



UNAP



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA

TESIS

**“FACTORES ASOCIADOS AL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN
PACIENTES ATENDIDAS POR CONSULTORIO DE GINECO-
OBSTETRICIA EN LA IPRESS BELLAVISTA NANAY, DICIEMBRE 2020”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

MÉDICO CIRUJANO

PRESENTADO POR:

MARIA VICTORIA RIOS QUISPEALAYA

ASESOR:

DR. JAVIER VÁSQUEZ VÁSQUEZ

IQUITOS, PERÚ

2021

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNAP

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
"RAFAEL DONAYRE ROJAS"

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

N° 006/ CGT-FMH-UNAP-2021

En la Ciudad de Iquitos, Distrito de Iquitos, Departamento de Loreto, por plataforma virtual a los días **05 de mes de Mayo de 2021 a horas 12:30 pm**, se dio inicio a la sustentación pública de la Tesis titulada **"Factores asociados al nivel de satisfacción en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre - 2020"** aprobado con Resolución Decanal de sustentación Nro. **136 - 2021 FMH-UNAP**. Presentado por la bachiller, María Victoria Rios Quispealaya para optar el título profesional de Médico Cirujano. El Jurado Calificador y dictaminador designado mediante Resolución Decanal Nro. 052-2021-FMH-UNAP del 23 de Febrero del 2021.

- Dr. Beder Camacho Flores.
- Mg. S.P. Jesús Jacinto Magallanes Castilla.
- Mg. S.P. Cristiam Armando Carey Ángeles.

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: Satisfactoriamente

El Jurado después de las deliberaciones correspondientes, llegó a las siguientes conclusiones:

La sustentación pública y de la Tesis ha sido Aprobada con la calificación de Académica (16)

Estando la bachiller Apte para obtener título profesional de Médico Cirujano.

Siendo las 13:30 hrs se dio por terminado el acto académico.


Dr. Beder Camacho Flores.

Presidente


Mg. SP. Jesús Jacinto Magallanes Castilla.

Miembro


Mg. S.P. Cristiam Armando Carey Ángeles

Miembro


Mg. SP. Javier Vásquez Vásquez

Asesor

MIEMBROS DEL JURADO EXAMINADOR Y ASESOR DE LA TESIS



Dr. Pedro Camacho Flores.
Presidente



Mg. SP. Jesús Jacinto Magallanes Castilla.
Miembro



Mg. S.P. Cristian Armando Carey Ángeles
Miembro



Mg. SP. Javier Vásquez Vásquez
Asesor

DEDICATORIA

A Dios, a mis padres, hijos, familiares, por su apoyo incondicional, por su confianza y por sus palabras de aliento durante estos largos años de mi carrera.

Que, con esfuerzo y dedicación pese a muchas adversidades lo culmino satisfactoramente.

AGRADECIMIENTO

A LA Facultad de Medicina Humana "Rafael Donayre Rojas" por lo años que me acogió en sus aulas.

A mis docentes, amigos por acompañarme durante todo el recorrido de la carrera.

A mi asesor Dr. Javier Vásquez Vásquez por el tiempo dedicado a la elaboración de la Tesis.

INDICE DE CONTENIDO

| | Pág. |
|--|------|
| PORTADA..... | i |
| ACTA DE SUSTENTACIÓN | ii |
| MIEMBROS DEL JURADO EXAMINADOR Y ASESOR DE LA TESIS..... | iii |
| DEDICATORIA | iv |
| AGRADECIMIENTO | v |
| INDICE DE CONTENIDO | vi |
| ÍNDICE DE TABLAS | ix |
| RESUMEN..... | xi |
| ABSTRACT..... | xii |
| INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO | 5 |
| 1.1. Antecedentes..... | 5 |
| 1.1.1. Internacional | 5 |
| 1.1.2. Nacional..... | 5 |
| 1.1.3. Local | 6 |
| 1.2. Bases teóricas | 7 |
| 1.2.1. Nivel de satisfacción..... | 7 |
| 1.3. Definición de términos básicos | 8 |
| CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES..... | 10 |
| 2.1. Formulación de la hipótesis..... | 10 |
| 2.1.1. Hipótesis general | 10 |
| 2.1.2. Hipótesis específicas | 10 |
| 2.2.1. Variables..... | 10 |
| CAPÍTULO III: METODOLOGÍA | 15 |
| 3.1. Diseño metodológico | 15 |
| 3.1.1. Método de investigación | 15 |

| | |
|---|----|
| 3.2. Diseño muestral | 15 |
| 3.2.1. Población: | 15 |
| 3.2.2. Muestra | 15 |
| 3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 16 |
| 3.3.1. Técnicas | 16 |
| 3.3.2. Instrumento | 16 |
| 3.3.3. Procedimiento de recolección de datos | 17 |
| 3.4. Procesamiento y análisis de datos | 17 |
| 3.5. Aspectos éticos | 18 |
| CAPÍTULO IV: RESULTADOS. | 19 |
| 4.1. Características sociodemográficas de las pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020. | 19 |
| 4.2. Nivel de satisfacción de acuerdo a las dimensiones fiabilidad, capacidad de repuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020. | 20 |
| 4.3. Factores asociados al nivel de satisfacción para la dimensión fiabilidad en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020. | 26 |
| 4.4. Factores asociados al nivel de satisfacción para la dimensión capacidad de respuesta en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020. | 27 |
| 4.5. Factores asociados al nivel de satisfacción para la dimensión seguridad en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020. | 28 |
| 4.6. Factores asociados al nivel de satisfacción para la dimensión empatía en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020. | 29 |

| | |
|--|----|
| 4.7. Factores asociados al nivel de satisfacción para la dimensión aspectos tangibles en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020. | 30 |
| CAPÍTULO V: DISCUSIÓN..... | 31 |
| CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES..... | 34 |
| CAPITULO VII: RECOMENDACIÓN | 35 |
| CAPÍTULO VIII: BIBLIOGRAFIA..... | 36 |
| ANEXOS..... | 39 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | Pág. |
|--|------|
| Tabla N° 1: Operacionalización de variables | 11 |
| Tabla N° 2: Características sociodemográficas de las pacientes atendidas por consultorio de gineco-obtetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020..... | 19 |
| Tabla N° 3: Preguntas relacionadas a la dimensión Fiabilidad del nivel de satisfacción en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obtetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020..... | 20 |
| Tabla N° 4: Preguntas relacionadas a la dimensión capacidad de respuesta del nivel de satisfacción en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obtetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020. | 21 |
| Tabla N° 5: Preguntas relacionadas a la dimensión seguridad del nivel de satisfacción en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obtetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020..... | 22 |
| Tabla N° 6: Preguntas relacionadas a la dimensión empatía del nivel de satisfacción en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obtetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020..... | 23 |
| Tabla N° 7: Preguntas relacionadas a la dimensión aspectos tangibles del nivel de satisfacción en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obtetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020..... | 24 |
| Tabla N° 8: Dimensiones del nivel de satisfacción en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obtetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020..... | 25 |
| Tabla N° 9: Factores asociados al nivel de satisfacción para la dimensión fiabilidad en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obtetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020..... | 26 |
| Tabla N° 10: Factores asociados al nivel de satisfacción para la dimensión capacidad de respuesta en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obtetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020. | 27 |
| Tabla N° 11: Factores asociados al nivel de satisfacción para la dimensión seguridad en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obtetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020..... | 28 |

| | |
|---|----|
| Tabla N° 12: Factores asociados al nivel de satisfacción para la dimensión empatía en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obtetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020..... | 29 |
| Tabla N° 13: Factores asociados al nivel de satisfacción para la dimensión aspectos tangibles en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obtetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020. | 30 |

**FACTORES ASOCIADOS AL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES
ATENDIDAS POR CONSULTORIO DE GINECO-OBSTETRICIA EN LA
IPRESS BELLAVISTA NANAY, DICIEMBRE 2020.**

Rios Quispealaya, Maria Victoria

RESUMEN

Con el paradigma de la atención médica convirtiéndose en una entidad impulsada principalmente por el consumidor, la importancia de determinar la satisfacción del usuario representa en la actualidad un indicador significativo de la situación de los sistemas de atención médica. Por ello el presente trabajo tiene por finalidad Determinar los factores asociados al nivel de satisfacción en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020. Se realizó un estudio de tipo analítico-observacional, para ello se seleccionaron 132 pacientes. Concluyendo que la mayor proporción de pacientes insatisfechas se encuentra en el grupo con edad de 18 a 34 años frente a la dimensión de fiabilidad ($p=0,016$), capacidad de respuesta ($p=0,004$), seguridad ($p=0,042$), empatía ($p=0,004$) y aspectos tangibles ($p<0,001$); la mayor proporción de pacientes insatisfechas la presentan usuarias con educación superior ($p<0,001$) frente a la dimensión de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles ($p<0,001$). No se observó diferencia estadísticamente significativa entre la satisfacción en usuarios nuevos y continuadores frente a todas las dimensiones del nivel de satisfacción.

Palabras clave: Nivel de satisfacción

**FACTORS ASSOCIATED WITH THE LEVEL OF SATISFACTION IN
PATIENTS ATTENDED BY GINECO-OBTETRICIA'S OFFICE AT THE
IPRESS BELLAVISTA NANAY, DECEMBER 2020.**

Rios Quispealaya, Maria Victoria

ABSTRACT

With the healthcare paradigm becoming a primarily consumer-driven entity, the importance of determining user satisfaction now represents a significant indicator of the state of healthcare systems. For this reason, the present work aims to determine the factors associated with the level of satisfaction in patients attended by a gynecological-obstetric office at the IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020. An analytical-observational study was carried out, for which 132 patients were selected. Concluding that the highest proportion of dissatisfied patients is found in the 18 to 34 age group compared to the dimension of reliability ($p = 0.016$), responsiveness ($p = 0.004$), security ($p = 0.042$), empathy ($p = 0.004$) and tangible aspects ($p < 0.001$); The highest proportion of dissatisfied patients is presented by users with higher education ($p < 0.001$) compared to the dimension of reliability, responsiveness, security, empathy and tangible aspects ($p < 0.001$). No statistically significant difference was observed between satisfaction in new and continuing users compared to all dimensions of the level of satisfaction.

