



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS  
SERVICIOS DE LA SALUD**

**Proceso de atención de consulta externa y satisfacción del usuario adolescente en el  
área de obstetricia - Hospital de Huaycán 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la salud**

**AUTORA:**

**Br. Denis Poccorpachi Navarro (ORCID:0000-0003-2620-3079)**

**ASESORA:**

**Mg. Eliana Soledad Castañeda Núñez (ORCID: 0000-0003-3516-1982)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Calidad de las prestaciones asistenciales**

**Lima – Perú**

**2019**

### **Dedicatoria**

Lo dedico con todo mi amor y cariño a mi padre Julio, mi madre Fely, mi hermano Julito y a toda mi familia, por enseñarme que siempre debemos luchar por nuestros sueños, por brindarme las fuerzas para levantarme y seguir adelante, y por su cariño incondicional.

### **Agradecimiento**

A Dios por guiar siempre mi camino, a mis maestros por las enseñanzas brindadas en esta etapa, por la paciencia y perseverancia que me inculcaron, gracias por sus sabios conocimientos aprendidos.



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL BACHILLER: POCCORPACHI NAVARRO DENIS Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

PROCESO DE ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ADOLESCENTE EN EL ÁREA DE OBSTETRICIA - HOSPITAL DE HUAYCÁN 2019.

Fecha: 11 de agosto del 2019

Hora: 10.15 am.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

Firma:

SECRETARIO: Dr. Ricardo Lazaro Conde Aldude

Firma:

VOCAL : Mg. Eliana Soledad Castañeda Nuñez

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

*APROBADO POR UNANIMIDAD.*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

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

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

*ESTILO APA*  
*REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS, ORDEN ALFABÉTICO.*



Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Denis Poccoorpachi Navarro, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 45906555, con la tesis titulada “Proceso de atención de consulta externa y satisfacción del usuario adolescente en el área de obstetricia - Hospital de Huaycán 2019”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis pertenece a mi autoría.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada, total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto-plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados; por lo tanto, los resultados que se muestran en la tesis constituirán como aporte a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto-plagio, piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

ATE, Agosto de 2019

  
\_\_\_\_\_  
Br. Denis Poccoorpachi Navarro  
DNI N° 45906555

## Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	1
II. Método	14
2.1. Tipo y diseño de investigación	14
2.2. Operacionalización de variables	14
2.3. Población, muestra y muestreo	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5. Procedimiento	20
2.6. Método de análisis de datos	21
2.7. Aspectos éticos	21
III. Resultados	23
3.1 Resultados descriptivos	23
3.2 Contrastación de hipótesis	25
IV. Discusión	31
V. Conclusiones	36
VI. Recomendaciones	37
Referencias	39
Anexos	46
Anexo 1. Matriz de consistencia	47
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos	49
Anexo 3. Validez de los instrumentos	53
Anexo 4. Matriz de datos (SPSS 25)	67
Anexo 5. Autorización	70
Anexo 6. Datos generales	71
Anexo 7. Fichas técnicas del instrumento	72

Anexo 8. Grado de relación según coeficiente de correlación basada en Hernandez Sampieri & Fernández Collado	74
Anexo 9. Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable Proceso de atención de consulta externa	75
Anexo 10. Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable Satisfacción del usuario adolescente	78
Anexo 11. Artículo científico	83
Anexo 12 Declaratoria de autenticidad del artículo científico	92

## Índice de tablas

		<b>Pág.</b>
Tabla 1	Matriz de Operacionalización de la variable Proceso de atención de consulta externa.	15
Tabla 2	Matriz de Operacionalización de la variable satisfacción del usuario adolescente.	16
Tabla 3	Distribución de adolescentes atendidos en consultorios externos de obstetricia del hospital de Huaycán 2019.	17
Tabla 4	Estadística de confiabilidad de la variable proceso de atención de consulta externa.	19
Tabla 5	Estadística de confiabilidad de la variable satisfacción del usuario adolescente.	20
Tabla 6	Distribución de las frecuencias de la variable proceso de atención de consulta externa.	23
Tabla 7	Distribución de las frecuencias de la variable satisfacción del usuario adolescente.	24
Tabla 8	Prueba de correlación Rho Spearman entre el proceso de atención de consulta externa y satisfacción del usuario adolescente en el área de obstetricia, hospital de Huaycán 2019.	25
Tabla 9	Prueba de correlación Rho Spearman entre el proceso de atención de consulta externa y el nivel de elementos tangibles percibido por el usuario adolescente en el área de obstetricia, hospital de Huaycán 2019.	26
Tabla 10	Prueba de correlación Rho Spearman entre el proceso de atención de consulta externa y el nivel de capacidad de respuesta percibido por el usuario adolescente en el área de obstetricia, hospital de Huaycán 2019.	27
Tabla 11	Prueba de correlación Rho Spearman entre el proceso de atención de consulta externa y el nivel de Fiabilidad percibido por el usuario adolescente en el área de obstetricia, hospital de Huaycán 2019.	28
Tabla 12	Prueba de correlación Rho Spearman entre el proceso de atención de consulta externa y el nivel de Seguridad percibido por el usuario adolescente en el área de obstetricia, hospital de Huaycán 2019.	29



Tabla 13	Prueba de correlación Rho Spearman entre el proceso de atención de consulta externa y el nivel de Empatía percibido por el usuario adolescente en el área de obstetricia, hospital de Huaycán 2019.	30
Tabla 14	Distribución de las frecuencias de los usuarios adolescentes encuestados según sexo.	71
Tabla 15	Distribución de las frecuencias de los usuarios adolescentes encuestados según tipo de seguro.	71
Tabla 16	Ficha técnica del instrumento de la variable proceso de atención de consulta externa.	72
Tabla 17	Ficha técnica del instrumento de la variable satisfacción del usuario adolescente.	73
Tabla 18	Grado de relación según coeficiente de correlación	74
Tabla 19	Distribución de las frecuencias de la dimensión Fase de admisión integral	75
Tabla 20	Distribución de las frecuencias de la dimensión Fase de atención	76
Tabla 21	Distribución de las frecuencias de la dimensión Fase de salida	77
Tabla 22	Distribución de las frecuencias de la dimensión Elementos tangibles	78
Tabla 23	Distribución de las frecuencias de la dimensión Capacidad de Respuesta	79
Tabla 24	Distribución de las frecuencias de la dimensión Fiabilidad	80
Tabla 25	Distribución de las frecuencias de la dimensión Seguridad	81
Tabla 26	Distribución de las frecuencias de la dimensión Empatía	82

