puntos y alto de 16 – 20 puntos.

Así mismo, para el cuestionario de satisfacción, se tuvo 17 ítems, distribuidos en las siguientes dimensiones: Humana (1 – 6), técnico científico (7 – 12) y entorno (13 – 17). Con alternativas de respuesta del 1 al 5, donde 1 (nunca), 2 (pocas veces), 3 (Algunas veces), 4 (Casi siempre), 5 (Siempre). Las puntuaciones finales se obtendrán haciendo las respectivas sumas de las dimensiones. A nivel general las puntuaciones serán: bajo: 17 – 39 puntos, regular 40 – 62 puntos y alto de 63 – 85 puntos. Para cada una de las dimensiones las puntuaciones serán: Humana: bajo: 6 – 14 puntos, regular 15 – 22 puntos y alto de 23 – 30 puntos; Técnico Científico: bajo: 6 – 14 puntos, regular 15 – 22 puntos y alto de 23 – 30 puntos; Entorno: bajo: 5 – 11 puntos, regular 12 – 18 puntos y alto de 19 – 25 puntos.

Validación:

La validación del instrumento se realizó mediante juicio de expertos. Este instrumento se validó por tres expertos: Dr. Ángel Pedro Ruiz Méndez, Mgtr. Luis Miguel Granados Morillas y Mgtr. Karina Milagros Fernández Ramírez, quienes aprobaron los instrumentos por medio de una estricta evaluación relacionada a coherencia, consistencia, pertenencia y relevancia.

Confiabilidad:

La prueba de confiabilidad se tuvo una muestra piloto de 30 participantes, donde se obtuvo por medio del Alfa de Cronbach una confiabilidad muy alta del 0.930

para la variable calidad de atención y 0.933 para la variable satisfacción del usuario.

2.5 Análisis e interpretación de datos

La información encontrada fue sometida a un análisis utilizando la herramienta Excel de Microsoft y el programa estadístico de SPSS versión 26. Para determinar la relación entre las variables de estudio se aplicará la prueba de Rho de Spearman, el cual nos brindó la relación significativa entre las variables de estudio.

III. RESULTADOS

Tabla 1 Calidad de atención en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	1.4
Regular	116	53.2
Alto	99	45.4
Total	218	100.0

Fuente: elaboración propia.

Ilustración 1 Calidad de atención en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.



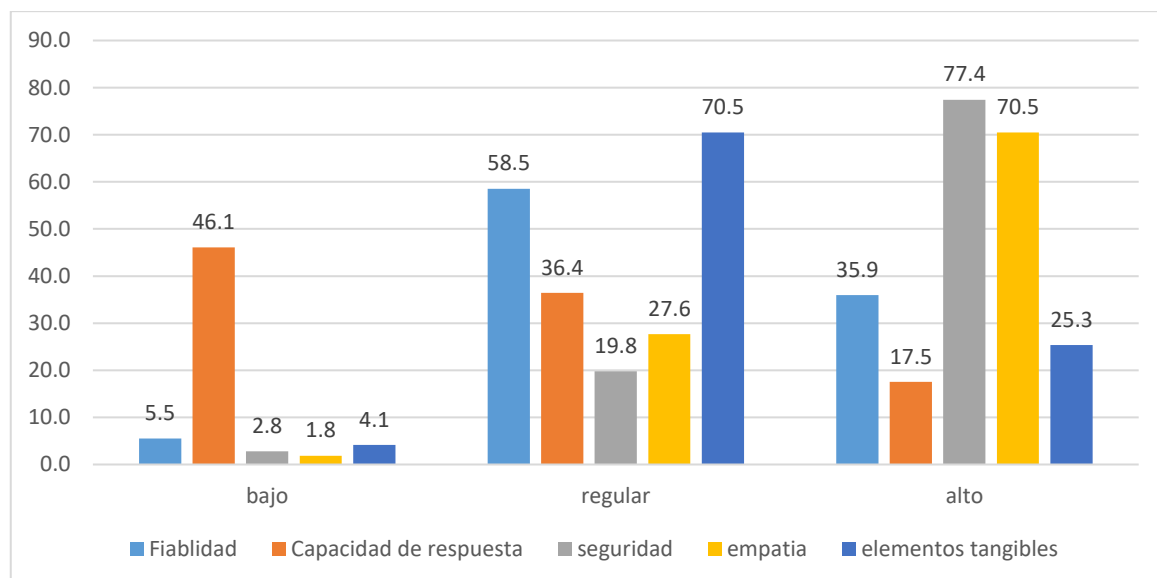
En la tabla se observa que el 53.2% de los pacientes tienen una calidad de atención regular, seguida de un 45.4% con un nivel alto y solo el 1.4% tienen un nivel bajo.

Tabla 2 Dimensiones de calidad de atención en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.

Dimensiones	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Elementos tangibles	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
bajo	12	5.5	100	46.1	6	2.8	4	1.8	9	4.1
regular	128	58.5	80	36.4	44	19.8	61	27.6	154	70.5
alto	78	35.9	38	17.5	168	77.4	153	70.5	55	25.3
Total	218	100.0	218	100.0	218	100.0	218	100.0	218	100.0

Fuente: elaboración propia.

Ilustración 2 Dimensiones de calidad de atención en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.



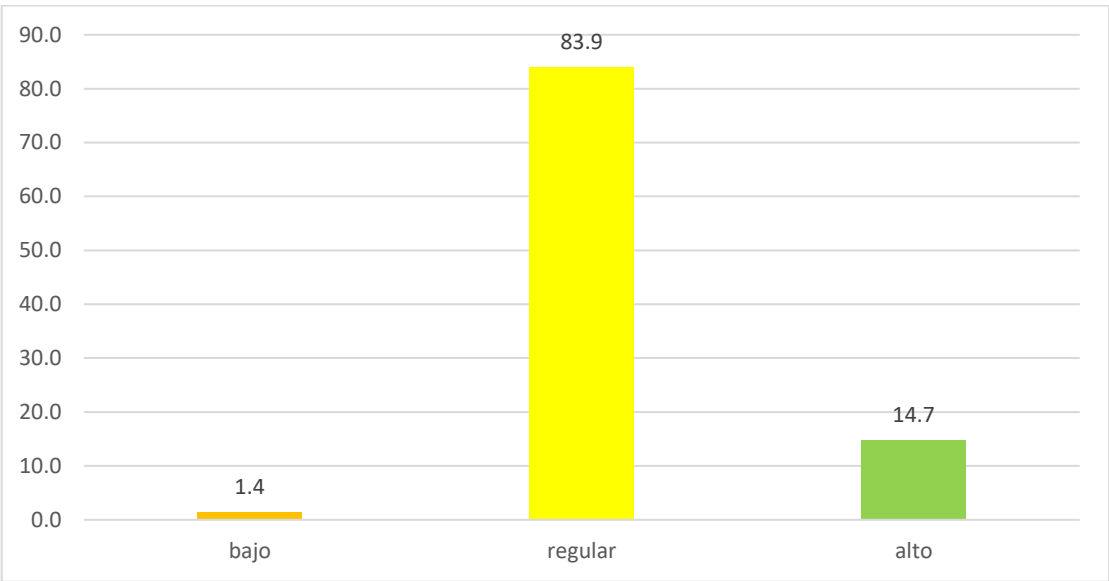
En la tabla se observan las dimensiones de calidad de atención, en cuanto a la dimensión fiabilidad el 58.5% tienen un nivel regular, el 35.9% un nivel alto y el 5.5% un nivel bajo; en la dimensión capacidad de respuesta el 46.1% fue de nivel bajo, el 36.4% de nivel regular y el 17.5% fue de nivel alto; en la dimensión seguridad, el 77.4% fue de nivel alto, el 19.8% fue de nivel regular y el 2.8% fue de nivel bajo; en la dimensión empatía, el 70.5% tuvieron un nivel alto, el 27.6% un nivel regular y el 1.8% un nivel bajo y finalmente en la dimensión elementos tangibles, el 70.5% fue de nivel regular, el 25.3% fue de nivel alto y el 4.1% de nivel bajo.