Keywords: Satisfaction level

INTRODUCCIÓN

Descripción de la situación problemática:

Con el paradigma de la atención médica convirtiéndose en una entidad impulsada principalmente por el consumidor, la importancia de determinar la satisfacción del usuario representa en la actualidad un indicador significativo de la situación de los sistemas de atención médica.(1) La satisfacción del paciente incorpora las necesidades percibidas, las expectativas relativas y la experiencia general de la atención médica de los pacientes.(1) Indica hasta qué punto las necesidades generales de atención de la salud satisfacen los requisitos del paciente.(2)

Los usuarios (pacientes) de los servicios de atención médica en la actualidad tienen más información que el pasado, las tendencias actuales en ética médica junto con el acceso a la información médica y la mejora en los niveles de educación del paciente, han contribuido sustancialmente a la evolución del panorama sanitario.(3)

La satisfacción del paciente es un complicado fenómeno que está vinculado a las expectativas del paciente, las características personales, el estado de salud y las características del sistema de salud.(2)

Las encuestas de satisfacción del paciente se están identificando cada vez más como criterios para medir el éxito del sistema de prestación de servicios ofrecidos por los establecimientos de salud. (2)El primer punto de contacto del hospital con el paciente lo constituyen los servicios de consulta externa, representa la conexión del servicio de atención médica brindado a la comunidad. (2)

Desde la perspectiva del usuario, la satisfacción se produce cuando se satisfacen sus necesidades y expectativas de manera que sus percepciones son positivas y se logran los resultados esperados. Bajo este sentido, la medición de estas percepciones, expectativas, y la diferencia de ellas en la práctica se ha convertido en objeto de estudio. (3)

Formulación del problema

¿Existen factores asociados al nivel de satisfacción en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020?

Objetivos

Generales

- Determinar los factores asociados al nivel de satisfacción en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020.

Específicos

- Describir las características sociodemográficas de las pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020.
- Identificar el nivel de satisfacción de acuerdo a las dimensiones fiabilidad, capacidad de repuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020.
- Determinar los factores asociados al nivel de satisfacción para la dimensión fiabilidad en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020.
- Determinar los factores asociados al nivel de satisfacción para la dimensión capacidad de respuesta en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020.
- Determinar los factores asociados al nivel de satisfacción para la dimensión seguridad en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020.
- Determinar los factores asociados al nivel de satisfacción para la dimensión empatía en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020.

- Determinar los factores asociados al nivel de satisfacción para la dimensión aspectos tangibles (aspectos físicos que el usuario percibe de la institución) en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020.

Justificación

Importancia

Un usuario satisfecho se produce cuando se satisfacen sus necesidades y expectativas de manera que sus percepciones son positivas y se logran los resultados esperados. (3) Por esta razón, en el campo de la salud, la necesidad de desarrollar sistemas en el cual se determine el estado de satisfacción de los usuarios es imperativa por lo que representa una importante herramienta para el mejoramiento de estrategias para la gestión de este sector.

Mediante la implementación de estos sistemas de evaluación, los usuarios tendrán la percepción del valor de los servicios que se brindan. (3) Esta interacción es individual, aunque se utilizan las mismas técnicas; las respuestas individuales tanto en la ejecución como en la recepción del servicio son diferentes. (3) Por lo tanto, la calidad puede entenderse como el grado o nivel de satisfacción que manifiesta el usuario con respecto a cualquier tipo de servicio. (3)

Por lo tanto, la identificación de factores que contribuyen al nivel de satisfacción y la retroalimentación de los usuarios del servicio constituye un componente integral para garantizar la entrega de la más alta calidad en la atención médica, los resultados de estos tipos de estudio deben considerarse como oportunidades para realizar acciones correctivas en caso de obtener usuarios insatisfechos.

Viabilidad

El proyecto cuenta con viabilidad en cuanto al tiempo y recursos financieros puesto a disposición por el investigador, el proyecto será autofinanciado por el mismo investigador. En cuanto a la institución el C. S. Bellavista Nanay, por su capacidad de resolución, es considerado un hospital de nivel I-4 según la

guía de Categorización para Establecimientos de Salud publicada por el Ministerio de Salud,(4) la aplicación del estudio será de importancia para la identificación de la calidad de servicio otorgada en el área de consultorio externo de Gineco-obstetricia, el cual brinda atención continua y ésta se encuentra destinada al diagnóstico, seguimiento y prevención de las distintas patologías ginecológicas y obstétricas . Respecto a la recolección de la información, se realizó mediante el uso del instrumento de evaluación validado por MINSA, aplicable en cualquier etapa dentro del proceso de atención al paciente y proporciona información respecto a la calidad de atención puesto a disposición de los usuarios en los distintos establecimientos de salud.(5).

Limitaciones

En la actualidad la determinación del nivel de satisfacción es muy abordado y cuenta con instrumentos ya validados por instituciones del estado, sin embargo a menudo el análisis de datos presenta sesgos pues es posible que aspectos como preocupación frente a la molestia a consultar interfiera en el tiempo destinado a responder la encuesta, la mala capacitación del entrevistador y/o maltrato del mismo hacia los pacientes, emotividad de los pacientes y familiares podrían interferir en la percepción del servicio en el paciente y por lo tanto influyan en el resultado.

El contexto de la pandemia por COVID-19 fue otra de las limitaciones al momento de establecer el tamaño muestral.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

1.1.1. Internacional

Vázquez et al (2018) realizaron una investigación en el Hospital Nacional de Itauguá en Paraguay, con la finalidad de establecerla satisfacción de usuarios del consultorio externo de Ginecología-Obstetricia, concluyendo que las dimensiones seguridad y capacidad de respuesta fueron los puntos mejor evaluados del Dpto. de Gineco-Obstetricia en tanto que la dimensión tangibilidad fue la que presentó evaluaciones bajas, así mismo se concluye que los factores de riesgo en estudio no se asociaron al grado de insatisfacción. (6)

Khamis&Njau (2014) realizaron un estudio transversal con la finalidad de establecerla satisfacción de usuarios del consultorio externo en un hospital de Tanzania. Concluyendo que la puntuación media de los pacientes fue de -2.9 ± 3.1 , lo que indica una insatisfacción general respecto a la calidad en la atención. El nivel de insatisfacción en las cinco dimensiones del servicio fue el siguiente: garantía (-0.47), tangible (-0.52), confiabilidad (-0.49), capacidad de respuesta (-0.72) y empatía (-0.55). (7)

Mohd&Chakravarty (2014) realizaron un estudio transversal con 120 muestras con el objetivo del estudio de analizar y comparar el nivel de satisfacción de pacientes que acuden al servicio de consultorios externos de un hospital en India. Concluyendo que el nivel de satisfacción general obtuvieron una calificación baja. (2)

1.1.2. Nacional

Rodríguez&Aldean (2019) realizaron un trabajo descriptivo comparativo con la finalidad de comparar el la satisfacción en el control prenatal en Centros de Salud Pampa Grande y Andrés Araujo en Tumbes. Entre los resultados obtenidos se evidencia que en Pampa Grande el grado de satisfacción para la dimensión eficiencia el 92.3% de las pacientes se encontraron insatisfechas

al igual que en Andrés Araujo donde la insatisfacción alcanza valores de 91%, la dimensión respuesta oportuna las usuarias insatisfechas atendidas en Pampa Grande y Andrés Araujo Morán representan el 95,4% y 100% respectivamente, respecto a la dimensión confianza las usuarias insatisfechas fueron de 90,8% y 93,4% atendidas en Pampa Grande y Andrés Araujo Morán respectivamente; finalmente concluyendo que existe una gran insatisfacción por parte de las usuarias de ambos establecimientos de Salud.(8)

Ampuero (2018) realizó un trabajo cuantitativo, observacional con la finalidad de establecer la satisfacción de los usuarios atendidos por el servicio de Ginecología-Obstetricia de un Hospital PNP en Lima. Concluyendo que la satisfacción que presentan los usuarios externos fue de 58.9%, respecto al paciente, eficacia, información completa brindada al paciente, accesibilidad al servicio, la oportunidad para paciente y la percepción de seguridad del paciente presenta un 56.8%, 70.5%, 74.4%, 47.4%, 32.6% y 57.9% de usuarios externos satisfechos respectivamente. (9)

Sihuin-Tapia et al (2015) realizaron un estudio con la finalidad de establecer el grado de satisfacción en usuarios en el Hospital de Andahuaylas con un tamaño muestral de 175 usuarios. Concluyendo que el haber terminado estudios secundaria está asociados a un grado de satisfacción bajo en los usuarios. (10)

1.1.3. Local

Beuzeville (2018) realizó una investigación de tipo observacional, transversal, prospectivo, con la finalidad de evaluar el nivel de satisfacción y la calidad de atención en pacientes atendidos por el servicio de Ginecología-obstetricia y Pediatría en el Hospital Apoyo Iquitos, durante el año 2017. Concluyendo que la mayor insatisfacción fue en la dimensión "Aspectos tangibles" (71.8%), la mayor Satisfacción fue la de "Fiabilidad" (59%), seguida por la de "Empatía" (57.7%), "Capacidad de respuesta" (53.1%) y "Seguridad" (50.2%). (11)

Infantes (2017) realizaron un trabajo con la finalidad de reconocer factores relacionados a la satisfacción de usuarios del servicio de medicina complementaria llevado a cabo en un Hospital de Iquitos, durante el año 2016.