## Índice de figuras

		<b>Pág.</b>
Figura 1	Porcentajes de la variable Proceso de atención de consulta externa	23
Figura 2	Porcentajes de la variable Satisfacción del usuario adolescente	24
Figura 3	Porcentaje de usuarios adolescentes según sexo	71
Figura 4	Porcentaje de los usuarios adolescentes encuestados según tipo de seguro.	71
Figura 5	Porcentajes de la dimensión Fase de admisión integral	75
Figura 6	Porcentajes de la dimensión Fase de atención	76
Figura 7	Porcentajes de la dimensión Fase de salida	77
Figura 8	Porcentajes de la dimensión Elementos Tangibles	78
Figura 9	Porcentajes de la dimensión Capacidad de Respuesta	79
Figura 10	Porcentajes de la dimensión Fiabilidad	80
Figura 11	Porcentajes de la dimensión Seguridad	81
Figura 12	Porcentajes de la dimensión Empatía	82

## Resumen

El objetivo del presente estudio fue determinar la relación entre el proceso de atención de consulta externa y la satisfacción del usuario adolescente en el área de obstetricia, Hospital de Huaycán 2019. **Material y método:** Estudio no experimental, nivel descriptivo y correlacional, de corte transversal. Se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia, con 50 adolescentes atendidos en consultorios externos de obstetricia. La técnica empleada fue la encuesta y la evidencia se obtuvo a través del primer instrumento elaborado para medir el proceso de atención en donde se consideraron 16 ítems, y el segundo instrumento el SERVQUAL modificado para medir la satisfacción del usuario en donde se consideraron 29 ítems, con un alfa de Crombach para el primero de 0.810 y para el segundo de 0.941. El análisis estadístico se realizó a través de frecuencias y prueba de Rho de Spearman. **Resultados:** En relación al nivel de correlación entre el proceso de atención de consulta externa y la satisfacción del usuario adolescente se evidenció un Rho de Spearman de 0,553 lo que significa que existe una correlación positiva considerable, siendo en las correlaciones entre proceso de atención y la dimensiones elementos tangibles y fiabilidad una correlación positiva media, y una correlación positiva considerable entre el proceso de atención y las dimensiones capacidad resolutiva, seguridad y empatía. **Conclusión:** Existe relación directa y considerable entre el proceso de atención de consulta externa y satisfacción del usuario adolescente en el área de obstetricia del Hospital de Huaycán 2019.

**Palabras claves:** Proceso de atención, consulta externa, satisfacción del usuario adolescente.

## **Abstract**

The objective of this study was to determine the relationship between the outpatient care process and the satisfaction of the adolescent user in the area of obstetrics, Hospital de Huaycán 2019. Material and method: Non-experimental study, descriptive and correlational level, cross-sectional . A non-probabilistic sampling was applied for convenience, with 50 adolescents treated in external obstetrics offices. The technique used was the survey and the evidence was obtained through the first instrument developed to measure the care process where 16 items were considered, and the second instrument the modified SERVQUAL to measure user satisfaction where 29 items were considered, with a Crombach alpha for the first of 0.810 and for the second of 0.941. Statistical analysis was performed through frequencies and Spearman's rho test. Results: Regarding the level of correlation between the outpatient care process and the satisfaction of the adolescent user, a Spearman rho of 0.533 was evidenced, which means that there is a considerable positive correlation, being in the correlations between the care process and the Tangible elements dimensions and reliability a positive average correlation, and a considerable positive correlation between the attention process and the dimensions of resolving capacity, security and empathy. Conclusion: There is a direct and considerable relationship between the process of outpatient care and satisfaction of the adolescent user in the area of obstetrics of the Hospital de Huaycán 2019.

**Keywords:** External consultation, attention process, teen user satisfaction.

## **I Introducción.**

En todo el mundo, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), estima la accesibilidad, eficiencia y satisfacción de los usuarios como características de las prestaciones de atención sanitaria, siendo este último un derecho fundamental de todo ser humano. La satisfacción en salud es la principal variable que contribuye a una calidad de atención humanizada. Según Bernal (2017), Castelo (2016) y Samad (2018) mencionan que la satisfacción del paciente se ha convertido en un tema central para controlar los resultados en salud, y presentan una referencia importante para la toma de decisiones y el diseño de políticas y estrategias administrativas. Figueiredo, M. (2018) y Karaca, A. (2017) también refieren que la satisfacción del paciente en salud es uno de los temas más importantes de la gestión moderna. Las instituciones en salud, han reconocido la importancia de medir la satisfacción y han desarrollado procedimientos de medición dirigidos a la búsqueda inmediata y la mejora de sus debilidades. Sin embargo, los estudios de satisfacción del paciente se ven desafiados por la falta de una definición o medida universalmente aceptada. En Colombia- bogota en un estudio sobre la manera como perciben la satisfacción en la atención sanitaria en pacientes que asisten a los servicios ambulatorios de los hospitales san antonio de chia y santa rosa de tenjo realizada en el mes de marzo de 2016, descubrieron que la tasa de satisfacción de los usuarios era del 71%. La evaluación de percepción dio rangos de satisfacción.

Se observó 25 pacientes (15%) del total de la muestra dijeron estar muy satisfechos con la atención ofrecida y dieron la más alta estimación a las siguientes variables: el trato del personal en salud dado por 15 usuarios, los cuidados en casa dado por 14 personas y la dificultad del trámite referido por 12 personas. El 1% de los pacientes refirió sentir insatisfacción debido principalmente al trato del personal administrativo, al igual que a la comodidad o no de los muebles y enseres y en un segundo nivel a la cooperación entre funcionarios. De lo dicho anteriormente, concluyeron que los hallazgos obtenidos se vinculan de manera directa con la satisfacción mostrada por los pacientes con la accesibilidad y efectividad del servicio prestado. En épocas actuales, la satisfacción del paciente que solicita atención, es de gran consideración en la atención sanitaria para las entidades del MINSA ya que refleja cómo siente el usuario en salud la atención recibida por la institución. A fines de las décadas del siglo xx los cambios sociales y económicos generaron modificaciones en la salubridad de las personas y, por tanto, en las políticas de atención médica en el mundo. Debido a tales situaciones se fomenta una atención que brinde

la mejor satisfacción en donde el único beneficiario sea el usuario. En la atención en salud, el futuro está en el trato humano que se le brinde al usuario y a ofrecer servicios con un excelente grado de calidad. A nivel nacional según ENDES (2014), realizó una investigación en donde recolectó información a pacientes atendidos por profesionales que laboran en el entorno de la salud en el campo de la consulta externa en diferentes entidades de salud (Minsa, Essalud, Clínicas, Fuerzas Armadas y Policiales) con la finalidad de tener datos reales acerca de que si los usuarios se sienten cómodos con una adecuada satisfacción percibida en la atención que reciben de acuerdo al seguro que les corresponde; de la misma manera hallar los principales obstáculos durante la atención. La satisfacción del usuario representa la experiencia vivida que surge del grado de cumplimiento de las perspectivas que tiene un individuo de una situación dada, en otras palabras, quiere decir que es el análisis crítico beneficioso entre lo que esperaba de la atención en los servicios sanitarios con los servicios que realmente recibió. Cuando una persona siente que no recibió una atención de calidad acumula experiencias negativas que la fomentan en su entorno y tiende a buscar otras alternativas de servicios.