Tabla 3 Grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	1.4
Regular	183	83.9
Alto	32	14.7
Total	218	100.0

Fuente: elaboración propia.

Ilustración 3 Grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.



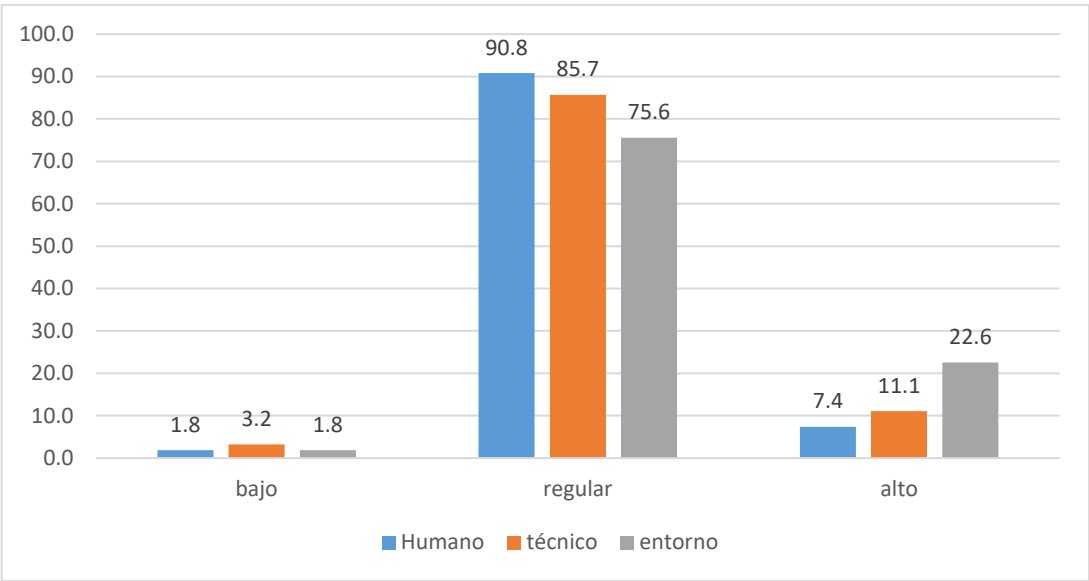
En la tabla se observa el grado de satisfacción de las pacientes, de las cuales el 83.9% fue de nivel regular, el 14.7% tuvieron un nivel alto y solo el 1.4% fue de nivel bajo.

Tabla 4 Dimensiones de grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.

	Componente humano		Componente técnico		Componente entorno	
	f	%	f	%	f	%
bajo	4	1.8	7	3.2	4	1.8
regular	198	90.8	187	85.7	164	75.6
alto	16	7.4	24	11.1	49	22.6
Total	218	100.0	218	100.0	218	100.0

Fuente: elaboración propia.

Ilustración 4 Dimensiones de grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.



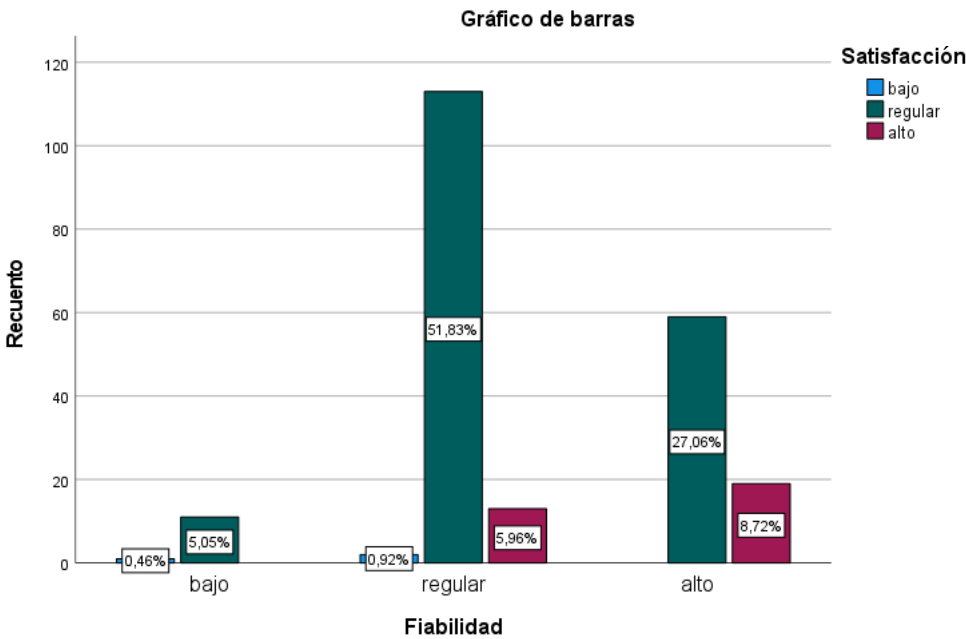
En la tabla se observa las dimensiones del grado de satisfacción, en la dimensión humano el 90.8% tienen un nivel regular, el 7.4% un nivel alto y el 1.8% un nivel bajo; en la dimensión técnico, el 85.7% tiene un nivel regular, el 11.1% un nivel alto y el 3.2% un nivel bajo y en la dimensión entorno, el 75.6% tienen un nivel regular, el 22.6% un nivel alto y el 1.8% un nivel bajo.

Tabla 5 Fiabilidad y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.

Fiabilidad			Grado de Satisfacción			Total
			bajo	regular	alto	
bajo	Recuento		1	11	0	12
	% del total		0,5%	5,0%	0,0%	5,5%
regular	Recuento		2	113	13	128
	% del total		0,9%	51,8%	6,0%	58,7%
alto	Recuento		0	59	19	78
	% del total		0,0%	27,1%	8,7%	35,8%
Total		Recuento	3	183	32	218
		% del total	1,4%	83,9%	14,7%	100,0%

Fuente: elaboración propia.

Ilustración 5 Fiabilidad y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.



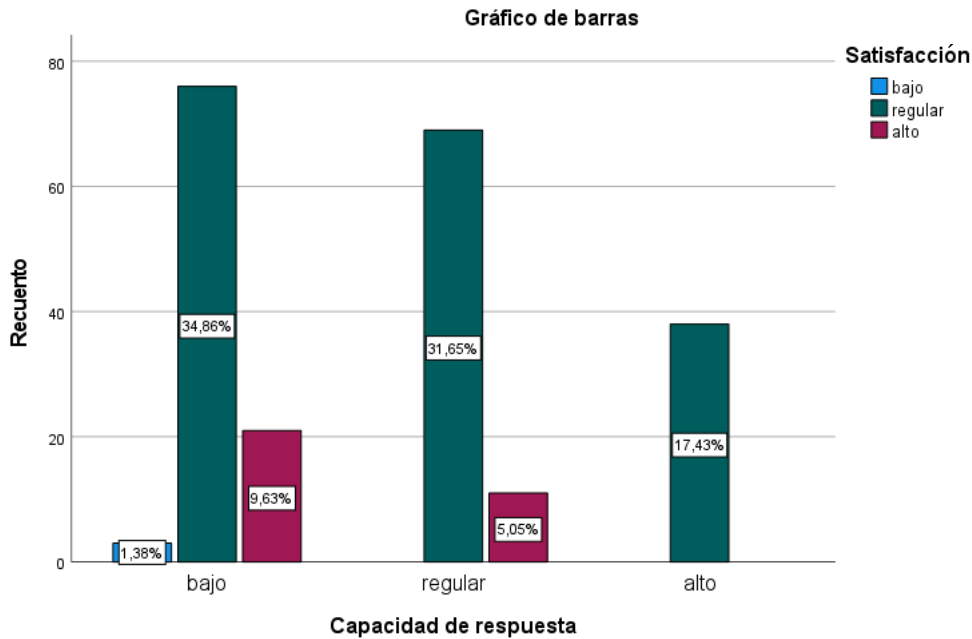
En la tabla se observa la dimensión fiabilidad y grado de satisfacción, donde del 51.8% de pacientes cuya fiabilidad es regular tuvieron un grado de satisfacción regular, mientras que el 8.7% tienen un nivel alto su grado de satisfacción fue alta y el 0.5% con un nivel bajo, su satisfacción fue baja.