Concluyendo que respecto a la satisfacción global esta fue de 72%. El estudio de la satisfacción por dimensiones demostró que Capacidad de Respuesta, Fiabilidad, Empatía, Seguridad y Aspectos Tangibles presentaron de 72,3%, 68,6%, 73,7%, 77,1% y 73,6% de usuarios satisfechos respectivamente. La edad y el sexo se relacionaron con todas las dimensiones del nivel de satisfacción evaluadas ($p < 0,05$) y con el resultado global de satisfacción en personas mayores de 58 años. (12)

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Nivel de satisfacción

La satisfacción del paciente incorpora las necesidades percibidas, las expectativas relativas y la experiencia general de la atención médica de los pacientes. (1)

Grandes cantidades de literatura apoyan la idea de que la satisfacción del usuario (paciente) es un concepto complejo y multifactorial. (13) La ausencia de una definición universalmente aceptable de satisfacción del paciente deja el campo abierto para que las instituciones y/o investigadores apliquen interpretaciones existentes o nuevas. La teoría de la calidad en la atención médica propuesta por Donabedian sugiere que el proceso interpersonal de atención desempeña un papel fundamental para garantizar la satisfacción del paciente.(13) La teoría del valor de la expectativa de Linder-Pelz, sin embargo, afirma que las creencias, valores y expectativas previas de los pacientes con respecto a la atención médica influyen en la satisfacción general del paciente.(13) Se han descrito varios otros modelos y teorías sobre la satisfacción del paciente, sin que una única plantilla sea aceptada como el estándar de oro.(13) La OMS define la satisfacción del paciente como la relación de interconexión entre las necesidades percibidas, las expectativas y las experiencias del paciente.(14) Se considera que es una variable clave que afecta los resultados de salud y se evalúa comúnmente para determinar el grado de calidad de la atención prestada. Dicho esto, no existe una clara diferenciación entre la satisfacción del paciente y las percepciones de la calidad de la atención médica recibida. Algunos autores consideran que los

dos son uno e igual, mientras que otros sostienen que son entidades separadas. (13) Si bien la definición de satisfacción del paciente puede variar entre los investigadores, los conceptos centrales siguen siendo fundamentalmente similares.

Se acepta ampliamente que medir la satisfacción del paciente es una herramienta útil para cuantificar la efectividad y la calidad de la atención médica prestada. (15) Además, pone de relieve las áreas de debilidad dentro del sistema de salud y, al hacerlo, permite la rectificación. (15) Los estudios sugieren que los pacientes satisfechos están más dispuestos a buscar consejo médico, cumplir con las recomendaciones de tratamiento, asistir a las citas y referir a otros pacientes a su médico. (13)

1.3. Definición de términos básicos

Nivel de Satisfacción.- El grado en que el individuo considera que el servicio o producto de atención médica o la manera en que lo entrega el proveedor es útil, efectivos o beneficiosos. (16)

Aspectos Tangibles.- incluyen el diseño exterior e interior, los equipos y las condiciones ambientales en el entorno del establecimiento de salud. (5)

Capacidad de Respuesta.- Disposición de brindar servicios adecuados a los pacientes y brindarles un servicio rápido y oportuno frente a una solicitud con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable. (5)

Evaluación: Es la emisión de una calificación que compara los resultados con uno de referencia para constatar así la mejora del servicio de salud a los pacientes. (5)

Empatía.- Debe distinguirse de la simpatía, que suele ser no objetiva y no crítica. Incluye el cuidado, que es la demostración de una conciencia y una preocupación por el bien de los demás. (5)

Fiabilidad.- Es la capacidad de un sistema para cumplir con un servicio ofrecido exitosamente. (5)

Seguridad.- Califica la confianza generada por la actitud del personal demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, inspirar confianza y habilidad para comunicarse en la prestación de un servicio de salud. (5)

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de la hipótesis

2.1.1. Hipótesis general

Existe asociación entre los factores y el nivel de satisfacción en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020.

2.1.2. Hipótesis específicas

$H_{i(1)}$: Existe asociación entre los factores y el nivel de satisfacción para la dimensión fiabilidad en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020.

$H_{i(2)}$: Existe asociación entre los factores y el nivel de satisfacción para la dimensión capacidad de respuesta en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020.

$H_{i(3)}$: Existe asociación entre los factores y el nivel de satisfacción para la dimensión seguridad en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020.

$H_{i(4)}$: Existe asociación entre los factores y el nivel de satisfacción para la dimensión empatía en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020.

$H_{i(5)}$: Existe asociación entre los factores y el nivel de satisfacción para la dimensión aspectos tangibles en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020.

2.2. Variables y su Operacionalización

2.2.1. Variables

Dependiente:

- Nivel de Satisfacción.

Independiente

- Factores.

Tabla N° 1: Operacionalización de variables

| VARIABLE | DEFINICION CONCEPTUAL | TIPO POR SU NATURALEZA | INDICADOR | ESCALA DE MEDICIÓN | CATEGORIAS | VALORES DE LAS CATEGORÍAS | ESCALA |
|--------------------------|---|---|--|--|------------|---|---------------------------------------|
| Factores (INDEPENDIENTE) | Atributos y experiencias que influyen en la personalidad, actitudes y estilo de vida de un individuo, que se derivan de los valores y / o comportamientos de los grupos sociales a los que pertenece un individuo, o aspira a pertenecer.(16) | Cualitativa | Edad: Personas clasificadas por la edad, desde el nacimiento (recién nacido) hasta los octogenarios y más viejos (anciano de 80 o más años).(16) | Ordinal | (1) | ≤18 años | Ficha socio-demográfica (Anexo N° 04) |
| | | | | | (2) | 19 – 35 años. | |
| | | | | | (3) | 36 - 64 años | |
| | | | | | (4) | ≥ 65 años | |
| | | | Nivel de estudio: Adquisición de conocimiento como resultado de la instrucción en un curso formal de estudio.(16) | ordinal | Analfabeto | Sin estudios | |
| | | | | | Primaria | Paciente cursó estudios hasta 1ero, 2do, 3ero, 4to, 5to o 6to grado de primaria | |
| | | | | | Secundaria | Paciente cursó estudios hasta 1ero, 2do, 3ero, 4to o 5to grado de secundaria | |
| | | | Superior | Paciente cuenta estudio superior (completo o incompleto) | | | |
| | | Tipo de seguro: Seguros que proporcionan cobertura de atención médica, quirúrgica u hospitalaria en | Nominal | (1) | Demanda | | |
| | | | | (2) | SIS | | |

| | | | | | | | |
|-------------------------------------|--|-------------------------------|---|---------------------------|-------------------|---|--|
| | | | general, o para aquellos que no poseen descriptor específico. Seguro voluntario de salud es aquel cuyos beneficiarios contribuyen de forma voluntaria con la prima correspondiente y gozan de los beneficios del mismo.(16) | | (3) | Convenio | |
| | | | | | (4) | Otros | |
| | | | Tipo de usuario: Individuos que participan en el sistema de atención de salud con el fin de recibir procedimientos terapéuticos, de diagnóstico, o preventivos.(16) | Nominal | (1) | Nuevo | |
| | | | | | (2) | Continuador | |
| | | | Procedencia: Elementos residenciales que caracterizan una población.(16) | Nominal | (1) | Iquitos | |
| | | | | | (2) | San Juan | |
| | | | | | (3) | Belén | |
| | | | | | (4) | Punchana | |
| | | | | | (5) | Otros | |
| | | | | | | | |
| VARIABLE | DEFINICION CONCEPTUAL | TIPO POR SU NATURALEZA | INDICADOR | ESCALA DE MEDICIÓN | CATEGORIAS | VALORES DE LAS CATEGORÍAS | ESCALA |
| Nivel de Satisfacción (DEPENDIENTE) | El grado en que el individuo considera que el servicio o producto de atención médica o la manera en que lo entrega el proveedor es útil, | Cualitativa | Fiabilidad: Capacidad para cumplir con el servicio ofrecido exitosamente. (5) | Nominal | Satisfecho | (Puntuación obtenida en Percepciones) - (Puntuación obtenida en Expectativa) > 0 | Preguntas del 01 al 05 de Encuesta <u>Nivel de satisfacción- Percepciones</u> (Anexo N° 06) |
| | | | | | Insatisfecho | (Puntuación obtenida en Percepciones) - | - Preguntas del 01 al 05 de Encuesta |

| | | | | | | |
|-------------------------------|---|---------|--------------|---|---|---|
| efectivos o beneficiosos.(16) | | | | | (Puntuación obtenida en Expectativa) ≤ 0 | <u>Nivel de satisfacción-Expectativas</u> (Anexo N° 05) |
| | Capacidad de Respuesta: Disposición de brindar los servicios adecuados a los pacientes y proveerles de un servicio rápido y oportuno frente a la demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo considerado aceptable.(5) | Nominal | Satisfecho | (Puntuación obtenida en Percepciones) - (Puntuación obtenida en Expectativa) > 0 | Preguntas del 06 al 09 de Encuesta <u>Nivel de satisfacción-Percepciones</u> (Anexo N° 06) | |
| | | | Insatisfecho | (Puntuación obtenida en Percepciones) - (Puntuación obtenida en Expectativa) ≤ 0 | - Preguntas del 06 al 09 de Encuesta <u>Nivel de satisfacción-Expectativas</u> (Anexo N° 05) | |
| | Seguridad: Califica la confianza generada por la actitud del personal demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza en la prestación de un servicio de salud. | Nominal | Satisfecho | (Puntuación obtenida en Percepciones) - (Puntuación obtenida en Expectativa) > 0 | Preguntas del 10 al 13 de Encuesta <u>Nivel de satisfacción-Percepciones</u> (Anexo N° 06) | |
| | | | Insatisfecho | (Puntuación obtenida en Percepciones) - (Puntuación obtenida en Expectativa) ≤ 0 | - Preguntas del 10 al 13 de Encuesta <u>Nivel de satisfacción-Expectativas</u> (Anexo N° 05) | |
| | Empatía: Incluye el cuidado, que es la demostración de una conciencia | Nominal | Satisfecho | (Puntuación obtenida en Percepciones) - (Puntuación | Preguntas del 14 al 18 de Encuesta <u>Nivel de</u> | |