Esto a la vez genera en el usuario comportamientos que pueden favorecer o desfavorecer al servicio que brindó la atención, que ellos puedan continuar o no en el mismo lugar que los atendió, seguir o no las indicaciones del profesional de salud, regresar o no a su cita y que pueda fomentar a los demás sobre de la atención percibida. Una adecuada atención recibida genera la satisfacción del usuario y como resultado se ve una adherencia al tratamiento recibido por el personal de salud, que con el tiempo se dará cambios en la salud del paciente, esto significará un resultado favorable para los trabajadores del campo de la salud ya que el paciente retornará a consulta y manifestará la satisfacción con la atención que recibió. Según dicho estudio se demostró que el 70,1% de los pacientes atendidos en consultorios externos manifestaron que recibieron una atención satisfactoria, el 21,6% dijo que no estaban satisfechos ni insatisfechos y solo el 8,3% dijo que no estaban satisfechos. De las cuatro instituciones de salud que fueron investigadas, se pudo percibir que la gran cantidad de pacientes indicaron que se sentían cómodos con la atención recibida en los establecimientos sanitarios. Siendo la proporción de satisfacción en el campo de la consulta externa en las clínicas mayor en comparación con el Minsa y Essalud. El retraso en la atención de salud causa una insatisfacción en los usuarios ya que cuanto menor es el tiempo de espera para la consulta aumenta la cantidad de usuarios satisfechos. El 82,3% de los usuarios que esperaron un tiempo menor de 16 minutos para ingresar a consulta médica

indicaron estar satisfechos con la atención recibida, a diferencia del 63,7% de los usuarios que tuvieron que esperar de 46 minutos a un tiempo mayor dijeron que estaban incómodos e insatisfechos. De estos porcentajes se puede decir que cuanto más largo es el tiempo de espera para ser atendidos, los usuarios refieren estar incómodos con la atención que reciben. El tiempo que dura la consulta médica es también uno de los elementos fundamentales estrechamente vinculada con la satisfacción de la atención. El grado de satisfacción que recibe el usuario de consulta externa es directamente proporcional al tiempo de atención en la consulta, eso quiere decir que si aumenta la satisfacción es porque el tiempo de atención en la consulta fue mayor. El 78,6% de los pacientes que tuvieron una atención médica en consultorios externos en la cual tuvo una duración de 21 minutos a más, se sintieron cómodos con los servicios de atención recibida.

El hospital de Huaycán junto con el servicio de Gineco Obstetricia viene trabajando con la población adolescente con el fin principal de disminuir los embarazos en dichas edades, tenemos como uno de los indicadores de salud “% Adolescentes que reciben Atención Integral Para la Prevención del Embarazo Adolescente”, para llegar a cumplir esta meta se realizan diferentes actividades dirigidas a la población, tanto dentro del hospital como en las instituciones educativas. En el 2016 se ha estado trabajando con un consultorio piloto en consejería de Salud Sexual y Reproductiva, en el Colegio Manuel Gonzales Prada, la cual fue inaugurada el 01 junio del 2017 siendo el 1er consultorio en Salud Sexual y Reproductiva en el mencionado colegio. Posteriormente se coordinó con la institución educativa Amauta para también brindar dichas atenciones. Los problemas identificados dentro del hospital Huaycán se detallan a continuación: (a) No tenemos hasta el momento un consultorio diferenciado del adolescente en el hospital de Huaycán. (b) Los adolescentes son atendidos junto con la población general. (c) No hay horarios diarios exclusivos para atención del adolescente en el hospital de Huaycán. (d) Los tabús y prejuicios de los adolescentes les limita a atenderse en el hospital. (e) Los adolescentes sienten vergüenza y timidez de ir al hospital, porque sienten que la población los criticará. (f) No hay suficiente número de obstetras para dichas actividades de atenciones diferenciadas de adolescentes. (g) La falta de compromiso de los diferentes servicios de salud para la atención integral del adolescente. (h) No se puede realizar seguimiento y monitoreo del registro del adolescente para completar su atención integral pendiente por falta de personal de obstetricia. (i) Si continuara este problema las atenciones de los adolescentes en consultorios externos de obstetricia dentro del hospital serian limitadas y deficientes debido a que en la actualidad no

contamos con un consultorio diferenciado exclusivo para ellos, motivo por el cual los adolescentes son atendidos con la población general dando como consecuencia poca satisfacción del usuario adolescente y menos cobertura en la accesibilidad por ende no se tendrían resultados favorables con respecto a los indicadores de salud “% Adolescentes que reciben Atención Integral Para la Prevención del Embarazo Adolescente”.

La presente investigación busca conocer “La relación que existe entre el proceso de atención de consulta externa y la satisfacción del usuario adolescente en el área de obstetricia, Hospital de Huaycán 2019” y luego plantear en un futuro como alternativa de solución un plan para crear un consultorio diferenciado para adolescentes con ambiente, infraestructura, personal de salud suficiente y horarios diarios para ofrecer una atención de salud con los criterios adecuados que generen calidad y calidez. Siendo necesario para ello contar con la revisión de estudios procedentes nacionales e internacionales, se pudo considerar a nivel internacional la investigación llevada a cabo por Hermida (2014), el cual fue un estudio descriptivo transversal, cuya conclusión hallada fue: “los niveles de satisfacción en la atención de consulta externa fueron altos, lo que se interpreta con un servicio ofrecido de calidad. También demostraron que la satisfacción depende primordialmente de cómo trata el personal de salud al paciente en consulta, ya que un mal trato del personal de salud generará una insatisfacción con el servicio”.