Tabla 6 Capacidad de respuesta y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.

Capacidad de respuesta			Grado de Satisfacción			Total
			bajo	regular	alto	
bajo	Recuento		3	76	21	100
	% del total		1,4%	34,9%	9,6%	45,9%
regular	Recuento		0	69	11	80
	% del total		0,0%	31,7%	5,0%	36,7%
alto	Recuento		0	38	0	38
	% del total		0,0%	17,4%	0,0%	17,4%
Total		Recuento	3	183	32	218
		% del total	1,4%	83,9%	14,7%	100,0%

Fuente: elaboración propia.

Ilustración 6 Capacidad de respuesta y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025



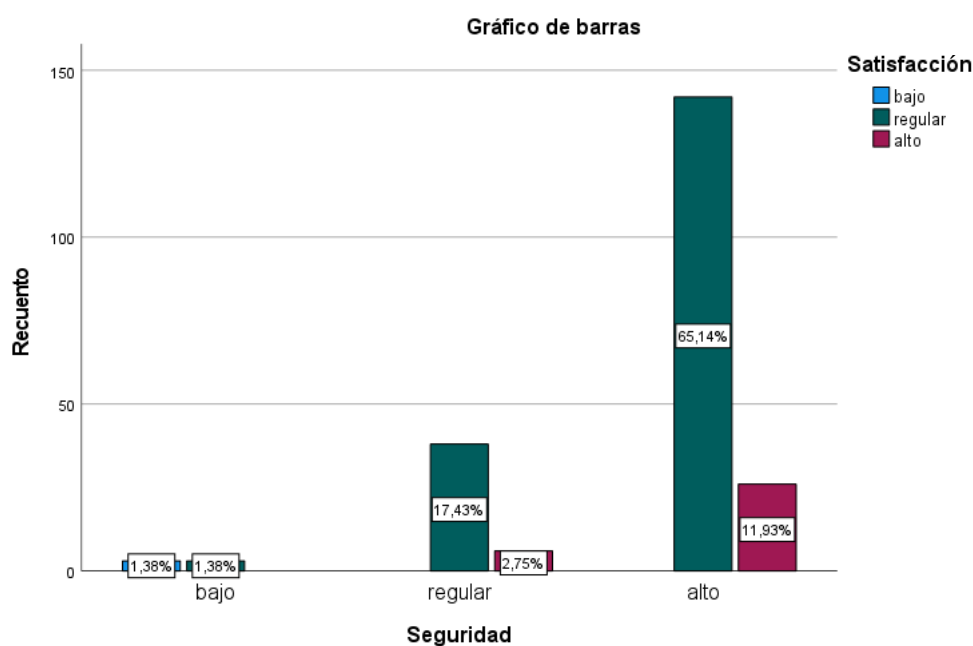
En la tabla se observa la dimensión capacidad de respuesta y grado de satisfacción, donde del 34.9% de pacientes cuya capacidad es baja tuvieron un grado de satisfacción regular, asimismo el 31.7% con un nivel regular, también refirieron un grado de satisfacción regular.

Tabla 7 Seguridad y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025

			Grado de Satisfacción			Total
			bajo	regular	alto	
Seguridad	bajo	Recuento	3	3	0	6
		% del total	1,4%	1,4%	0,0%	2,8%
	regular	Recuento	0	38	6	44
		% del total	0,0%	17,4%	2,8%	20,2%
	alto	Recuento	0	142	26	168
		% del total	0,0%	65,1%	11,9%	77,1%
Total	Recuento	3	183	32	218	
	% del total	1,4%	83,9%	14,7%	100,0%	

Fuente: elaboración propia.

Ilustración 7 Seguridad y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025



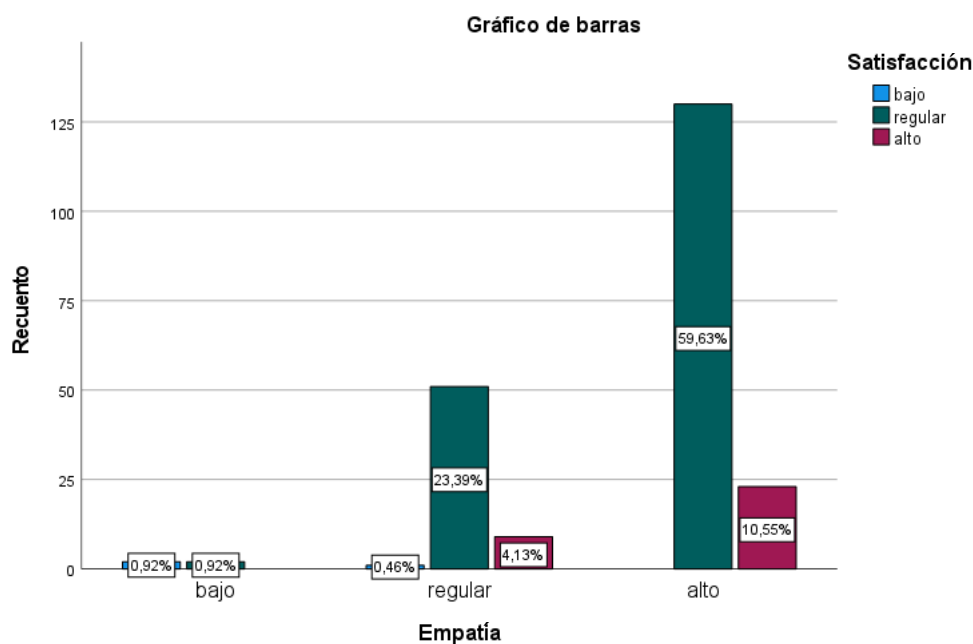
En la tabla se observa la dimensión seguridad y grado de satisfacción, donde del 65.1% de pacientes cuya seguridad es alta tuvieron un grado de satisfacción regular, mientras que el 2.8% tienen un nivel regular su grado de satisfacción fue alta y el 1.4% con un nivel bajo, su satisfacción fue regular.

Tabla 8 Empatía y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025

Empatía		Grado de Satisfacción			Total
			bajo	regular	alto
bajo	Recuento		2	2	0
	% del total		0,9%	0,9%	0,0%
regular	Recuento		1	51	9
	% del total		0,5%	23,4%	4,1%
alto	Recuento		0	130	23
	% del total		0,0%	59,6%	10,6%
Total		Recuento	3	183	32
		% del total	1,4%	83,9%	14,7%

Fuente: elaboración propia.