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|---------|--------------|---|---|
| | | | y una preocupación por el bien de los demás.(5) | | | obtenida en Expectativa) > 0 | <u>satisfacción-Percepciones</u> (Anexo N° 06) |
| | | | | | Insatisfecho | (Puntuación obtenida en Percepciones) - (Puntuación obtenida en Expectativa) ≤ 0 | - Preguntas del 14 al 18 de Encuesta <u>Nivel de satisfacción-Expectativas</u> (Anexo N° 05) |
| | | | Aspectos Tangibles: incluyen el diseño exterior e interior, los equipos y las condiciones ambientales en el entorno del establecimiento de salud.(5) | Nominal | Satisfecho | (Puntuación obtenida en Percepciones) - (Puntuación obtenida en Expectativa) > 0 | Preguntas del 19 al 22 de Encuesta <u>Nivel de satisfacción-Percepciones</u> (Anexo N° 06) |
| | | | | | Insatisfecho | (Puntuación obtenida en Percepciones) - (Puntuación obtenida en Expectativa) ≤ 0 | - Preguntas del 19 al 22 de Encuesta <u>Nivel de satisfacción-Expectativas</u> (Anexo N° 05) |

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

3.1.1. Método de investigación

Observacional, analítico: La investigación realiza una comparación de la frecuencia de aparición de un evento (nivel de satisfacción) entre dos o más grupos (factores en estudio)

Transversal: La recolección de datos se hizo en el servicio de servicio de consultorio de Gineco-obstetricia del C. S. Bellavista Nanay.

3.2. Diseño muestral

3.2.1. Población:

Pacientes atendidos en el servicio de consultorio externo de gineco-obstetricia del C. S Bellavista Nanay.

3.2.2. Muestra

En el servicio de consultorio externo de Gineco-obstetricia del C. S. Bellavista Nanay la atención a pacientes es en promedio de 300 pacientes al por mes.

El tamaño muestral se determinó utilizando la fórmula de cálculo de poblaciones finitas, asumiendo un $p = 0.5$ y $q = 0.5$, puesto que no se realizaron estudios anteriores sobre el nivel de satisfacción en este Hospital. (5)

Fórmula para determinar tamaño de la muestra (n):

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

| | | |
|---|---|---------|
| n | : Tamaño de muestra | |
| p | : Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren insatisfechos | :(0,5) |
| q | : Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos. | |
| q | : Su valor es (1- p) | :(0,5) |
| e | : Error estándar de 0.05 ó 0.1 según categoría del establecimiento | :(0,05) |
| Z | : Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96 | :(1,96) |
| N | : Población de usuarios externos atendidos en el último año o semestre en los servicios de consulta externa y emergencia. | |

Donde N= 200; por lo tanto n= 132.

Selección de la muestra:

En total se seleccionaron 132 pacientes. Se realizó un muestreo probabilístico sistemático, es decir, los pacientes fueron seleccionados dividiendo la población (200) entre la muestra (132), estableciendo una relación entre ellos de 2, por lo que el instrumento se aplicó cada 02 usuarias del servicio de consultorio externo de Gineco-obstetricia del C. S. Bellavista Nanay, según la lista de atención diaria en orden ascendente hasta completar la muestra.

Criterios de inclusión

- Pacientes que acuden servicio de consultorio externo de Gineco-obstetricia del C. S. Bellavista Nanay.
- Paciente o familiar que firme el consentimiento informado previa participación en el estudio.

Criterios de exclusión

- Paciente que no desee participar en el estudio.
- Encuestas incompletas.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnicas

3.3.1.1. Encuesta: técnica que permitió la aplicación de la ficha para la recolección de datos.

3.3.2. Instrumento

3.3.2.1. Ficha de recolección de datos: documento estructurado con preguntas referidas a las variables en estudio (factores sociodemográficos).

3.3.2.2. Nivel de satisfacción: Escala desarrollada con la finalidad de identificar el grado de cumplimiento realizado por parte de la institución de salud, en relación a las expectativas (E) y percepciones (P) del cliente en cuanto a los servicios ofrecidos. Considerándose valores de la siguiente manera: (5)

1=Muy Malo, 2=Malo, 3=Regular, 4=Bueno, 5=Excelente.

Mediante la diferencia del puntaje total obtenido en la encuesta de percepciones (P) y el puntaje total obtenido en la encuesta de expectativas (E) por dimensiones. Finalmente se define a los usuarios de la siguiente manera:

Usuario satisfecho si: $(\text{percepciones}) - (\text{expectativas}) > 0$

Usuario insatisfecho si: $(\text{percepciones}) - (\text{expectativas}) \leq 0$

3.3.2.3. Validez y Confiabilidad: En el presente trabajo se utilizó un instrumento validado por MINSA con RM N° 527-2011/MINSA para este tipo de estudios. (5)

3.3.3. Procedimiento de recolección de datos

Se solicitó autorización al Director del C. S. Bellavista Nanay (Anexo N° 02) para la aplicación de las encuestas.

Selección de pacientes: Se seleccionaron los participantes en base al muestreo sistemático descrito en el apartado 3.2.2.

Se captaron a todas aquellas usuarias del servicio de consultorio externo Gineco-obstetricia del C. S Bellavista Nanay, las participantes seleccionadas según el criterio de muestreo (descrito en el apartado 3.2.2.) firmaron previamente el formato de consentimiento informado (Anexo N° 03) como evidencia de haber aceptado participaren el estudio. Se recolectaron los datos mediante la aplicación de la ficha de recolección de datos (Anexo N° 04, 05 y 06) en el horario de 8:00 am a 11:00 am de lunes a sábado hasta completar la muestra.

3.4. Procesamiento y análisis de datos

Se captaron a todas aquellas usuarias del servicio de consultorio externo Gineco-obstetricia del C. S Bellavista Nanay, las participantes seleccionados según el criterio de muestreo (descrito en el apartado 4.2.2.) firmaron previamente el formato de consentimiento informado (Anexo N° 03) como evidencia de haber aceptado participar en el estudio. Se recolectaron los datos mediante la aplicación de la ficha de recolección de

datos (Anexo N° 04, 05 y 06) en el horario de 8:00 am a 11:00 am de lunes a sábado hasta completar la muestra.

3.5. Aspectos éticos

El presente estudio no representa riesgo alguno para la salud de las pacientes, se protegerá la confidencialidad de los datos referidos por la paciente, los mismos que serán codificados y mantenidos en reserva por parte del investigador. El estudio ha sido sometido al comité de ética del Hospital Regional de Loreto, siendo catalogado como “Estudio con riesgo mínimo” con Constancia N° 039 - CIEI - HRL - 2020 (Anexo N° 06).

CAPÍTULO IV: RESULTADOS.

4.1. Características sociodemográficas de las pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020.

En la tabla N° 2 se presentan las características sociodemográficas, se observa que las pacientes en su mayoría tuvieron entre 18 y 34 años (78,8 %), el grado de instrucción más frecuente fue de educación secundaria (93,9 %), el 100 % de los pacientes tuvieron seguro integral SIS y proceden del distrito de Punchana. Respecto al tipo de usuario el 87,9 % de las pacientes son continuadores.

Tabla N° 2: Características sociodemográficas de las pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020.

| Características clínicas | (n:132) (Porcentaje) |
|--------------------------|-------------------------|
| Edad | |
| <18 años | 26 (19,7%) |
| 18 – 34 años | 104 (78,8%) |
| ≥ 35años | 2 (1,5%) |
| Grado de Instrucción | |
| Analfabeto | 0 (0,0%) |
| Primaria | 4 (3,0 %) |
| Secundaria | 124 (93,9 %) |
| Superior | 4 (3,0 %) |
| Tipo de seguro | |
| SIS | 132 (100,0 %) |
| Tipo de usuario | |
| Nuevo | 16 (12,1 %) |
| Continuador | 116 (87,9 %) |
| Procedencia | |
| Punchana | 132 (100,0 %) |

Fuente: Elaboración propia

4.2. Nivel de satisfacción de acuerdo a las dimensiones fiabilidad, capacidad de repuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020.

En la tabla N° 3 se presentan las preguntas correspondientes a la dimensión fiabilidad realizadas a las participantes en el estudio. Se observa que el 88 % de las pacientes refirieron estar insatisfechas respecto a la orientación por parte del personal sobre los pasos o trámites para la atención en consultorio externo, el 100 % mostraron insatisfacción respecto al horario en la que el personal de salud realizó la atención, el 94 % mostraron insatisfacción respecto a la atención en relación a la programación y el orden de llegada, el 97 % mostró insatisfacción porque al momento de la atención no se encontraba lista la historia clínica, mientras que el 95 % se mostró insatisfecha debido a que tuvo problemas en obtener una cita médica.

Tabla N° 3: Preguntas relacionadas a la dimensión Fiabilidad del nivel de satisfacción en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020.

| Preguntas | Frecuencia (n=132) | |
|---|--------------------|----------|
| | N | % |
| ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa? | Insatisfecho | 116 88% |
| | Satisfecho | 16 12% |
| ¿El médico le atendió en el horario programado? | Insatisfecho | 132 100% |
| | Satisfecho | 0 0% |
| ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada? | Insatisfecho | 124 94% |
| | Satisfecho | 8 6% |
| ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención? | Insatisfecho | 128 97% |
| | Satisfecho | 4 3% |
| ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad? | Insatisfecho | 126 95% |
| | Satisfecho | 6 5% |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 4 se presentan las preguntas correspondientes a la dimensión capacidad de respuesta realizadas a las participantes en el estudio. Se observa que el 98 % mostraron insatisfacción con la atención en el módulo de admisión, el 97 % presentó insatisfacción con la rapidez de atención en el laboratorio, el 97 % también presentó insatisfacción con la rapidez para la toma de radiografías y el 95 % se mostró insatisfecho con la atención en farmacia.