Sevilla (2014), llevó a cabo su tesis en la que tuvo como objetivo “establecer un programa de gestión para mejorar las prestaciones de salud en los adolescentes en el subcentro de salud santa anita-Ecuador. Para lo cual se desarrolló un estudio analítico - sintético. En la investigación se concluye que “la mayoría de adolescentes presenta problemas para conseguir una cita de atención, los usuarios en su mayoría están insatisfechos porque no reciben la atención de salud en la hora designada, por consiguiente, se espera que con la creación y la realización de la propuesta se mejorará los criterios de calidad”. Maggi (2018), realizó su estudio con la finalidad de “Evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad prestada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro-Ecuador”. Para lo cual desarrolló un estudio analítico-transversal, bajo una muestra de 357 representantes de los niños. En la investigación se concluye que “el servicio de atención no provee seguridad total al paciente y la atención es insuficiente en relación a la calidez que brinda el profesional en el trato al paciente”.



Así también se considera estudios nacionales como el presentado por Pingo (2018), en su investigación el propósito fue “determinar la relación entre las percepciones del proceso de atención de consulta externa y el nivel de calidad del servicio recibido por los pacientes del centro de salud I-4 la unión - provincia Piura, enero 2018”, se utilizó un estudio descriptivo transversal, se consideró 327 pacientes como muestra de estudio. La conclusión que llegó dicho autor fue “existe relación entre el proceso de atención de consulta externa y la calidad del servicio a los pacientes del centro de salud”. Huamán(2018),elaboró su tesis en la que tuvo como objetivo general: “evaluar la percepción de las usuarias sobre la calidad de atención y sus niveles de satisfacción en el consultorio de obstetricia del hospital regional de Ayacucho 2018”. Conclusión: La calidad de atención se relaciona de manera significativa con los niveles de satisfacción en usuarias que asisten al consultorio externo de Obstetricia. Lovera (2018), realizó su trabajo de tesis en la que su propósito general fue: “determinar la relación existente entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del servicio de obstetricia, puesto de salud señor de luren junio 2018”, es una investigación no experimental, descriptivo correlacional, lo cual contó con 86 personas como muestra, en la que se concluyó: que hay evidencia considerable para confirmar que: la calidad de la atención está directamente relacionada con la satisfacción de los usuarios.

Según Loayza (2018), elaboró su trabajo de tesis con el propósito de “Identificar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de la paciente obstétrica en el Hospital de Huaycán, Lima 2018”, la metodología empleada fue un diseño correlacional descriptivo no experimental, la cual tuvo una muestra de 66 gestantes atendidas en control prenatal. Conclusión: existe una alta asociación entre la variable calidad de atención y satisfacción de la usuaria, y la relación media entre calidad y las cinco dimensiones de satisfacción consideradas en el estudio. Zamora (2016) realizó un estudio que tuvo como objetivo “Determinar el grado de satisfacción de los usuarios externos y la calidad de atención del consultorio del servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas”, siendo la muestra de 249 pacientes de 18 años o más, utilizándose como instrumento, la encuesta de SERVQUAL modificado, siendo la variable de mayor interés el grado de satisfacción de la paciente. Luego de aplicado este estudio los resultados obtenidos fueron que el 68.28% de pacientes estuvo de acuerdo con la atención y el trato amable; 73.89% refirieron comprender las indicaciones dadas por el médico. Conclusión: la percepción de calidad de atención fue de 87.65% de acuerdo y la satisfacción del usuario un 72.58% .

Luego de realizar una revisión de la literatura sobre la variable de estudio satisfacción del usuario podemos definirla según diferentes autores: Según Pascoe (1983): describe la satisfacción del usuario como el análisis entre lo vivido en una experiencia del paciente y sus expectativas que tenía de la atención sanitaria. Según el autor es estimada como una respuesta conformada por actitudes y juicios razonados que el usuario crea como consecuencia de lo experimentado en el servicio que recibió la atención (p. 6). Fox & Storms (1981) menciona que la satisfacción se da cuando existe un ordenamiento entre la perspectiva de los pacientes sobre lo que constituye la satisfacción en la atención médica y la visión de los proveedores ; Linder-Pelz (1982) argumentó que la satisfacción es una función de las expectativas de los pacientes, sus creencias personales que tienen y sus valores hacia la prestación médica; La teoría de Donabedian (1980) estipula que el aspecto interpersonal de la atención juega un rol fundamental en la determinación de la satisfacción que obtienen de la atención los pacientes. Para que un paciente esté cómodo con la prestación médica, debe tener un juicio positivo sobre cada aspecto de la atención en calidad, especialmente en lo que respecta al lado interpersonal de la atención médica.

Para Fitzpatrick y Hopkins (1983) sostienen que la satisfacción de los pacientes en los servicios médicos está vinculada con su entorno social e individual. Según Abernathy (2015), kwabena (2015) y Syombua (2018) hacen mención que la calidad del servicio dentro de las unidades de salud es fundamental para satisfacer, retener y crear lealtad entre pacientes. Los pacientes miden la satisfacción que obtienen de los servicios de atención médica con la comodidad o molestia percibida que sienten con respecto a los servicios; Ware et al (1983) sugieren que la satisfacción de la atención médica es una función de sus preferencias y expectativas personales del paciente. Lamadrid (2019) considera el tema de la satisfacción del paciente como un componente elemental de la atención sanitaria de la calidad, ya que es un criterio de la calidad que la atención sanitaria trata de difundir, pues viene a ser el efecto final después de una atención o un conjunto de atenciones. Otra concepción sobre la teoría de satisfacción es la mencionada por Mendoza (2018) al definir la satisfacción, estableciendo una diferencia entre la expectativa del paciente y la teoría de atención recibida, lo que resulta en una visión real de la calidad del servicio. Según el MINSA: explica que el grado de satisfacción alcanzada en los pacientes manifiesta el nivel de cumplimiento de cada servicio ofrecido por el sector de salud de nuestro país, que se concreta en la satisfacción de las perspectivas y necesidades de los pacientes, por ende, se puede decir que los usuarios se sienten complacidos cuando los servicios de salud cubren

sus expectativas y necesidades de salud, en cambio todo lo contrario cuando reciben una mala calidad de atención. La OMS precisa: la satisfacción del usuario como el grado de seguridad que una institución sanitaria brinda a un paciente para que reciba el conjunto de servicios básicos tanto para los procedimientos diagnósticos y terapéuticos apropiados para su salud, y así alcanzar un alto resultado con el mínimo daño posible.