Ilustración 8 Empatía y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025



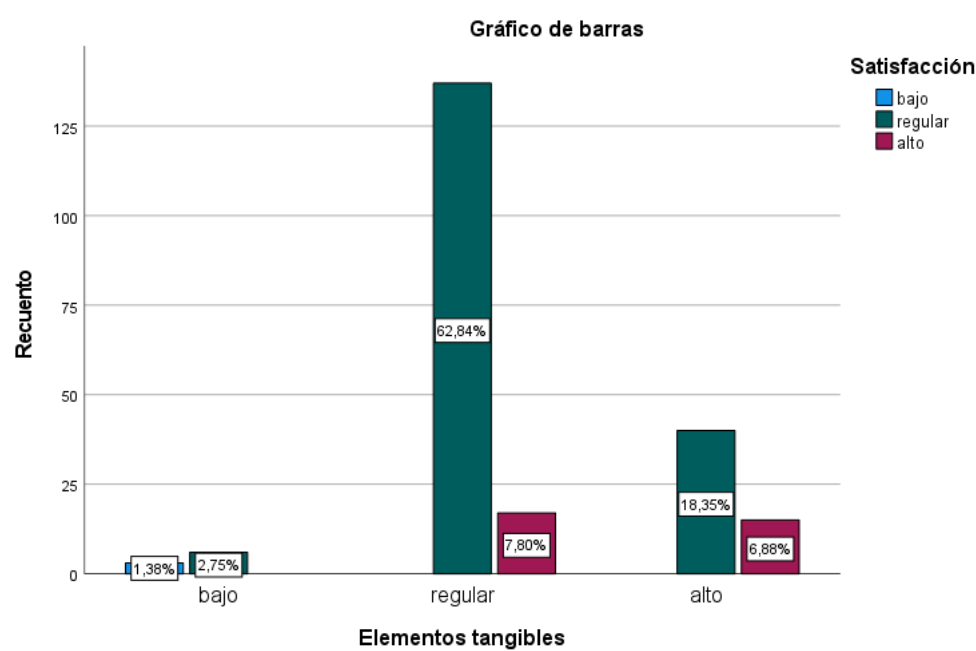
En la tabla se observa la dimensión empatía y grado de satisfacción, donde del 59.6% de pacientes cuya empatía es alta tuvieron un grado de satisfacción regular, mientras que el 4.1% tienen un nivel regular su grado de satisfacción fue alta y el 0.9% con un nivel bajo, su satisfacción fue regular.

Tabla 9 Elementos tangibles y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025

Elementos tangibles			Grado de Satisfacción			Total
			bajo	regular	alto	
bajo	Recuento		3	6	0	9
	% del total		1,4%	2,8%	0,0%	4,1%
regular	Recuento		0	137	17	154
	% del total		0,0%	62,8%	7,8%	70,6%
alto	Recuento		0	40	15	55
	% del total		0,0%	18,3%	6,9%	25,2%
Total		Recuento	3	183	32	218
		% del total	1,4%	83,9%	14,7%	100,0%

Fuente: elaboración propia.

Ilustración 9 Elementos tangibles y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025



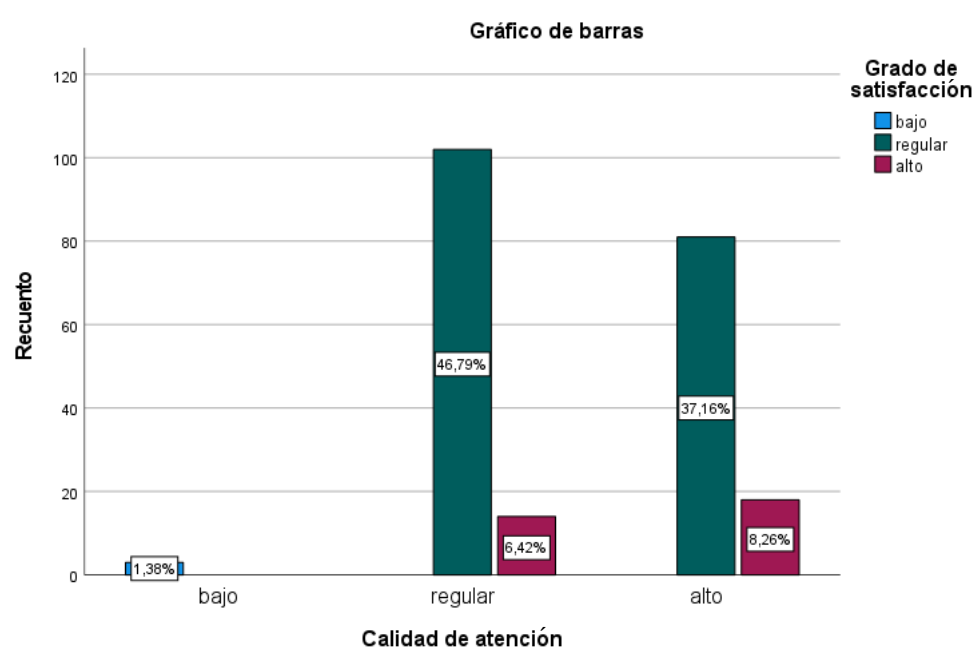
En la tabla se observa la dimensión elementos tangibles y grado de satisfacción, donde del 62.8% de pacientes cuyos elementos tangibles es regular tuvieron un grado de satisfacción regular, mientras que el 6.9% tienen un nivel alto su grado de satisfacción fue alta y el 1.4% con un nivel bajo, su satisfacción fue bajo.

Tabla 10 Calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025

Calidad de atención		Grado de Satisfacción			Total
		bajo	regular	alto	
bajo	Recuento	3	0	0	3
	% del total	1,4%	0,0%	0,0%	1,4%
regular	Recuento	0	102	14	116
	% del total	0,0%	46,8%	6,4%	53,2%
alto	Recuento	0	81	18	99
	% del total	0,0%	37,2%	8,3%	45,4%
Total	Recuento	3	183	32	218
	% del total	1,4%	83,9%	14,7%	100,0%

Fuente: elaboración propia.

Ilustración 10 Calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025



En la tabla se observa la dimensión calidad de atención y grado de satisfacción, donde del 46.8% de pacientes cuya calidad es regular tuvieron un grado de satisfacción regular, mientras que el 8.3% tienen un nivel alto su grado de satisfacción fue alta y el 1.4% con un nivel bajo, su satisfacción fue bajo.

Pruebas de hipótesis

Hi: Los datos tienen una distribución normal

H0: Los datos no tienen una distribución normal.

Si > 50 se aplica Kolmogorov-Smirnov^a

Tabla 11 Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Fiabilidad	,345	218	,000
Capacidad de respuesta	,290	218	,000
Seguridad	,468	218	,000
Empatía	,437	218	,000
Elementos tangibles	,411	218	,000
Calidad de atención	,345	218	,000
Grado de satisfacción	,490	218	,000

Fuente: Spss versión 27.

Por medio de la tabla se puede conocer la prueba de normalidad de las variables calidad de atención y grado de satisfacción, siendo $N > 50$, en tal sentido se aplica la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Al mismo tiempo, se visualiza que el nivel de significancia es menor a 0.05, por esa razón, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en base a ello se utilizó el coeficiente de Spearman.

Análisis inferencial

Ha: Existe relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.

H0: No existe relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.

Correlaciones				
			Calidad de atención	Grado de satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,153*
		Sig. (bilateral)	.	,024
		N	218	218

Grado de satisfacción	Coeficiente de correlación	,153*	1,000
	Sig. (bilateral)	,024	.
	N	218	218

Según la correlación de Spearman se evidencia que existe una correlación positiva débil entre la variable calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia, con una significancia bilateral fue menor a 0.05 y la intensidad de correlación fue de ,153, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específicas 1

HE1. Existe relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.

HE0. No existe relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.

Correlaciones				
			Fiabilidad	Grado de satisfacción
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,236**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	218	218
	Grado de satisfacción	Coeficiente de correlación	,236**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	218	218

Según la correlación de Spearman se evidencia que existe una correlación positiva débil entre la variable fiabilidad y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia, con una significancia bilateral fue menor a 0.05 y la intensidad de correlación fue de ,236, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específicas 2

HE2. Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.

HE0. No existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.

Correlaciones				
			Capacidad de respuesta	Grado de satisfacción
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,158*
		Sig. (bilateral)	.	,019
		N	218	218
	Grado de satisfacción	Coeficiente de correlación	,158*	1,000
		Sig. (bilateral)	,019	.
		N	218	218

Según la correlación de Spearman se evidencia que existe una correlación positiva débil entre la variable capacidad de respuesta y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia, con una significancia bilateral fue menor a 0.05 y la intensidad de correlación fue de ,158, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específicas 3

HE3. Existe relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.

HE0. No existe relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.

Correlaciones				
			Seguridad	Grado de satisfacción
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,118
		Sig. (bilateral)	.	,083
		N	218	218
	Grado de satisfacción	Coeficiente de correlación	,118	1,000
		Sig. (bilateral)	,083	.
		N	218	218

Según la correlación de Spearman se evidencia que no existe una correlación entre la variable seguridad y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia, con una significancia bilateral fue mayor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Hipótesis específicas 4

HE4. Existe relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.