Tabla N° 4: Preguntas relacionadas a la dimensión capacidad de respuesta del nivel de satisfacción en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020.

| Preguntas | Frecuencia (n=132) | |
|---|--------------------|---------|
| | N | % |
| ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida? | Insatisfecho | 130 98% |
| | R Satisfecho | 2 2% |
| ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida? | Insatisfecho | 128 97% |
| | Satisfecho | 4 3% |
| ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida? | Insatisfecho | 128 97% |
| | Satisfecho | 4 3% |
| ¿La atención en farmacia fue rápida? | Insatisfecho | 126 95% |
| | Satisfecho | 6 5% |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 5 se presentan las preguntas correspondientes a la dimensión seguridad realizadas a las participantes en el estudio. Se observa que el 92 % de las participantes se mostraron insatisfechas respecto a la privacidad en la atención en consultorio, el 98 % mostró insatisfacción respecto al examen físico realizado por el médico, el 97 % refirió que el médico no le brindó el tiempo necesario para resolver sus dudas sobre su problema de salud y el 92 % no sintió confianza con el médico tratante.

Tabla N° 5: Preguntas relacionadas a la dimensión seguridad del nivel de satisfacción en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020.

| Preguntas | Frecuencia (n=132) | |
|--|--------------------|-----|
| | N | % |
| ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio? | | |
| Insatisfecho | 122 | 92% |
| Satisfecho | 10 | 8% |
| ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido? | | |
| Insatisfecho | 130 | 98% |
| Satisfecho | 2 | 2% |
| ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas preguntas sobre su problema de salud? | | |
| Insatisfecho | 128 | 97% |
| Satisfecho | 4 | 3% |
| ¿El médico que le atendió le inspiró confianza? | | |
| Insatisfecho | 122 | 92% |
| Satisfecho | 10 | 8% |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 6 se presentan las preguntas correspondientes a la dimensión empatía realizadas a las participantes en el estudio. Se observa que el 95 % de las participantes refiere que personal no la trató con amabilidad, respeto y paciencia. El 92 % refiere no estar satisfecha con el médico debido a que percibió que este no mostró interés en solucionar su problema de salud, el 94 % refiere que no comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención, el 95 % refiere que no comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento de su problema de salud y el 98% refiere que no comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.

Tabla N° 6: Preguntas relacionadas a la dimensión empatía del nivel de satisfacción en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020.

| Preguntas | Frecuencia (n=132) | |
|---|--------------------|---------|
| | N | % |
| ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia? | Insatisfecho | 126 95% |
| | Satisfecho | 6 5% |
| ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud? | Insatisfecho | 122 92% |
| | Satisfecho | 10 8% |
| ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención? | Insatisfecho | 124 94% |
| | Satisfecho | 8 6% |
| ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos? | Insatisfecho | 126 95% |
| | Satisfecho | 6 5% |
| ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán? | Insaisfecho | 130 98% |
| | Satisfecho | 2 2% |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 7 se presentan las preguntas correspondientes a la dimensión aspectos tangibles realizados a las participantes en el estudio. Se observa que el 94 % no mostró satisfacción con los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes, el 92 % se mostró insatisfecha con la capacidad del personal para informar y orientar a los pacientes, el 92 % refiere que los consultorios con cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención y el 98 % mostró insatisfacción con la limpieza del consultorio y la sala de espera.

Tabla N° 7: Preguntas relacionadas a la dimensión aspectos tangibles del nivel de satisfacción en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020.

| Preguntas | Frecuencia (n=132) | |
|--|--------------------|---------|
| | N | % |
| ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes? | Insatisfecho | 124 94% |
| | Satisfecho | 8 6% |
| ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes? | Insatisfecho | 122 92% |
| | Satisfecho | 10 8% |
| ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? | Insatisfecho | 122 92% |
| | Satisfecho | 10 8% |
| ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos? | Insatisfecho | 130 98% |
| | Satisfecho | 2 2% |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 8 se presenta el nivel de satisfacción de acuerdo a las dimensiones estudiadas. Se observa que el 86 % de los pacientes mostraron insatisfacción en la dimensión fiabilidad, el 83 % mostraron insatisfacción en la dimensión capacidad de respuesta, el 85 % mostraron insatisfacción con la dimensión seguridad y el 83 % mostraron insatisfacción con la dimensión empatía y el 83 % mostraron insatisfacción con la dimensión aspectos tangibles.

Tabla N° 8: Dimensiones del nivel de satisfacción en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020.

| Dimensiones | Frecuencia (n=132) | |
|------------------------|--------------------|---------|
| | N | % |
| Fiabilidad | Insatisfecho | 114 86% |
| | Satisfecho | 18 14% |
| Capacidad de Respuesta | Insatisfecho | 110 83% |
| | Satisfecho | 22 17% |
| Seguridad | Insatisfecho | 112 85% |
| | Satisfecho | 20 15% |
| Empatía | Insatisfecho | 110 83% |
| | Satisfecho | 22 17% |
| Aspectos Tangibles | Insatisfecho | 110 83% |
| | Satisfecho | 22 17% |

Fuente: Elaboración propia

4.3. Factores asociados al nivel de satisfacción para la dimensión fiabilidad en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020.

En la tabla N° 9 se observa que los factores sociodemográficos asociados a la dimensión fiabilidad del nivel de satisfacción. Se aprecia que el 86 % de las pacientes mostraron insatisfacción con la atención, de ellas la mayor proporción de pacientes insatisfechas se encuentra en el grupo con edad de 18 a 34 años, siendo esta diferencia estadísticamente significativa en relación a pacientes con edad menor a 18 y mayor a 35 años años($p=0,016$). Respecto al grado de instrucción se observa que la mayor proporción de pacientes insatisfechos la presentan usuarias con educación superior ($p<0,001$). No se observó diferencia estadísticamente significativa entre la satisfacción en usuarios nuevos y continuadores ($p=0,888$)

Tabla N° 9: Factores asociados al nivel de satisfacción para la dimensión fiabilidad en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020.

| Factores Sociodemográficos | Pacientes Insatisfechos n=114 (86 %) | | Pacientes Satisfecho (n=18) | | Total | | p † |
|-----------------------------|---|---------|--------------------------------|---------|-------|---------|---------|
| | N | % | N | % | N | % | |
| Edad | | | | | | | |
| <18 años | 18 | 15,79% | 8 | 44,44% | 26 | 19,70% | 0,016† |
| 18 – 34 años | 94 | 82,46% | 10 | 55,56% | 104 | 78,79% | |
| ≥ 35años | 2 | 1,75% | 0 | 0,00% | 2 | 1,52% | |
| Grado de Instrucción | | | | | | | |
| Analfabeto | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | <0,001† |
| Primaria | 0 | 0,00% | 4 | 22,22% | 4 | 3,03% | |
| Secundaria | 110 | 96,49% | 14 | 77,78% | 124 | 93,94% | |
| Superior | 4 | 3,51% | 0 | 0,00% | 4 | 3,03% | |
| Tipo de seguro | | | | | | | |
| SIS | 114 | 100,00% | 18 | 100,00% | 132 | 100,00% | |
| Tipo de usuario | | | | | | | |
| Nuevo | 14 | 12,28% | 2 | 11,11% | 16 | 12,12% | 0,888* |
| Continuador | 100 | 87,72% | 16 | 88,89% | 116 | 87,88% | |
| Procedencia | | | | | | | |
| Punchana | 114 | 100,00% | 18 | 100,00% | 132 | 100,00% | |

† Para la estimación de la significancia se usó la prueba estadística de χ^2 de homogeneidad.

* Para la estimación de la significancia se usó la prueba estadística de χ^2 de independencia.

Fuente: Elaboración propia

4.4. Factores asociados al nivel de satisfacción para la dimensión capacidad de respuesta en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020.

En la tabla N° 10 se observa que los factores sociodemográficos asociados a la dimensión capacidad de respuesta del nivel de satisfacción. Se aprecia que el 83 % de las pacientes mostraron insatisfacción con la atención, la mayor proporción de pacientes insatisfechos se encuentra en el grupo con edad de 18 a 34 años ($p=0,004$) y con educación superior ($p<0,001$). No se observó diferencia estadísticamente significativa entre la satisfacción en usuarios nuevos y continuadores para esta dimensión ($p=0,633$)

Tabla N° 10: Factores asociados al nivel de satisfacción para la dimensión capacidad de respuesta en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020.

| Factores Sociodemográficos | Pacientes Insatisfechos n=110 (83 %) | | Pacientes Satisfecho (n=22) | | Total | | p † |
|-----------------------------|---|---------|--------------------------------|---------|-------|---------|---------|
| | N | % | N | % | N | % | |
| Edad | | | | | | | |
| <18 años | 16 | 14,55% | 10 | 45,45% | 26 | 19,70% | 0,004 † |
| 18 – 34 años | 92 | 83,64% | 12 | 54,55% | 104 | 78,79% | |
| ≥ 35años | 2 | 1,82% | 0 | 0,00% | 2 | 1,52% | |
| Grado de Instrucción | | | | | | | |
| Analfabeto | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | <0,001† |
| Primaria | 0 | 0,00% | 4 | 18,18% | 4 | 3,03% | |
| Secundaria | 106 | 96,36% | 18 | 81,82% | 124 | 93,94% | |
| Superior | 4 | 3,64% | 0 | 0,00% | 4 | 3,03% | |
| Tipo de seguro | | | | | | | |
| SIS | 110 | 100,00% | 22 | 100,00% | 132 | 100,00% | |
| Tipo de usuario | | | | | | | |
| Nuevo | 14 | 12,73% | 2 | 9,09% | 16 | 12,12% | 0,633 * |
| Continuador | 96 | 87,27% | 20 | 90,91% | 116 | 87,88% | |
| Procedencia | | | | | | | |
| Punchana | 110 | 100,00% | 22 | 100,00% | 132 | 100,00% | |

† Para la estimación de la significancia se usó la prueba estadística de chi2 de homogeneidad.