Según Price (2014) indicó respecto al tema, que mejores experiencias de atención al paciente están asociadas con mayores niveles de adherencia a los procesos recomendados de prevención y tratamiento, mejores resultados clínicos, mejor seguridad del paciente en los hospitales y menos utilización de la atención médica. Esto nos indica que cuanto mayor satisfacción del paciente existe, los pacientes tendrán mejores resultados de salud. Asimismo Sánchez (2012) menciona que la satisfacción se presenta en el entorno donde el usuario está recibiendo la atención, y de acuerdo a la percepción que tiene la persona genera o no un sentimiento de satisfacción relacionado a la institución que ofrece el servicio de salud, en este proceso influye la institución que provee los servicios de salud, la apariencia física de los ambientes, el compromiso de los profesionales de la salud en brindar un trato cálido hacia los pacientes, las actitudes de los trabajadores administrativos, limpieza y de seguridad, etc. Mathew, Beth (2011) refieren que la satisfacción del cliente es el nivel de satisfacción que generan sentimientos positivos en los clientes al haber utilizado un servicio. Por lo tanto, refleja la brecha entre lo esperado y la experiencia que se dió en la atención , desde la perspectiva del cliente. La medición de la satisfacción del cliente ha resultado primordial en las estrategias de gestión en todo el mundo. Además, el proceso de garantía de calidad y acreditación en la mayoría de los países requiere que la satisfacción de los clientes se mida regularmente. Según “La Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” define la Satisfacción del usuario externo como el grado de cumplimiento de las instituciones sanitarias con las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios prestados (p. 14), la cual se basó en la teoría de los autores Valerie Zeithaml, Parasuraman y Leonard Berry. Dicho modelo teórico es en el que se fundamentó la presente investigación.

Según la revista científica europea (2014) alude que la satisfacción del paciente es un tema fundamental tanto para los proveedores de atención médica y para los pacientes. Garantizar que los pacientes estén satisfechos es un esfuerzo diario para los proveedores de atención médica. Por lo tanto, es fundamental para ellos que se conozca el verdadero estado

de satisfacción. Para lograr esto, los proveedores de atención médica se enfocan en investigaciones para conocer datos reales acerca de los pacientes atendidos en consulta y descubrir formas de atenderlos mejor. Sin embargo, decidir el instrumento y la metodología correctos para evaluar efectivamente el nivel de satisfacción es un gran desafío para los proveedores / investigadores de atención médica. Luego de analizar las diferentes teorías y conocer los distintos tipos de medición de la satisfacción, uno de los instrumentos más utilizados es el Modelo SERVQUAL (Quality Service) que se difundió por primera vez en el año 1988 y fue creado por Valerie Zeithaml, Parasuraman y Leonard Berry (Valencia 2015), se caracteriza por ser multidimensional y hasta la actualidad viene siendo revisado y mejorado. Según Bitner (1990) y Bolton y Drew (1991), refieren que este modelo se deriva de la definición de la satisfacción del cliente, que evalúa la calidad de un servicio mediante la experiencia percibida sobre la atención recibida comparado con sus expectativas. De acuerdo con “La Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los establecimientos” hace referencia que la herramienta SERVQUAL se emplea para hallar el grado de satisfacción del usuario en términos de la calidad del servicio ofrecido. Los desarrolladores de esta herramienta mencionan que comparar las expectativas generales de los usuarios y su percepción del servicio prestado por una institución puede proporcionar una manera de medir la calidad del servicio (p.16).

Las dimensiones de la variable satisfacción, lo desarrollaremos de la escala SERVQUAL, la cual establece cinco dimensiones de la calidad del servicio, estas dimensiones son: (1) Elementos tangibles, son los componentes físicos, instalaciones físicas, la infraestructura, equipos, materiales, personal. (2) Capacidad de Respuesta, es la disponibilidad que tiene una institución de poder ayudar a los usuarios que soliciten una atención de manera rápida y con los servicios adecuados, respondiendo con prontitud las solicitudes, preguntas y quejas para así solucionar los problemas de los usuarios. (3) Fiabilidad, es la capacidad para ejecutar el servicio esperado de forma fiable y cuidadoso. Eso quiere decir que la institución que presta el servicio cumple con sus funciones de una manera adecuada en cuanto al abastecimiento del servicio, solución de problemas, etc. (4) Seguridad, es el conocimiento y atención de los trabajadores y sus habilidades para inspirar veracidad y confianza. (5) Empatía, se define como la habilidad que tienen los empleados para intentar comprender los sentimientos y emociones de sus pacientes y atender de la manera correcta sus necesidades.

En relación a la variable proceso de atención de consulta externa podemos definirla mediante sus componentes: Atención de consulta externa: Se refiere a aquellos procedimientos médicos que se llevan a cabo en forma ambulatoria en un ambiente en el cual se realizan procedimientos de detección de enfermedades, tratamiento adecuado o seguimiento de un paciente con base a la anamnesis y al examen físico. Las atenciones en consultas externas deberían ser prestaciones en continuo cambio para que así se puedan adaptar de la manera correcta posible a las necesidades de los pacientes, sin dejar de lado sus expectativas y buscando una adecuada forma de responder a estas, ya que lo esencial es la atención del paciente ambulatorio ofreciéndole orientación, diagnósticos y tratamientos médicos a toda la población, que da atención al individuo sano y enfermo con acciones encaminadas al cuidado de la salud con énfasis en la promoción, precaución de molestias que afectan la salud y rehabilitación de la salud mediante tratamiento ambulatorio.

Con respecto a la definición de proceso, Betancourt (2004) lo conceptualiza como un conjunto de acciones que utilizan insumos, con el objetivo de obtener un resultado necesario para el paciente. Según Barroso (2000) define el proceso de atención de consulta externa como el conjunto de actividades realizadas, o mandadas a realizar, por el personal de salud con el fin de dar solución a los problemas de salubridad de los pacientes, dicho fundamento teórico es el que se basó el presente estudio. Del mismo modo consideramos el proceso de atención como un ordenamiento lógico de actividades a realizar por parte del personal de un hospital para proporcionar atención a los individuos, familia y comunidad. Dicho proceso se brinda principalmente de manera individual, lo cual hace que la atención sea personalizada. Sin embargo, también el manejo de esto se desarrolla en grupos, ya que existen parámetros socioculturales que hacen que los individuos sean identificados o tratados como colectivos, por ejemplo, grupos por edad o género. En suma, el proceso de atención se brinda de manera colectiva e individual. En cuanto a la presente tesis, solo se enfoca en el proceso de atención individual.