HE0. No existe relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.

Correlaciones				
			Empatía	Grado de satisfacción
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,080
		Sig. (bilateral)	.	,238
		N	218	218
	Grado de satisfacción	Coefficiente de correlación	,080	1,000
		Sig. (bilateral)	,238	.
		N	218	218

Según la correlación de Spearman se evidencia que existe una correlación positiva débil entre la variable calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia, con una significancia bilateral fue mayor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Hipótesis específicas 5

HE5. Existe relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.

HE0. No existe relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.

Correlaciones				
			Elementos tangibles	Grado de satisfacción
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	1,000	,271**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	218	218
	Grado de satisfacción	Coefficiente de correlación	,271**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	218	218

Según la correlación de Spearman se evidencia que existe una correlación positiva débil entre la variable elementos tangibles y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia, con una significancia bilateral fue menor a 0.05 y la intensidad de correlación fue de ,271, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

IV. DISCUSIÓN

Los resultados del estudio dieron a conocer que existe relación significativa entre la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025, estos resultados fueron similares al estudio de **Fariño et al.** (2021) en Ecuador sobre “Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro”, en las cuales se dio a conocer que mediante estas dimensiones a través de la percepción de los usuarios consideran que la calidad de atención es media (15). Asimismo, en el estudio de **Rahmadhani W. et al.** (2021) En su sobre “El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del paciente en el Policlínico de Obstetricia y Ginecología del Hospital PKU Muhammadiyah Gombong, Distrito de Kebumen durante la pandemia de Covid-19”, se pudo concluir que existe una evidencia de asociación estadística entre las variables (16).”De igual manera en el estudio de **Maravi** (2023) sobre “Calidad de atención y grado de satisfacción en usuarias externas de obstetricia de un puesto de salud en Pachacamac, Lima”, en sus resultados la calidad de la atención fue nivel alto 43% y el grado de satisfacción el 43% fue medio. Se determinó que existe relación entre la calidad y grado satisfacción de las usuarias externas atendidas en un Puesto de Salud en Pachacamac, Lima – 2022. ($r=0,714$) (23).” Si bien los resultados mostraron que los pacientes se sienten satisfechos que la atención brindada por parte del personal de salud, al igual que estudios similares a ello, eso nos hace mencionar que la satisfacción se encuentra vinculada con la complacencia o decepción de las personas luego de contrastar dicho desempeño percibido con aquello que espera del producto o servicio; entonces, puede entenderse que la satisfacción del usuario consiste en la sensación de placer por haber consumido dicho producto o accedido al servicio. Esta consecuencia, se encuentra relacionada con la calidad de tales elementos los cuales desea adquirir para complacer sus necesidades, lo cual es visto por los pacientes en su gran mayoría.

Con respecto al objetivo específico 1 se determinó que existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025, estos resultados fueron similares al estudio de **Soto M.** (2023) sobre “Calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia, centro materno infantil”, se demostró que existe una correlación moderada ($Rho= 0,50$ a $0,75$) estadísticamente significativa de la calidad de atención en la dimensión fiabilidad con la satisfacción de las usuarias ($p=0,000$) (21). A diferencia del estudio de **López K. Lozano J.** (2025), sobre “Nivel de satisfacción de calidad en atención prenatal del servicio de obstetricia del hospital provincial docente Belén de Lambayeque – 2025”, en sus resultados, en la dimensión fiabilidad fue de nivel alto en las gestantes con la atención prenatal en el consultorio externo del servicio de

obstetricia (19).” Como sabemos cuándo hablamos de fiabilidad hacemos mención a la capacidad que tiene cada organización para ofrecer un determinado servicio de tal forma que sea confiable y consistente. Se trata de cumplir las promesas realizadas a los clientes y realizar las tareas y entregas de manera precisa y sin errores. La fiabilidad implica que el servicio se ofrece en el momento y lugar acordados, y que se cumple con los estándares de calidad establecidos. Además, implica la capacidad de resolver cualquier problema o incidencia de manera efectiva y rápida. Esto se evidencia en la atención brindada por el profesional, lo cual se logró una satisfacción por esta dimensión.

Con respecto al objetivo específico 2 se determinó que existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025, estos resultados fueron similares con el estudio de **Soto M.** (2023) en su investigación realizada en Lima, titulada “Calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia, centro materno infantil”, se demostró que existe una correlación moderada ($Rho = 0,50$ a $0,75$) estadísticamente significativa de la Calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción de las usuarias ($p=0,000$) (21). A diferencia del estudio de **Aguilar P, Hernández M.** (2022) sobre “Percepción de la calidad en la atención prenatal otorgada a mujeres embarazadas de la Unidad de Medicina Familiar No. 53 de León, Guanajuato, 2022”, en sus resultados sobre la capacidad de respuesta por arriba del 85% con respecto a la calidad en la atención del control prenatal, es buena (14), al igual que el estudio de **López K. Lozano J.** (2025), sobre “Nivel de satisfacción de calidad en atención prenatal del servicio de obstetricia del hospital provincial docente Belén de Lambayeque – 2025”, en sus resultados en la dimensión capacidad de respuesta las gestantes refirieron estar satisfechas con la atención prenatal en el consultorio externo del servicio de obstetricia (19).” Hay que tener presente que la capacidad de reacción o de respuesta se vincula con la disposición y velocidad de una organización para asistir y satisfacer de manera veloz y efectiva las demandas de sus clientes. Es la capacidad de brindar un servicio oportuno y satisfacer las expectativas de los clientes en términos de tiempo de respuesta y solución de problemas. Una alta capacidad de respuesta implica estar disponible, ser accesible y estar dispuesto a tomar medidas para resolver cualquier inquietud o solicitud del cliente de manera efectiva. Es un aspecto importante para forma de percibir la calidad de los servicios, ya que los clientes valoran la rapidez y la eficacia en la atención y solución de problemas.

Con respecto al objetivo específico 3 se determinó que no existe relación significativa entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025, a diferencia del estudio de **Valderrama N.** (2025) sobre “Calidad de atención y satisfacción de la paciente

del servicio de obstetricia en centros de salud, Microred – San Jacinto 2023”, en sus resultados la dimensión seguridad ($\rho=775$) se relacionó con una alta satisfacción con el servicio de obstetricia (20).” Cuando hablamos de seguridad, en el contexto de la relación entre un cliente y una organización, es el sentimiento experimentado por el cliente al confiar en que la organización abordará y resolverá sus problemas de manera efectiva. Esto implicaría en la seguridad, la credibilidad, que engloba la confiabilidad, integridad y honestidad de la organización. Esto no solo implica cuidar los intereses del cliente, sino también demostrar una genuina preocupación por ellos, con el fin de brindar una satisfacción más amplia al cliente, es por ello que al analizar las características que implica esta dimensión, los pacientes en su gran mayoría refieren que los profesionales de salud están llevando a cabo con satisfacción esta dimensión.

Con respecto al objetivo específico 4 se determinó que no existe relación significativa entre la dimensión empatía de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025, A diferencia del estudio de **Rahmadhani W. et al.** (2021) sobre “El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del paciente en el Policlínico de Obstetricia y Ginecología del Hospital PKU Muhammadiyah Gombong, Distrito de Kebumen durante la pandemia de Covid-19”, en sus resultados la dimensión empatía ($p=0,006$) se relaciona con la variable satisfacción del paciente (16). Asimismo, en el estudio de **Soto M.** (2023) sobre “Calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia, centro materno infantil”, Se demostró que existe una correlación moderada ($Rho= 0,50$ a $0,75$) estadísticamente significativa de la Calidad de atención en las dimensiones empatía con la satisfacción de las usuarias ($p=0,000$) (21).” Si bien la empatía se define como la habilidad de comprender y compartir las emociones, vivencias y puntos de vista de otra persona. Esto implica colocarse en la posición del otro, comprender sus sentimientos y ser capaz de reaccionar con compasión y comprensión. Implica no solo reconocer las emociones de los demás, sino también mostrar interés y preocupación genuina por su bienestar. Se trata de establecer una conexión emocional y mostrar empatía a través de la escucha activa, el apoyo y la emoción compartida. La empatía es una habilidad fundamental en las relaciones interpersonales, ya que ayuda a fomentar la comprensión mutua, la colaboración y el apoyo emocional.