* Para la estimación de la significancia se usó la prueba estadística de chi2 de independencia.

Fuente: Elaboración propia

4.5. Factores asociados al nivel de satisfacción para la dimensión seguridad en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020.

En la tabla N° 11 se observa que los factores sociodemográficos asociados a la dimensión seguridad del nivel de satisfacción. Se aprecia que el 84 % de las pacientes mostraron insatisfacción, la mayor proporción de pacientes insatisfechos se encuentra en el grupo con edad de 18 a 34 años ($p=0,042$) y con educación superior ($p<0,001$). No se observó diferencia estadísticamente significativa entre la satisfacción en usuarios nuevos y continuadores para esta dimensión ($p=0,752$)

Tabla N° 11: Factores asociados al nivel de satisfacción para la dimensión seguridad en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020.

| Factores Sociodemográficos | Pacientes Insatisfechos n=112 (84 %) | | Pacientes Satisfecho (n=20) | | Total | | p † |
|-----------------------------|---|---------|--------------------------------|---------|-------|---------|---------|
| | N | % | N | % | N | % | |
| Edad | | | | | | | |
| <18 años | 18 | 16,07% | 8 | 40,00% | 26 | 19,70% | 0,042† |
| 18 – 34 años | 92 | 82,14% | 12 | 60,00% | 104 | 78,79% | |
| ≥ 35años | 2 | 1,79% | 0 | 0,00% | 2 | 1,52% | |
| Grado de Instrucción | | | | | | | |
| Analfabeto | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | <0,001† |
| Primaria | 0 | 0,00% | 4 | 20,00% | 4 | 3,03% | |
| Secundaria | 108 | 96,43% | 16 | 80,00% | 124 | 93,94% | |
| Superior | 4 | 3,57% | 0 | 0,00% | 4 | 3,03% | |
| Tipo de seguro | | | | | | | |
| SIS | 112 | 100,00% | 20 | 100,00% | 132 | 100,00% | |
| Tipo de usuario | | | | | | | |
| Nuevo | 14 | 12,50% | 2 | 10,00% | 16 | 12,12% | 0,752* |
| Continuador | 98 | 87,50% | 18 | 90,00% | 116 | 87,88% | |
| Procedencia | | | | | | | |
| Punchana | 112 | 100,00% | 20 | 100,00% | 132 | 100,00% | |

† Para la estimación de la significancia se usó la prueba estadística de χ^2 de homogeneidad.

* Para la estimación de la significancia se usó la prueba estadística de χ^2 de independencia.

Fuente: Elaboración propia

4.6. Factores asociados al nivel de satisfacción para la dimensión empatía en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020.

En la tabla N° 12 se observa los factores sociodemográficos asociados a la dimensión empatía del nivel de satisfacción. Se aprecia que el 83 % de las pacientes mostraron insatisfacción con la atención, la mayor proporción de pacientes insatisfechos se encuentra en el grupo con edad de 18 a 34 años ($p=0,004$) y con educación superior ($p<0,001$). No se observó diferencia estadísticamente significativa entre la satisfacción en usuarios nuevos y continuadores para esta dimensión ($p=0,633$)

Tabla N° 12: Factores asociados al nivel de satisfacción para la dimensión empatía en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020.

| Factores Sociodemográficos | Pacientes Insatisfechos n=110 (83 %) | | Pacientes Satisfecho (n=22) | | Total | | p † |
|-----------------------------|---|---------|--------------------------------|---------|-------|---------|---------|
| | N | % | N | % | N | % | |
| Edad | | | | | | | |
| <18 años | 16 | 14,55% | 10 | 45,45% | 26 | 19,70% | 0,004† |
| 18 – 34 años | 92 | 83,64% | 12 | 54,55% | 104 | 78,79% | |
| ≥ 35años | 2 | 1,82% | 0 | 0,00% | 2 | 1,52% | |
| Grado de Instrucción | | | | | | | |
| Analfabeto | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | <0,001† |
| Primaria | 0 | 0,00% | 4 | 18,18% | 4 | 3,03% | |
| Secundaria | 106 | 96,36% | 18 | 81,82% | 124 | 93,94% | |
| Superior | 4 | 3,64% | 0 | 0,00% | 4 | 3,03% | |
| Tipo de seguro | | | | | | | |
| SIS | 110 | 100,00% | 22 | 100,00% | 132 | 100,00% | |
| Tipo de usuario | | | | | | | |
| Nuevo | 14 | 12,73% | 2 | 9,09% | 16 | 12,12% | 0,633* |
| Continuador | 96 | 87,27% | 20 | 90,91% | 116 | 87,88% | |
| Procedencia | | | | | | | |
| Punchana | 110 | 100,00% | 22 | 100,00% | 132 | 100,00% | |

† Para la estimación de la significancia se usó la prueba estadística de χ^2 de homogeneidad.

* Para la estimación de la significancia se usó la prueba estadística de χ^2 de independencia.

Fuente: Elaboración propia

4.7. Factores asociados al nivel de satisfacción para la dimensión aspectos tangibles en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020.

En la tabla N° 13 se observa que los factores sociodemográficos asociados a la dimensión empatía del nivel de satisfacción. Se aprecia que el 83 % de las pacientes mostraron insatisfacción con la atención, la mayor proporción de pacientes insatisfechas aumenta directamente con la edad ($p < 0,001$) y con la educación superior ($p < 0,001$). No se observó diferencia estadísticamente significativa entre la satisfacción en usuarios nuevos y continuadores para esta dimensión ($p = 0,340$).

Tabla N° 13: Factores asociados al nivel de satisfacción para la dimensión aspectos tangibles en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020.

| Factores Sociodemográficos | Pacientes Insatisfechos n=110 (83 %) | | Pacientes Satisfecho (n=22) | | Total | | p † |
|-----------------------------|---|---------|--------------------------------|---------|-------|---------|---------|
| | N | % | N | % | N | % | |
| Edad | | | | | | | |
| <18 años | 14 | 12,73% | 12 | 54,55% | 26 | 19,70% | <0,001† |
| 18 – 34 años | 94 | 85,45% | 10 | 45,45% | 104 | 78,79% | |
| ≥ 35años | 2 | 1,82% | 0 | 0,00% | 2 | 1,52% | |
| Grado de Instrucción | | | | | | | |
| Analfabeto | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | <0,001† |
| Primaria | 0 | 0,00% | 4 | 18,18% | 4 | 3,03% | |
| Secundaria | 106 | 96,36% | 18 | 81,82% | 124 | 93,94% | |
| Superior | 4 | 3,64% | 0 | 0,00% | 4 | 3,03% | |
| Tipo de seguro | | | | | | | |
| SIS | 110 | 100,00% | 22 | 100,00% | 132 | 100,00% | |
| Tipo de usuario | | | | | | | |
| Nuevo | 12 | 10,91% | 4 | 18,18% | 16 | 12,12% | 0,340* |
| Continuador | 98 | 89,09% | 18 | 81,82% | 116 | 87,88% | |
| Procedencia | | | | | | | |
| Punchana | 110 | 100,00% | 22 | 100,00% | 132 | 100,00% | |

† Para la estimación de la significancia se usó la prueba estadística de χ^2 de homogeneidad.

* Para la estimación de la significancia se usó la prueba estadística de χ^2 de independencia.

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Se realizó un estudio observacional analítico en una muestra de 132 pacientes. Se observó que respecto a la dimensión fiabilidad el 86 % de las pacientes mostraron insatisfacción con la atención. Lo que corrobora lo expresado por Khamis & Njau (2014) quienes demostraron en un estudio que los pacientes presentaron insatisfacción en esta dimensión. (7) Rodríguez & Aldean (2019) también determinaron que el 90,8% de las gestantes atendidas en un Centro de Salud de Tumbes estuvieron insatisfechas. (8) Beuzeville (2018) en un Hospital de Iquitos también determinó que la mayoría (59 %) de pacientes presentaron insatisfacción en esta dimensión 50.2%. (11) Al realizar el estudio de asociación se determinó que la mayor proporción de pacientes insatisfechas se encuentra en el grupo de edad de 18 a 34 años ($p=0,016$) y en su mayoría cuentan con educación superior ($p<0,001$). No se observó diferencia estadísticamente significativa entre la satisfacción en usuarios nuevos y continuadores ($p=0,888$). Esta dimensión (fiabilidad) es utilizada para evaluar el dominio del proceso, esto puede generar preocupación con respecto a la capacidad del médico para realizar un diagnóstico y tratamiento adecuados de enfermedades comunes. (2)

Respecto a la dimensión capacidad de respuesta se aprecia que el 83 % de las pacientes mostraron insatisfacción con la atención en este nivel. Khamis & Njau (2014) y Rodríguez & Aldean (2019) refirieron también que los pacientes presentan insatisfacción en esta dimensión. (7, 8) Beuzeville (2018) demostró en un Hospital de Iquitos que las pacientes presentaron insatisfacción (53 %) con la capacidad de respuesta. (11) Se observó además que mayor proporción de pacientes insatisfechos se encuentra en el grupo con edad de 18 a 34 años ($p=0,004$) y con educación superior ($p<0,001$). No se observó diferencia estadísticamente significativa entre la satisfacción en usuarios nuevos y continuadores para esta dimensión ($p=0,633$). La capacidad de respuesta se utiliza para evaluar el dominio del proceso. Se ha observado que la percepción del paciente sobre el

comportamiento del proveedor de atención médica, como el respeto, influye en su opinión sobre la calidad de la atención. (17)

Respecto a la dimensión seguridad del nivel de satisfacción se aprecia que el 84 % de las pacientes mostraron insatisfacción. Lo que concuerda con Khamis & Njau (2014) quienes concluyeron que las pacientes presentaron insatisfacción en esta dimensión. (7) La mayor proporción de pacientes insatisfechos se encuentra en el grupo con edad de 18 a 34 años ($p=0,042$) y con educación superior ($p<0,001$). No se observó diferencia estadísticamente significativa entre la satisfacción en usuarios nuevos y continuadores para esta dimensión ($p=0,752$).