La atención en consultorios externos es el primer contacto que tiene el paciente con la institución, por tal motivo las instituciones de salud deben contar con sus recursos humanos y materiales bien organizados para proveer una atención con calidad y humanismo. El proceso de atención del paciente pasa por las siguientes etapas: (a) Al ingresar el paciente al establecimiento de salud se dirige a la oficina de admisión. (b) En la oficina de admisión es atendido por el personal programado de turno, al cual el paciente responderá a las

preguntas que le formula acerca de: nombre, edad, domicilio, ingreso económico, parientes cercanos y ocupación, y se le entregará el ticket de atención detallando la hora de atención (c) Luego, el paciente acude a los ambiente de triaje de consultorios externos, para recibir la atención de toma de funciones vitales y ser evaluada para seleccionar de acuerdo a los criterios de consulta. (d) Una vez que el paciente ha proporcionado la información requerida, es trasladado al consultorio donde recibirá la atención correspondiente. (e) En el servicio o consultorio serán recibidos por el personal de salud, tanto el paciente como los familiares o amigos que lo acompañan y finalmente recibirá el tratamiento oportuno y eficaz. (f) Por último el paciente sale del consultorio externo con indicaciones correspondientes.

Según “El manual de procedimientos de admisión integral en establecimientos del primer nivel de atención” (2001) define el proceso de atención de consulta externa del usuario en el establecimiento como el proceso por el cual el principal objetivo es sus necesidades de salud y expectativas. También menciona este manual que para que haya una máxima calidad de atención sanitaria en las diferentes fases del proceso, lo principal es tener un buen equipo de trabajadores de salud que muestren con el desempeño una buena atención a los usuarios. Para fines descriptivos, el proceso de atención según dicho manual, se ha estructurado en tres fases, las cuales se han considerado como dimensiones de estudio de la variable proceso de atención de consulta externa.

Fase de admisión integral: se refiere al conjunto de acciones ejecutadas durante el proceso de atención dirigida a los pacientes, acompañantes y sus familiares, con la finalidad de escoger el tipo de atención necesaria para solucionar sus problemas y expectativas con respecto a la atención sanitaria, con los criterios del modelo de atención integral de salud. Los procedimientos que se desarrollan en la fase de admisión son: Ingreso al establecimiento de salud; Recepción de usuarios; Identificación y registro de usuarios; Triage; Identificación de necesidades de salud; Orientación a los usuarios.

Fase de atención: se refiere a la fase propiamente dada cuando el paciente es atendido por el profesional de salud, esta fase es fundamental en el proceso de atención y puede ocurrir en diferentes servicios del ámbito salud, dependiendo de las necesidades y de la complejidad requerida por el paciente para dar solución a sus problemas. Los procedimientos que se desarrollan en la fase de atención son: Evaluar integralmente al usuario; Clasificar el estado de salud del paciente; Brindar la terapia requerida; Dar consejería a los usuarios.

Fase de salida: en esta fase se refiere a la determinación que realiza el médico luego de la evaluación integral del paciente, que por su estado de salud los pacientes que hayan presentado enfermedades no graves y que necesitan un seguimiento para evaluar su mejoría, deberán citarse de acuerdo a los procedimientos respectivos. Los pacientes a quienes se les ha solucionado su problema de salud, también se les debe citar para controlarlos en el establecimiento. Los procedimientos que se desarrollan en la fase de salida son: Alta y Control.

Es necesario en la presente investigación por temas relacionados a la población adolescente tener una definición determinada de que edades abarca, según el ministerio de salud (MINSA) se considera que dicha población está integrada por los adolescentes habitantes en el Perú que tienen edades entre 12 y 17 años, 11 meses y 29 días. Para lo cual para fines de este estudio se considerará dichos rangos de edades.

Luego de las definiciones ya mencionadas, se plantea la formulación del problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de atención de consulta externa y la satisfacción del usuario adolescente en el área de obstetricia, Hospital de Huaycán 2019? y los problemas específicos:(1) ¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de la atención de consulta externa en el área de obstetricia y los elementos tangibles hacia los usuarios adolescentes, Hospital de Huaycán 2019?(2)¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de la atención de consulta externa en el área de obstetricia y la capacidad de respuesta hacia los usuarios adolescentes, Hospital de Huaycán 2019?(3)¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de la atención de consulta externa en el área de obstetricia y la fiabilidad hacia los usuarios adolescentes, Hospital de Huaycán 2019?(4)¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de la atención de consulta externa en el área de obstetricia y la seguridad hacia los usuarios adolescentes, Hospital de Huaycán 2019?(5).¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de la atención de consulta externa en el área de obstetricia y el trato empático en los usuarios adolescentes, Hospital de Huaycán 2019?.

El presente estudio se basó en la justificación teórico, práctico y metodológico, los cuales se sustentan: (a) justificación teórica: la investigación se realizó con la intención de contribuir al conocimiento existente sobre las percepciones de la satisfacción del usuario adolescente en el proceso de atención de consulta externa de obstetricia, para así visualizar las debilidades de las atenciones en estos usuarios y así llegar al logro de competencias con el fin primordial en salud de disminuir el embarazo adolescente, cuyos resultados pueden

ser sistematizados en una propuesta, para ser incorporado como conocimiento tanto en las ciencias de la salud y educación. Por tal motivo, es fundamental desarrollar el presente estudio, ya que las percepciones y expectativas de los adolescentes estarán relacionadas con la intención de medir la calidad del servicio de obstetricia, desde el punto de vista del paciente, verificando la utilidad del modelo en estudio.(b) justificación practica: En el hospital de Huaycán se hace necesario poder estudiar a la población adolescentes ya que es un grupo etario vulnerable con factores de riesgo, analizar su percepción que tienen ellos de la atención que reciben en consultorios externos es nuestro fin primordial en este estudio ,ya que se sabe que no contamos con un consultorio diferenciado exclusivo para su atención, estos adolescentes al llegar al hospital ya sea porque se hizo una capacitación en el colegio por un profesional obstetra, que es en casi la totalidad de los casos, tienen que sacar sus citas y luego ser atendidos en el hospital en el consultorio general con la población adulta, esto causa una incomodidad para ellos, que se refleja en disminución de la cobertura de atención, por eso me veo con la necesidad de saber cuál es el nivel de satisfacción sobre todo en el proceso de atención en consulta externa, para así poder implementar en un futuro un plan para crear un consultorio diferenciado para adolescentes con ambiente, infraestructura, personal de salud suficiente y horarios diarios para ofrecer una atención sanitaria de calidad. (c)Justificación metodológica: este trabajo se justifica ya que se aplicó un cuestionario diseñado para estimar la satisfacción del adolescente y el proceso de atención de consulta externa del servicio de obstetricia, para cada una de las capacidades de la competencia se indagó mediante métodos científicos, una vez que sean demostrados su validez y confiabilidad podrán ser empleados en diferentes estudios o proyectos de investigación.