Con respecto al objetivo específico 5 se determinó que existe relación significativa entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025, estos resultados fueron similares con el estudio de **Rahmadhani W. et al.** (2021) sobre “El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del paciente en el Policlínico de Obstetricia y Ginecología del Hospital PKU Muhammadiyah Gombong, Distrito de

Kebumen durante la pandemia de Covid-19". Se determino la relación entre la tangibilidad ($p=0,001$) con la satisfacción (16). Al igual que el estudio de **Soto M.** (2023) sobre "Calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia, centro materno infantil", se demostró que existe una correlación moderada ($Rho= 0,50$ a $0,75$) estadísticamente significativa de la Calidad de atención en la dimensión elementos tangibles con la satisfacción de las usuarias ($p=0,000$) (21)." Al mencionar a los aspectos tangibles estos abarcan la estética de las instalaciones, los dispositivos, el equipo humano y los materiales de comunicación. Estos aspectos físicos proporcionan representaciones visuales del servicio, que los clientes emplean para juzgar su excelencia. Para resaltar los tangibles en las empresas de servicios, se recomienda incorporar tecnología avanzada en la selección de equipos, comunicarse eficientemente con el personal mediante documentos internos, mantener una buena relación con los clientes y diseñar estrategias que satisfagan sus necesidades en las instalaciones físicas. Estas estrategias son clave para generar una experiencia positiva y satisfactoria para los clientes.

V. CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa entre la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.
2. Existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.
3. Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.
4. No existe relación significativa entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.
5. No existe relación significativa entre la dimensión empatía de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.
6. Existe relación significativa entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se debe continuar con priorizar la satisfacción del usuario en el consultorio de emergencia, por lo que la atención tiene un gran impacto directo para conocer el grado de satisfacción. La formación continua del personal y la revisión periódica de protocolos pueden ser estrategias efectivas.
2. Se recomienda la implementación de un sistema de seguimiento y retroalimentación para asegurar y mejorar la fiabilidad del servicio. Esto puede incluir encuestas post-visita y la implementación de protocolos estandarizados de atención.
3. Priorizar la formación del personal en la gestión efectiva del tiempo y la atención oportuna. Considerar la posibilidad de implementar sistemas de cita previa o programas de educación para pacientes que permitan una respuesta más ágil y eficiente a sus necesidades.
4. Continuar y fortalecer las medidas de seguridad en el servicio, garantizando un ambiente seguro tanto en infraestructura como en la interacción con el personal. Las revisiones y certificaciones de seguridad pueden contribuir a este fin.
5. Promover la capacitación en habilidades blandas para el personal de salud, enfatizando la importancia de la empatía en la atención al paciente. También se puede considerar la incorporación de feedback de pacientes sobre su experiencia para reforzar la formación en este aspecto.
6. Es importante garantizar la adecuada inversión y mantenimiento en infraestructura, equipamiento y presentación del personal, ya que estos aspectos tangibles juegan un papel crucial en la satisfacción del paciente. Considerar programas de mejora continua que involucren la opinión de los usuarios puede ser beneficioso.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organizacion Mundial de la Salud. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo del Centro de Salud de Zona Rural Peruana. Rev. Recien. [Online].; 2020 [cited 2024 agosto 20. Available from: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/10>.
2. Ramos K, Podesta L, Ruiz R. Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. Rev. Horizonte Médico. [Online].; 2019 [cited 2024 agosto 25. Available from: <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>.
3. Organizacion Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. Ginebra: Portal WHO. [Online].; 2020 [cited 2024 agosto 20. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services>.
4. Organización Mundial de la Salud, Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos, Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento/Banco Mundial. Prestación de servicios de Salud de Calidad: Un imperativo global para la cobertura Sanitaria Universal. Ginebra: OMS. [Online].; 2020 [cited 2024 agosto 20. Available from: <https://iris.who.int/handle/10665/340027>.
5. OMS. Servicios sanitarios de Calidad: Revista de Salud Ginebra: OMS. [Online].; 2020 [cited 2024 agosto 20. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services>.
6. Umoke M, Umoke P, Nwimo I. Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. SAGE Open Medicine;8. [Online].; 2020 [cited 2024 agosto 20. Available from: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2050312120945129>.
7. Siso P. Crece la insatisfacción con sanidad pública y casi la mitad de los españoles creen que funciona mal. [Online].; 2020 [cited 2024 agosto 20. Available from: https://www.antena3.com/noticias/economia/crece-insatisfaccion-sanidadpublica-casi-mitad-espanoles-creen-que-funcionamal_20221205638e0320c37ada0001a5573e.html.
8. Howard J. EE.UU. gasta más en atención médica, pero tiene los peores resultados de salud entre los países de altos ingresos, según un nuevo informe. [Online].; 2023 [cited 2024 agosto 28. Available from: <https://cnnespanol.cnn.com/2023/01/31/eeuu-gastaatencion-medica-peores-resultados-salud-paises-altos-ingresos-trax/>.

9. Gomes B. Atención a una unidad de atención de emergencia: Un estudio de caso en una unidad de atención de emergencia ubicada en nova Iguaçu-Rj. [Online].; 2022 [cited 2024 agosto 20. Available from: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/salud/atencion>.
10. Intendencia de Investigación y Desarrollo de la Superintendencia Nacional de Salud. Anuario Estadístico SuSalud. [Online].; 2020 [cited 2024 agosto 20. Available from: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1988647/Anuario%20Estad%C3%A4stico.pdf>.
11. Ministerio de Salud. Aprobación de la Política Nacional para la Calidad. Resoluciones. [Online].; 2021 [cited 2024 agosto 20. Available from: https://www.inen.sld.pe/portal/documentos/pdf/normas_legales/resoluciones_ministeriales/12042010_RM727_2009.pdf.
12. Santiago A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de donabedian en pacientes hospitalizados con dolor quality of nursing care from the donabedian approach in hospitalized patients with pain. Revista científica de Enfermería. [Online].; 2020 [cited 2024 agosto 20. Available from: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100219.
13. Reveron T, Herrera Y. Grado de Satisfacción de Usuarías de la Consulta Prenatal en Ambulatorios. Venezuela. [Online].; 2022 [cited 2024 mayo 05. Available from: http://saber.ucv.ve/bitstream/10872/22228/1/Tamajaira%20Reveron%2c%20Yolanda%20Herrera_finalpublicacion.pdf.
14. Aguilar P, Hernandez M. Percepción de la calidad en la atención prenatal otorgada a mujeres embarazadas de la Unidad de Medicina Familiar No. 53 de León, Guanajuato. Ciencia Latina. [Online].; 2022 [cited 2024 agosto 21. Available from: <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/9938>.
15. Fariño J. Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. [Online].; 2021 [cited 2024 agosto 22. Available from: <https://www.inspilip.gob.ec/OJS/index.php/inspi/article/view/97>.
16. Rahmadhani W, Kusumastuti k, Trieu P. The Effect of Service Quality on Patient Satisfaction in Obstetrics and Gynecology Polyclinic of PKUMuhammadiyah Gombong Hospital, Kebumen District During the Covid-19 Pandemic. Journal Aisyah. [Online].; 2021 [cited 2024 agosto 24. Available from: <http://www.aisyah.journalpress.id/index.php/jika/article/view/6369#tocite>.