Respecto a los factores sociodemográficos asociados a la dimensión empatía del nivel de satisfacción. Se aprecia que el 83 % de las pacientes mostraron insatisfacción con la atención. Khamis & Njau (2014) también concluyeron que las pacientes presentaron insatisfacción en esta dimensión. (7) Se observa además que la mayor proporción de pacientes insatisfechos se encuentra en el grupo con edad de 18 a 34 años ($p=0,004$) y con educación superior ($p<0,001$). No se observó diferencia estadísticamente significativa entre la satisfacción en usuarios nuevos y continuadores para esta dimensión ($p=0,633$). La empatía se utiliza para evaluar el dominio del proceso. El comportamiento del proveedor hacia los pacientes, como la cortesía, es un predictor importante de la satisfacción del paciente. (17) Esta dimensión se constituye como un aspecto fundamental de la atención sanitaria, ya que la razón de ser de los servicios de salud es brindar una atención y garantizar la salud de un ser humano como un todo biopsicosocial. (5) Esta observación, que se informa que es común en la mayoría de los establecimientos de salud pública, obliga a los pacientes que pueden pagar los servicios a optar por ir a establecimientos de salud privados en lugar de buscar atención en los establecimientos de salud públicos. (7) Es por ello que Muhondwa et al concluyen que el personal de salud debe adoptar una actitud en la que el paciente sea visto como un cliente para mejorar la calidad de la atención en este entorno. (17)

Respecto a la dimensión aspectos tangibles del nivel de satisfacción se aprecia que el 83 % de las pacientes mostraron insatisfacción con la atención. Khamis & Njau (2014) también concluyeron que las pacientes presentaron insatisfacción en esta dimensión. (7) Rodríguez & Aldean (2019) refieren que el determinaron que el 90 % de las gestantes atendidas en un Centro de Salud de Tumbes presentaron insatisfacción con aspectos relacionados a la infraestructura. (8) La mayor proporción de pacientes insatisfechos aumenta directamente con la edad ($p < 0,001$) y con la educación superior ($p < 0,001$). No se observó diferencia estadísticamente significativa entre la satisfacción en usuarios nuevos y continuadores para esta dimensión ($p = 0,340$). Esta dimensión se utiliza para evaluar el dominio de la estructura. (7) Estudios refieren que los elementos tangibles que explican la mayor parte de la insatisfacción con la calidad de la atención fueron la falta de medicamentos esenciales, la mala prescripción de medicamentos por parte de los médicos y la cantidad de baños insuficientes. (7)

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

- Se determinaron los factores asociados al nivel de satisfacción en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020. Concluyendo que:
 - La mayor proporción de pacientes insatisfechas se encuentra en el grupo con edad de 18 a 34 años frente a la dimensión de fiabilidad ($p=0,016$), capacidad de respuesta ($p=0,004$), seguridad ($p=0,042$), empatía ($p=0,004$) y aspectos tangibles ($p<0,001$).
 - La mayor proporción de pacientes insatisfechas la presentan usuarias con educación superior ($p<0,001$) frente a la dimensión de fiabilidad ($p<0,001$), capacidad de respuesta ($p<0,001$), seguridad ($p<0,001$), empatía ($p<0,001$) y aspectos tangible ($p<0,001$).
 - No se observó diferencia estadísticamente significativa entre la satisfacción en usuarios nuevos y continuadores frente a todas las dimensiones del nivel de satisfacción.

CAPITULO VII: RECOMENDACIÓN

Es importante señalar que una multitud de factores influyen en el nivel de satisfacción de los pacientes y la calidad de la atención, por lo que se debe tener en cuenta la precaución al sacar conclusiones sobre la calidad de la atención.

Se recomienda implementar políticas correctivas relacionadas a la modificación de los factores identificados en este estudio. La aplicación de estos lineamientos deberían estar dirigidos a la mejora en el corto plazo de los ítems estudiados como orientación de manera clara y adecuada sobre trámites para la atención en consulta externa, atención puntual en el horario programado, respetar la programación y el orden de llegada, disposición adecuada de la historia clínica al momento de la atención y facilitar la obtención de citas.

Plantear flujogramas y protocolos estandarizados de atención para mejorar la rapidez de atención en el módulo de admisión, laboratorio, área de radiografías y farmacia.

Estos procedimientos deben incluir la privacidad de la paciente durante su atención en el consultorio, establecer lazos de confianza durante la atención médica, además de otorgar el tiempo necesario para la resolución de dudas sobre su problema de salud.

Finalmente se estima oportuno brindar capacitación periódica al personal de salud con especial énfasis en calidez, respeto y paciencia en la atención, capacitaciones que brinden al médico las habilidades para mostrar interés en la salud de la paciente, dedicándole el tiempo necesario para explicar el problema de salud, tratamiento y/o procedimientos que se le realizará a la paciente.

CAPÍTULO VIII: BIBLIOGRAFIA

1. Mukhtar F, Anjum A, Bajwa M, S S, S H, Masood Z. Patient satisfaction; OPD services in a tertiary care hospital of Lahore. Prof Med J. 1 de Enero de 2013; 20:973-80.
2. Mohd A, Chakravarty A. Patient satisfaction with service of the outpatient department. Med J Armed Forces India. Julio de 2014; 70(3):237-42.
3. Afshan K, Muhammad I, Muhammad A, Syed Z, Diva T, Sohail A. A Comparison between Public & Private Hospitals of Peshawar. Int J Collab Res Intern Med Public Health [Internet]. 2012; 4(5). Disponible en: <http://internalmedicine.imedpub.com/abstract/patient-satisfaction-a-comparison-between-public-rn-rnprivate-hospitals-of-peshawar-6178.html>
4. MINSA. Categorías de establecimientos del sector salud [Internet]. Lima - Perú; 2011 p. 1-12. Report No.: NTS N° 021-MINSA/dgsp-v.3. Disponible en: http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/AtencionFarmaceutica/Categorizacion-UPSS_Farmacia.pdf
5. MINSA. Guía Técnica para Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Servicios Médicos de Apoyo y Establecimientos. [Internet]. 2011 p. 1-58. Report No.: RM N° 527-2011/MINSA. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
6. Vázquez Molas GA, Alvarenga Ferreira NB, Araujo Fretes DA, Cabañas Cristaldo JD, Mareco Caballero NA, Orrego Martínez LF, et al. Satisfacción de las usuarias del Departamento de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional en 2018. Rev Nac. Diciembre de 2018; 10(2):39-57.
7. Khamis K, Njau B. Patients' level of satisfaction on quality of health care at Mwananyamala hospital in Dar es Salaam, Tanzania. BMC

- Health Serv Res [Internet]. 2014; 14. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4263110/>
8. Rodríguez D, Aldean G. Estudio comparativo del nivel de satisfacción en la atención prenatal entre las gestantes de los Centros de Salud Pampa Grande y Andrés Araujo Morán- Tumbes, Agosto a Octubre 2019. Univ Nac Tumbes [Internet]. 2019; Disponible en: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/761>
 9. Ampuero A. Satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital PNP Luis N. Sáenz en febrero 2018 [Internet]. [Lima - Perú]: Universidad Privada San Juan Bautista; 2018. Disponible en: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1456/T-TPMC-ANGEL%20GUSTAVO%20TERCERO%20AMPUERO%20ROMERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 10. Sihuín E, Gómez O, Ibáñez V. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. Rev Perú Med Exp Salud Pública. Abril de 2015; 32(2):299-302.
 11. Beuzeville R. Percepción en la calidad de atención y nivel de satisfacción en pacientes atendidos en los servicios de Gineco-Obstetricia y Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos, 2017 [Internet]. [Iquitos - Perú]: UNAP; 2017. Disponible en: <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/5388?show=full>
 12. Infantes F. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. REV PERU MED INTEGRATIVA. 2017; 2:133-9.
 13. Sharma A, Kasar PK, Sharma R. Patient Satisfaction About Hospital Services: A Study From the Outpatient Department of Tertiary Care Hospital, Jabalpur, Madhya Pradesh, India -. Natl J Community Med. 2014; 5(2):199-203.

14. Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades. Boletín epidemiológico del Perú - Volumen 27 - SE 52 [Internet]. Ministerio de Salud; 2019 p. 85. Report No.: 52. Disponible en:
<https://www.dge.gob.pe/portal/docs/vigilancia/boletines/2018/52.pdf>
15. Al-Abri R, Al-Balushi A. Patient Satisfaction Survey as a Tool Towards Quality Improvement. Oman Med J. Enero de 2014; 29(1):3-7.
16. Descriptores en Ciencias de la Salud: DeCS [Internet]. ed. 2017. Sao Paulo (SP): BIREME / OPS / OMS. 2017 [actualizado 2017 May 18]. Disponible en: <http://decs.bvsalud.org/E/homepagee.htm>.
17. Muhondwa EPY, Leshabari MT, Mwangu M, Mbembati N, Ezekiel MJ. Patient satisfaction at the Muhimbili National Hospital in Dar es Salaam, Tanzania. East Afr J Public Health. Agosto de 2008; 5(2):67-73.