Siendo necesario para la elaboración de este trabajo de investigación plantear el siguiente objetivo general: Determinar la relación que existe entre el proceso de atención de consulta externa y la satisfacción del usuario adolescente en el área de obstetricia, Hospital de Huaycán 2019. Seguidamente se consideró los objetivos específicos como(a) Determinar la relación que existe entre el proceso de la atención de consulta externa en el área de obstetricia y los elementos tangibles hacia los usuarios adolescentes, Hospital de Huaycán 2019. (b)Determinar la relación que existe entre el proceso de la atención de consulta externa en el área de obstetricia y la capacidad de respuesta hacia los usuarios adolescentes, Hospital de Huaycán 2019.(c)Determinar la relación que existe entre el proceso de la atención de consulta externa en el área de obstetricia y la fiabilidad hacia los usuarios adolescentes, Hospital de Huaycán, 2019.(d)Determinar la relación que existe entre el proceso de la



atención de consulta externa en el área de obstetricia y la seguridad hacia los usuarios adolescentes, Hospital de Huaycán 2019.(e) Determinar la relación que existe entre el proceso de la atención de consulta externa en el área de obstetricia y el trato empático en los usuarios adolescentes, Hospital de Huaycán 2019. Y como hipótesis tenemos para la ejecución del presente trabajo de estudio plantear la hipótesis general, así como también las hipótesis específicas; Se consideró como hipótesis general; el proceso de atención de consulta externa está relacionada con la satisfacción del usuario adolescente en el área de obstetricia, Hospital de Huaycán 2019. Seguidamente se consideró las hipótesis específicas como: (a) Existe relación entre el proceso de la atención de consulta externa en el área de obstetricia y los elementos tangibles hacia los usuarios adolescentes, Hospital de Huaycán 2019.(b) Existe relación entre el proceso de la atención de consulta externa en el área de obstetricia y la capacidad de respuesta hacia los usuarios adolescentes, Hospital de Huaycán 2019.(c)Existe relación entre el proceso de la atención de consulta externa en el área de obstetricia y la fiabilidad hacia los usuarios adolescentes, Hospital de Huaycán 2019.(d)Existe relación entre el proceso de la atención de consulta externa en el área de obstetricia y la seguridad hacia los usuarios adolescentes, Hospital de Huaycán 2019.(e)Existe relación entre el proceso de la atención de consulta externa en el área de obstetricia y el trato empático en los usuarios adolescentes, Hospital de Huaycán 2019.

## **II Método.**

### **2.1 Tipo y diseño de investigación**

#### **Tipo.**

Por el tipo de investigación que está en función al objetivo del estudio se determina que el trabajo se enmarca dentro de la investigación sustantiva básica, al respecto.

Sánchez y Reyes (2018) definen como: El estudio que trata de dar solución a los problemas ya sean teóricos o sustantivos, su principal función está basada en explicar y pronosticar la realidad en la que se encuentran, por tal motivo se enfocan en buscar principios y leyes generales que permitan planificar una teoría científica. De tal manera se puede decir que la investigación sustantiva al buscar la veracidad de los hechos nos encamina hacia una investigación básica o pura. La investigación tanto descriptiva como explicativa son dos niveles con las que cuenta la investigación sustantiva (p.38).

#### **Diseño.**

El diseño es de tipo no experimental, ya que ninguna de las variables se manipula, de corte transversal, se aplica en un determinado espacio e instante y es correlacional porque determina el tipo de relación que existe entre las variables de interés. (Sánchez y Reyes, 2009, p. 105). El presente estudio de investigación es de tipo no experimental, descriptivo correlacional, de corte transversal debido a que ninguna de las variables estudiadas se manipuló, se basó en describir los hechos en tiempo real en un determinado momento y lograr obtener resultados acerca de que si hay relación o no entre la variable proceso de atención y la variable satisfacción del adolescente y a la vez determinar que tipo de relación existe entre ellos.

### **2.2 Operacionalización de variables**

#### **Definición conceptual de la variable 1: Proceso de atención de consulta externa**

Barroso (2000) manifiesta que “Es el conjunto de actividades realizadas, o mandadas a realizar, por el personal de salud con el motivo de dar respuesta a los problemas de salud de las personas que vienen a atenderse. El proceso de atención es el ordenamiento lógico de actividades a realizar por parte del personal de un hospital para proporcionar atención a los individuos, familia y comunidad”.

### **Definición operacional de la variable 1: Proceso de atención de consulta externa**

Cuestionario de 16 preguntas, que está dividido en tres dimensiones con sus respectivos indicadores e ítems y tienen valores que van de 1 a 3. Los niveles y rangos considerados para el estudio son eficiente, regular y deficiente.

Tabla 1

*Matriz de Operacionalización de la variable Proceso de atención de consulta externa.*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala/valores</b>	<b>Niveles/rango</b>
<b>Fase de admisión integral</b>	Ingreso al establecimiento de salud	1		
	Recepción de usuarios	2		
	Identificación y registro de usuarios	3,4		
	Triaje	5,6		
<b>Fase de atención</b>	Identificación de necesidades de salud	7		Deficiente 16 - 26
	Orientación a los usuarios	8	Si=3 A veces=2 No=1	Regular 27 - 37 Eficiente 38 - 48
	Evaluar integralmente al usuario	9		
	Clasificar su estado de salud	10		
	Brindar la terapia requerida	11		
	Dar consejería a los usuarios	12		
<b>Fase de salida</b>	Alta	13,14		
	Control	15,16		

### **Definición conceptual de la variable 2: satisfacción del usuario adolescente.**

Se precisa como: el grado de cumplimiento de las instituciones sanitarias con las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios prestados, según lo mencionado por los autores Valerie A., A. Parasuraman y Leonard L. Berry.

### **Definición operacional de la variable 2: satisfacción del usuario adolescente.**

Se operacionalizará a través de un cuestionario tipo Likert que está constituida de 29 interrogantes dividida en cinco dimensiones cada una con sus indicadores y tienen valores que van de 1 a 5. Los niveles y rangos considerados para el estudio son adecuado, regular e inadecuado.