17. Merelo G. Calidad de atención y satisfacción en usuarias gestantes de consulta externa del Hospital Sagrado Corazón de Jesús de Quevedo. Ecuador. [Online].; 2020 [cited 2024 agosto 24. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57549/Merelo_RGJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
18. Vigil Y. Calidad de atención y la satisfacción de pacientes en el servicio de obstetricia en el Centro de Salud todos los Santos San Borja Lima. [Tesis de Maestría] Lima: Universidad San Martin de Porres. [Online].; 2025 [cited 2025 enero 02.
19. Lopez K, Lozano J. Nivel de satisfacción de calidad en atención prenatal del servicio de obstetricia del hospital provincial docente Belén de Lambayeque. [Online].; 2025 [cited 2025 enero 5. Available from: [Disponible en: https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/12727](https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/12727).
- 20 Valderrama N. Calidad de atención y satisfacción de la paciente del servicio de obstetricia en centros de salud, Microred – San Jacinto. [Online].; 2023 [cited 2024 agosto 30. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/136476/Valderrama_SNK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- 21 Soto M. Calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia, centro materno infantil. [Tesis de maestría] Lima: Universidad Federico Villareal. [Online].; 2023 [cited 2024 setiembre 10. Available from: https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/8247/UNFV_EUPG_Soto_Mendoza_Maria_Esperanza_Maestria_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
22. Ávila M, Jimenez L. Calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de las usuarias del Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales [Tesis de licenciatura] Huancayo. [Online].; 2023 [cited 2024 setiembre 20. Available from: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/1966/TESIS%20AVILES%20-%20JIMENES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- 23 Maravi J. Calidad de atención y grado de satisfacción en usuarias externas de obstetricia de un puesto de salud en Pachacamac, Lima. [Tesis de Maestría], Trujillo: Universidad Cesar Vallejo. [Online].; 2023 [cited 2024 setiembre 20. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/111029/Maravi_AJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

- 24 Cahuana T. Calidad de atención y su impacto en la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud la angostura de Ica [Tesis de licenciatura] Ica: Universidad Autonoma de Ica. [Online].; 2025 [cited 2025 enero 06. Available from: <https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/123456789/2590/1/CAHUANA%20GUTIERREZ%20TIFFANI%20MARICIELO.pdf>.
- 25 Mudarra L. Calidad de servicio y satisfacción del usuario de consulta externa de un hospital de categoría II-1, Trujillo, [Tesis de maestría]; Trujillo: Universidad Cesar Vallejo. [Online].; 2023 [cited 2024 setiembre 20. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/123431/Mudarra_SLDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

VIII. ANEXOS

2.8.1 consentimiento informado



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA" FACULTAD DE OBSTETRICIA



Calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025

Autora: Bach. Luciana Fiorella De La Cruz Valdivia.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____

Con DNI _____, a través del presente documento manifiesto estar informado sobre la naturaleza, los riesgos, beneficios, procedimientos y confidencialidad, que se realizarán en el desarrollo de la investigación, dando mi consentimiento voluntario para ser participe en la investigación. Asimismo, estoy consciente de que en la investigación titulada ... ejecutada por el **Bachiller:.....**, egresado de la Facultad de Obstetricia de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga; no percibiré beneficio económico alguno; pero sí me informará de los resultados de la investigación.

Fecha: ____ de _____ del 2025

Nombres y apellidos del pte ó encuestado: ____

Firma del paciente ó encuestado

Huella digital

REVOCATORIA

Fecha: ____ de _____ del 2025

Nombres y apellidos del pte ó encuestado: ____

Firma del paciente ó encuestado:

Huella digital

2.8.2. instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"

FACULTAD DE OBSTETRICIA



Calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025

Autora: Bach. Luciana Fiorella De La Cruz Valdivia.

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

(Guzmán, 2021; adaptado por Mudarra, 2023)

Instrucciones: Estimado participante, estoy realizando una investigación titulada Calidad de atención y grado de satisfacción en el servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, 2025. Le agradezco responda a través de un aspa, la opción que considere mejor su punto de vista. Teniendo en cuenta que sus respuestas son anónimas, manteniéndose la confidencialidad en todo momento. Contesta por favor a través de la siguiente escala: Nunca [1] Pocas veces [2] Algunas veces [3] Casi siempre [4] Siempre [5]

ITEMS	CALIDAD DE ATENCIÓN	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	D 1: FIABILIDAD					
1	Los pacientes son atendidos inmediatamente a su llegada en consulta externa.					
2	La atención en consulta externa se realiza considerando la gravedad del paciente.					
3	La atención en consulta externa está a cargo del médico de turno.					
4	El médico mantiene suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de los problemas de salud.					
5	El establecimiento de salud cuenta con los medicamentos que receta el médico.					
	D 2 : CAPACIDAD DE RESPUESTA					
6	La atención en admisión es rápida.					
7	La atención para exámenes complementarios es rápida.					

	D 3 : SEGURIDAD					
8	El médico le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.					
9	Se respeta la privacidad en la atención por consulta externa.					
10	El examen que realiza el médico es completo y minuciosos.					
	D 4 : EMPATIA					
11	El personal de salud de consulta externa es amable, respetuoso y paciente.					
12	El personal de salud de consulta externa muestra interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.					
13	El médico busca que usted comprenda el problema de salud o resultado de la atención.					
14	Logra comprender la explicación del médico con respecto al tratamiento.					
	D 5 : ELEMENTOS TANGIBLES					
15	Existen carteles, flechas o letreros que señalen el servicio de consulta externa.					
16	Se cuenta con personal capacitado para orientar e informar al paciente					
17	Se cuenta con equipos disponibles y en buen estado.					
18	Los ambientes del servicio de consulta externa son limpios y cómodos.					



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE OBSTETRICIA



**Calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del
Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025**

Autora: Bach. Luciana Fiorella De La Cruz Valdivia.

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

(Guzmán, 2021; adaptado por Mudarra, 2023)

Instrucciones: Estimado participante, estoy realizando una investigación titulada Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, 2025. Le agradezco responda a través de un aspa, la opción que considere mejor su punto de vista. Teniendo en cuenta que sus respuestas son anónimas, manteniéndose la confidencialidad en todo momento. Contesta por favor a través de la siguiente escala: Nunca [1] Pocas veces [2] Algunas veces [3] Casi siempre [4] Siempre [5]

ITEMS	SATISFACCIÓN	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	D 1: HUMANA					
1	El personal de salud le brinda un trato cordial.					
2	El personal de salud respeta el orden de llegado o grado de urgencia de los pacientes.					
3	El tiempo de espera para la atención no sobrepasa los 20 minutos					
4	El personal de salud muestra interés del problema que lo aqueja					
5	El personal de salud lo atiende cuidadosamente.					
6	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.					
	D 2 : TÉCNICO CIENTÍFICO					
7	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.					
8	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va a entregar					
9	El personal de salud demuestra seguridad en sus procedimientos.					
10	El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico.					
11	El tiempo que dura la consulta es suficiente.					
12	El establecimiento de salud cuenta con todos los medicamentos que le indico el médico.					

	D 3: ENTORNO					
13	La sala de espera es limpia y ordenada.					
14	El ambiente donde se realiza la consulta externa es ventilado.					
15	Los baños se encuentran limpios permanentemente.					
16	Existe recipientes identificados para la recolección de residuos sólidos					
17	En consulta externa se cuenta con señalizaciones.					

2.8.3. Otros.

Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	INSTRUMENTO	CATEGORIA	ESCALA
CALIDAD DE ATENCIÓN	Grado en que los servicios de salud ofrecen sus atenciones con el fin de garantizar la satisfacción de los usuarios	La calidad de atención se evaluó mediante el cuestionario de escala ordinal, el cual incluyó un total de 18 ítems.	Fiabilidad	Atención oportuna	1 - 5	“Cuestionario de Calidad de atención”	Cuantitativo	Ordinal
				Respeto de privacidad				
				Equipos modernos y en buen estado				
				Diagnóstico preciso				
				Respeto de orden de llegada				
			Capacidad de respuesta	Tiempo de espera	6 - 7			
			Seguridad	Información completa, oportuna y entendible	8 - 10			
				Solución de problemas				
				Confianza				
				Ubicación apropiada				
			Empatía	Capacidad para entender al paciente	11 - 14			
				Amabilidad				
				Claridad en la atención, tratamiento y uso de medicamentos				
				Paciencia				
			Elementos Tangibles	Uso correcto del uniforme	15 -18			
				Materiales de comunicación				
				Equipamiento				
Limpieza y orden								
Iluminación y ventilación adecuada								
SATISFACCIÓN	La satisfacción del paciente es el cumplimiento o superación de las expectativas que guardaba la usuaria en cuanto a su atención	La satisfacción se evaluó mediante el cuestionario de escala ordinal, el cual incluyó con un total de 17 ítems.	Humana	Trato cordial.	1 - 6			
				Respeto al orden de llegada.				
				Tiempo de espera.				
				Interés del personal en la atención.				
				Privacidad en la atención.				
				El personal atiende cuidadosamente.				
				Uniforme completo y limpio del personal de salud.				