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

| Título | Planteamiento del problema | Objetivos | Hipótesis | Tipo y Diseño de estudio | Población de estudio y procesamiento | Instrumento de recolección |
|---|---|--|--|---|---|---|
| <p>FACTORES ASOCIADOS AL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES ATENDIDAS POR CONSULTORIO DE GINECO-OBTETRICIA EN LA IPRESS BELLAVISTA NANAY, DICIEMBRE 2020.</p> | <p>¿Existen factores asociados al nivel de satisfacción en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020?</p> | <p>Determinar los factores asociados al nivel de satisfacción en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020</p> | <p>Hi: Existe asociación entre los factores y el nivel de satisfacción en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020.</p> <p>H0: No existe asociación entre los factores y el nivel de satisfacción en pacientes atendidas por consultorio de gineco-obstetricia en la IPRESS Bellavista Nanay, diciembre 2020.</p> | <p>4.1. Diseño metodológico</p> <p>4.1.1. Método de investigación</p> <p>Observacional, analítico: La investigación una comparación de la frecuencia de aparición de un evento (nivel de satisfacción) entre dos o más grupos (factores en estudio)</p> <p>Transversal: La recolección de datos se realizó en el servicio consultorio de gineco-obstetricia en el C.S. Nanay.</p> | <p>En total se seleccionaron 132 pacientes. Se realizó un muestreo probabilístico sistemático, es decir, los pacientes fueron seleccionados dividiendo la población (200) entre la muestra (132), estableciendo una relación entre ellos de 2, por lo que el instrumento se aplicó cada 02 usuarias del servicio de consultorio externo de Gineco-obstetricia del C. S. Bellavista Nanay, según la lista de atención diaria en orden ascendente hasta completar la muestra.</p> <p>Criterios de inclusión</p> <ul style="list-style-type: none"> -Pacientes que acuden servicio de consultorio externo de Gineco-obstetricia del C. S. Bellavista Nanay. -Paciente o familiar que firme el consentimiento informado previa participación en el estudio. <p>Criterios de exclusión</p> <ul style="list-style-type: none"> -Paciente que no desee participar en el estudio. -Encuestas incompletas. | <p>. Ficha de recolección de datos.</p> |

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA – UNAP

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

SEDE : IPRESS BELLAVISTA NANAY

ESTUDIO : “FACTORES ASOCIADOS AL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES ATENDIDAS POR CONSULTORIO DE GINECO-OBTETRICIA EN LA IPRESS BELLAVISTA NANAY, DICIEMBRE 2020”

Ficha de recolección N°..... N°
H.C.....

FECHA: __/__/____ CODIGO: _____
TELÉFONO: _____

* ENCERRAR EN UN CÍCULO SEGÚN CORRESPONDA:

- **CONDICIÓN DEL ENCUESTADO:** 1. Usuario
2. Acompañante
- **EDAD:** 1. ≤18 años
2. 19 – 35 años.
3. 36 - 64 años
4. ≥ 65 años
- **NIVEL DE ESTUDIO:** 1. Analfabeto 2. Primaria
3. Secundaria 4. Superior técnico
5. Superior universitario
- **TIPO DE SEGURO:** 1. Demanda 2. SIS
3. Convenio 4. Otros: _____
- **TIPO DE USUARIO:** 1. Nuevo
2. Continuador
- **PROCEDENCIA:**
1. Iquitos 2. San Juan
3. Belén 4. Punchana
5. Otros

Anexo N° 03: Encuesta de Nivel de Satisfacción - Expectativas

EXPECTATIVAS

Califique las expectativas que posee, para ello utilice una escala numérica de la siguiente manera. Considere 1. Muy Malo, 2. Malo, 3. Regular, 4. Bueno, 5. Excelente.

| Preguntas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa | | | | | |
| 2. Que la consulta con el médico se realice en el horario programado | | | | | |
| 3. Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada | | | | | |
| 4. Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención | | | | | |
| 5. Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad | | | | | |
| 6. Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida | | | | | |
| 7. Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida | | | | | |
| 8. Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida | | | | | |
| 9. Que la atención en farmacia sea rápida | | | | | |
| 10. Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad | | | | | |
| 11. Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención | | | | | |
| 12. Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud | | | | | |
| 13. Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire Confianza | | | | | |
| 14. Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia | | | | | |
| 15. Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud | | | | | |
| 16. Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención | | | | | |
| 17. Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos | | | | | |
| 18. Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán | | | | | |
| 19. Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes | | | | | |
| 20. Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes | | | | | |
| 21. Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención | | | | | |
| 22. Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos | | | | | |

Esta parte de la encuesta será llenada por el investigador:

Sumar el total: Preguntas del 01 al 05: _____ puntos

Preguntas del 06 al 09: _____ puntos

Preguntas del 10 al 13: _____ puntos

Preguntas del 14 al 18: _____ puntos

Preguntas del 19 al 22: _____ puntos

Anexo N° 04: Encuesta de Nivel de Satisfacción - Percepciones

PERCEPCIONES

Califique las percepciones luego de la consulta médica, para ello utilice una escala numérica de la siguiente manera. Considere 1. Muy Malo, 2. Malo, 3. Regular, 4. Bueno, 5. Excelente.

| Preguntas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa? | | | | | |
| 2. ¿El médico le atendió en el horario programado? | | | | | |
| 3. ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada? | | | | | |
| 4. ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención? | | | | | |
| 5. ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad? | | | | | |
| 6. ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida? | | | | | |
| 7. ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida? | | | | | |
| 8. ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida? | | | | | |
| 9. ¿La atención en farmacia fue rápida? | | | | | |
| 10. ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio? | | | | | |
| 11. ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido? | | | | | |
| 12. ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas preguntas sobre su problema de salud? | | | | | |
| 13. ¿El médico que le atendió le inspiró confianza? | | | | | |
| 14. ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia? | | | | | |
| 15. ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud? | | | | | |
| 16. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención? | | | | | |
| 17. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos? | | | | | |
| 18. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán? | | | | | |
| 19. ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes? | | | | | |
| 20. ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes? | | | | | |
| 21. ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? | | | | | |
| 22. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos? | | | | | |

Esta parte de la encuesta será llenada por el investigador:

Sumar el total: Preguntas del 01 al 05: _____ puntos

Preguntas del 06 al 09: _____ puntos

Preguntas del 10 al 13: _____ puntos

Preguntas del 14 al 18: _____ puntos
Preguntas del 19 al 22: _____ puntos

Anexo N° 05: Consentimiento informado para participar en la investigación.

Instituciones: Facultad de Medicina – UNAP

Investigador: Maria Victoria Rios Quispealaya

Título: FACTORES ASOCIADOS AL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES ATENDIDAS POR CONSULTORIO DE GINECO-OBTETRICIA EN LA IPRESS BELLAVISTA NANAY, DICIEMBRE 2020.

Propósito del Estudio:

Lo invitamos a participar de un estudio titulado: “FACTORES ASOCIADOS AL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES ATENDIDAS POR CONSULTORIO DE GINECO-OBTETRICIA EN LA IPRESS BELLAVISTA NANAY, DICIEMBRE 2020.”. Este es un trabajo de investigación desarrollado por investigadores de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Estamos realizando este estudio para obtener información que favorezca el mejoramiento del servicio brindado a los usuarios en referencia al consultorio de Gineco-obstetricia en C. S. Bellavista Nanay.

Procedimientos:

Si usted acepta formar parte de este estudio le haremos algunas preguntas por aproximadamente 15 minutos antes y 15 minutos después de pasar al consultorio, los cuales serán grabadas para un mejor registro de las respuestas.

¿Acepta la grabación?: SI NO

Riesgos: Su participación en este estudio no representa algún tipo de riesgo para su salud física y mental.

Beneficios: Su participación en este estudio no está sujeta a algún tipo de beneficio directo para usted.

Costos e incentivos: Usted no pagará nada por formar parte del el estudio ni tampoco recibirá algún tipo de pago.

Confidencialidad: Sus datos no serán expuestos, serán almacenados mediante códigos.

Uso de la información obtenida en el futuro:

Las grabaciones realizadas durante la entrevista se destruirán una vez sistematizada la información.

Derechos del participante:

Si usted decide participar en el estudio, podrá en cualquier momento retirarse de éste. Si tiene alguna duda puede llamar a Maria Victoria Rios Quispealaya al tel. +51 979 650 054

Consentimiento

Acepto voluntariamente formar parte de este estudio, comprendo qué cosas pueden pasarme si participo en el proyecto, también declaro haber comprendido que puedo decidir no formar parte de la investigación y que puedo retirarme del estudio en el momento que decida.

Participante

Nombre:

DNI:

Fecha

Testigo

Nombre:

DNI:

Fecha

Investigador

Nombre:

DNI:

Fecha

Anexo N° 06: Comité de ética HRL

**HOSPITAL REGIONAL DE LORETO "Felipe Arriola Iglesias"**

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA N° 039- CIEI - HRL - 2020

La Directora del Hospital Regional Loreto, a través de de la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación y el Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI), **HACE CONSTAR** que el presente Proyecto de investigación, consignado líneas a bajo, fue **APROBADO**, en cumplimiento de los estándares del Instituto Nacional de Salud (INS), acorde con las prioridades Regionales de Investigación, Balance Riesgo/beneficio y Confiabilidad de los datos, entre otros. Siendo catalogado como: **ESTUDIO CON RIESGO MÍNIMO**, según detalle:

Título del Proyecto : FACTORES ASOCIADOS AL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES ATENDIDAS POR CONSULTORIO DE GINECO-OBSTETRICIA EN LA IPRESS BELLAVISTA NANAY, 2020

Código de Inscripción : ID-49-CIEI-2020

Modalidad de investigación : EXTRA-INSTITUCIONAL

Investigador (es) : MARÍA VICTORIA RIOS QUISPEALAYA

Cualquier eventualidad durante su ejecución, los Investigadores reportaran de acuerdo a normas y plazos establecidos, asimismo emitirán el informe final socializando los RESULTADOS obtenidos. El presente documento tiene vigencia hasta 26 de Noviembre del 2021. El trámite para su renovación sera minimo 30 días antes de su vencimiento.

Menchaca, 26 de Noviembre del 2020

 

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL REGIONAL DE LORETO
"Felipe Arriola Iglesias"
M.C. MERCY PANSURO GAVRILA
CNP. 1847-RNS 15422
DIRECTORA GENERAL

MG / REBA / JVV / CJRA / HAC / rocío