			Técnico Científico	–	Recibe charlas educativas.	7 – 12	Cuestionario de satisfacción	Cuantitativo	Ordinal
					El personal de salud orienta sobre medicamento.				
					El personal de salud demuestra seguridad en sus procedimientos.				
					El personal de salud practica la confidencialidad.				
			Entorno	Señalizaciones.	13 – 17				
				Limpieza.					
				Ambiente ventilado.					
				Selector de residuos sólidos.					
				Ambiente de confianza.					

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD ACOMAYO, ICA, PERÚ, 2025.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema General ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025?	Objetivo General Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.	Ha: Existe relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025. H0: No existe relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.	Variable Independiente: Calidad de atención Dimensiones: - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía - Elemento Tangibles	Tipo y diseño de investigación: Cuantitativo y transversal. Nivel de investigación: Relacional Diseño: No experimental-Correlacional. Población: Todas las pacientes del servicio de obstetricia del CS Acomayo, promedio mensual de atenciones de 500 usuarias. Muestra: Obtenido por fórmula estadística en base al promedio mensual, en total 218 Técnica e instrumentos: Técnica de encuesta. Como instrumento el cuestionario adaptado por Mudarra 2023. Procesamiento y Análisis estadístico: • Codificación de la información en sábana de datos de Excel 2021 • Frecuencias y porcentajes en SPSS 27. • Análisis correlacional con prueba estadística apropiada.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		
1. ¿Qué relación existe entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025?	1 Identificar la relación que existe entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.	1 Existe relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.		
2. ¿Qué relación existe entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025?	2 Identificar la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.	2. Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.	Variable dependiente: Satisfacción de la usuaria Dimensiones: - Humana - Técnico Científico - Entorno	

3. ¿Qué relación existe entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025?	3. Identificar la relación que existe entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.	3. Existe relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.		
4 ¿Qué relación existe entre la dimensión empatía de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025?	4 Identificar la relación que existe entre la dimensión empatía de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.	4. Existe relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.		
5 ¿Qué relación existe entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025?	5. Identificar la relación que existe entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.	5. Existe relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y grado de satisfacción en pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.		

Validación de jueces expertos



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE OBSTETRICIA
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA



ESCALA DE CALIFICACIÓN PARA EL JUEZ EXPERTO

Estimado juez experto (a): Mg. Rocío Nagali Chanco Hernández

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta correspondiente al proyecto de investigación titulado:

Calidad de atención y grado de satisfacción en
pacientes del servicio de obstetricia del Centro de
Salud Acomayo, Ica, Perú, 2025.

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión

CRITERIOS	SI (1)	NO (0)	OBSERVACIONES
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	/		
2. La estructura del instrumento es adecuada	/		
3. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable	/		
4. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	/		
5. Los ítems son claros y entendibles	/		
6. EL número de ítems es adecuado para su aplicación	/		

SUGERENCIAS:

.....
.....
.....
.....

Ica, 04 de Febrero del 2025

Mg. Rocío Nagali Chanco Hernández

OBSTETRA

C.O.P 31184

Nombres y Apellidos del juez experto - Firma



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"

FACULTAD DE OBSTETRICIA

ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA



ESCALA DE CALIFICACIÓN PARA EL JUEZ EXPERTO

Estimado juez experto (a): Mg. Milagros del Pilar Cabero Espino.

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta correspondiente al proyecto de investigación titulado:

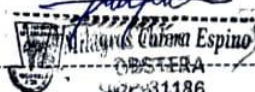
Calidad de atención y grado de satisfacción en
pacientes del servicio de obstetricia del Centro de Salud
Acomayo, Ica, Perú, 2025-

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión

CRITERIOS	SI (1)	NO (0)	OBSERVACIONES
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	/		
2. La estructura del instrumento es adecuada	/		
3. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable	(		
4. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	/		
5. Los ítems son claros y entendibles	/		
6. EL número de ítems es adecuado para su aplicación	/		

SUGERENCIAS:

Ica, 04 de Febrero del 2025



Nombres y Apellidos del juez experto - Firma



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"

FACULTAD DE OBSTETRICIA

ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA



ESCALA DE CALIFICACIÓN PARA EL JUEZ EXPERTO

Estimado juez experto (a): Obsta. Julia Elsa García Gutiérrez

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta correspondiente al proyecto de investigación titulado:

Calidad de atención y grado de satisfacción en paciente
del servicio de obstetricia del centro de salud Acomayo,
Ica, Perú, 2025.

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión

CRITERIOS	SI (1)	NO (0)	OBSERVACIONES
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	☒	☐	
2. La estructura del instrumento es adecuada	☒	☐	
3. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable	☒	☐	
4. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	☒	☐	
5. Los ítems son claros y entendibles	☒	☐	
6. EL número de ítems es adecuado para su aplicación	☒	☐	

SUGERENCIAS:

 04 de Febrero del 2025
Obsta.: Julia Elsa García Gutiérrez
MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

Nombres y Apellidos del juez experto - Firma

Autorizaciones del Centro de Salud Acomayo



"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA
PERUANA"



DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
RED DE SALUD DE ICA
MICRORED PARCONA TINGUIÑA
CENTRO DE SALUD ACOMAYO

CARTA DE ACEPTACIÓN

SRTA. LUCIANA FIORELLA DE LA CRUZ VALDIVIA.
BACHILLER EN OBSTETRICIA
UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"

ASUNTO: AUTORIZO APLICACIÓN DE CUESTIONARIO

ES GRATO DIRIGIRME A USTED Y SALUDARLA CORDIALMENTE, EN CALIDAD DE JEFA DEL CENTRO DE SALUD ACOMAYO; Y EXPRESARLE QUE, A SU SOLICITUD SE AUTORIZA LA APLICACIÓN DE CUESTIONARIO EN MÉRITO A LA EJECUCIÓN DE SU PROYECTO DE INVESTIGACIÓN "CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD ACOMAYO, ICA, PERÚ, 2025" PARA LA APLICACIÓN DE SU INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.

ATENTAMENTE,





"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"



DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD

RED DE SALUD DE ICA

MICRORED PARCONA TINGUIÑA

CENTRO DE SALUD ACOMAYO

Ica, Septiembre del 2025.

CONSTANCIA

LA JEFATURA DEL CENTRO DE SALUD ACOMAYO DEJA CONSTANCIA A TRAVÉS DEL PRESENTE DOCUMENTO QUE LA SRTA. **LUCIANA FIORELLA DE LA CRUZ VALDIVIA** IDENTIFICADA CON **DNI 72020601**; BACHILLER EN OBSTETRICIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA" HA APLICADO SU INSTRUMENTO DE TESIS TITULADO "CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD ACOMAYO, ICA, PERÚ, 2025", DEMOSTRANDO PUNTUALIDAD Y RESPONSABILIDAD CONCERNIENTE A LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE TESIS EN FORMA SATISFACTORIA.

SE EXPIDE EL PRESENTE DOCUMENTO A LA PARTE INTERESADA PARA LOS FINES QUE SE ESTIME CONVENIENTE.

ATENTAMENTE,



Evidencias fotográficas