Tabla 2

*Matriz de Operacionalización de la variable satisfacción del usuario adolescente.*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala/valores</b>	<b>Niveles/rango</b>
<b>Elementos tangibles</b>	Instalaciones y ambiente	1,2,3		
	Materiales y equipamiento	4,5,6		
	Personal de salud	7		
<b>Capacidad de Respuesta</b>	Servicio de atención rápido y oportuno	8,9		
	Servicio al usuario	10,11		
	Solución de problema	12,13	1=Nunca 2=Casi Nunca	Inadecuado 29 - 67
<b>Fiabilidad</b>	Confianza en el servicio	14,15,16,17	3=Algunas	Regular
	Grado de compromiso del personal	18,19	Veces 4=Casi Siempre	68 - 106 Adecuado
<b>Seguridad</b>	Seguridad del ambiente	20	5=Siempre	107 - 145
	Seguridad física	21,22,23		
<b>Empatía</b>	Atención a necesidades del usuario	24,25		
	Atención personalizada	26,27		
	Interés por servir a los pacientes	28		
	Comodidad del ambiente	29		

### 2.3 Población, muestra y muestreo

#### **Población.**

Carrasco (2005) la definió como “El conjunto de todos los elementos que corresponden al campo donde se ejecutará la investigación que se pretende estudiar” (p. 237). Para la presente investigación, se consideró la población de estudio a 120 pacientes adolescentes atendidos durante el primer trimestre en consultorios externos de obstetricia en el hospital de Huaycán en el año 2019 durante el periodo de enero a marzo.

#### **Muestra.**

Se empleó una muestra no probabilística por conveniencia, al respecto Sánchez y Reyes (2009) refieren que: “Es aquella en la cual no se conoce con certeza la probabilidad o posibilidad de cada uno de los integrantes que conforman una población de poder ser elegidos para conformar una muestra de estudio” (p.141). Para el caso específico del estudio se desarrolló, concretamente un total de 50 pacientes adolescentes que fueron atendidos en consultorios externos de obstetricia durante el periodo de un mes.

## Características de la muestra

La muestra estuvo constituida de 24 varones y 26 mujeres adolescentes, asimismo los encuestados manifestaron tener diferentes tipos de seguro; 22 refirieron tener SIS, 12 refirieron tener Essalud, 14 ningún seguro y 2 refirieron tener otro tipo de seguro. Como se evidencia en el anexo N° 6.

Tabla 3

*Distribución de adolescentes atendidos en consultorios externos de obstetricia del hospital de Huaycán 2019.*

Consulta externa obstetricia	Cantidad
Adolescentes	50

Fuente de base de datos de registro de estadística 2019

## Muestreo.

Mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia se recogió la muestra de 50 adolescentes atendidos en consultorios externos de obstetricia del hospital de Huaycán en el año 2019.

## Criterios de inclusión

- ❖ Adolescentes de 12 a 17 años que se atienden en los consultorios externos de atención integral de obstetricia del Hospital de Huaycán.
- ❖ Aquellos que muestren predisposición a aceptar la encuesta, luego de haber sido informados de manera verbal sobre el objetivo, desarrollo y características de la investigación.
- ❖ Usuarios que no presenten enfermedades o alteraciones de la conciencia y sin limitaciones de poder comunicarse en el idioma español.

## **Criterios de exclusión**

- ❖ Adolescentes de 12 a 17 años que no se atienden en los consultorios externos de atención integral de obstetricia del Hospital de Huaycán.
- ❖ Gestantes adolescentes
- ❖ Aquellos que no acepten la encuesta, luego de haber sido informados de manera verbal sobre el objetivo, desarrollo y características de la investigación.
- ❖ Usuarios con enfermedades o alteraciones de la conciencia y con limitaciones de poder comunicarse en el idioma español.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnica.**

Se puede definir a las técnicas como “medios por el cual el investigador realiza la recolección de datos necesarios de una realidad en función a los objetivos del estudio. (Sánchez y Reyes, p.149), en el estudio se asumirá como fuente de recojo de información una encuesta.

### **Instrumento.**

Chávez (2007) refiere “Un cuestionario es un conjunto de interrogantes preparados para demostrar mediante pruebas los datos hallados, que se derivan de la aplicación de este, cuyas cualidades se difieren según las respuestas obtenidas luego de ser aplicado, estas pueden ser estructuradas o no, y contienen un conjunto de características relacionadas con los indicadores de medición de una variable y las alternativas de respuestas, para que el encuestado comprenda de una manera más fácil y tenga claridad en la toma de decisión de la alternativa.” (p.173). En la presente tesis de investigación se utilizó un cuestionario tipo Likert con valores que van de 1 a 5 en cada pregunta del cuestionario para medir la variable satisfacción del usuario adolescente y para la medición de la variable proceso de atención de consulta externa con valores que van de 1 a 3 en cada pregunta. (Ver anexos 7)

## Validación y confiabilidad del instrumento

### *Validez de contenido.*

Sánchez y Reyes (2009), indicaron que la validez de contenido significa “cuando los ítems elaborados conforman una muestra significativa de los indicadores que mide”. Con respecto al instrumento que utilizamos para medir la variable satisfacción del usuario adolescente, fue el modelo SERVQUAL modificado, la cual pasó una revisión de juicio de expertos antes de ser aplicado.

Respecto al segundo instrumento para medir variable proceso de atención de consulta externa también pasó por la revisión del juicio de expertos, quienes validaron los dos instrumentos teniendo en cuenta tres criterios: claridad, relevancia y pertinencia.

### *Confiabilidad.*

Sánchez y Reyes (2009) la definen como el “grado de coherencia de los resultados obtenidos por un mismo grupo de participantes en una serie de mediciones tomadas por el mismo test.” (p.155). Eso quiere decir que si aplicamos repetidamente el test al mismo sujeto de estudio producirá iguales resultados.

Tabla 4

*Estadística de confiabilidad de la variable proceso de atención de consulta externa*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,810	16

El cuestionario de la variable proceso de atención de consulta externa del presente trabajo se encuentra con el nivel de confiabilidad de 0.810, considerándose como confiable dicho cuestionario, resultado obtenido luego de ejecutar la prueba piloto en la cual se aplicó a una muestra de 20 adolescentes, de los cuales después de analizar los hallazgos obtenidos, se listó en una base de datos, y finalmente se procesó empleando el estadístico alpha de cronbach.

Tabla 5

*Estadística de confiabilidad de la variable satisfacción del usuario adolescente*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,941	29

El cuestionario de la variable satisfacción del usuario adolescente tiene un nivel de confiabilidad de 0.941, considerándose como confiable dicho cuestionario, resultado obtenido luego de ejecutar la prueba piloto en la cual se aplicó a una muestra de 20 adolescentes, de los cuales después de analizar los hallazgos obtenidos, se listó en una base de datos, y finalmente se procesó empleando el estadístico alpha de cronbach.

## 2.5 Procedimiento

Se realizó las siguientes actividades, con el propósito de recoger la información adecuada y llegar a lograr los objetivos de estudio: a) se organizó el trabajo de campo. b) se recogió la información en el consultorio externo del área de obstetricia a través de encuestas aplicadas a los adolescentes que afirmaron ser partícipes del estudio. c) se procedió a organizar y ordenar los datos hallados. d) para el análisis e interpretación se tabuló la información hallada mediante el programa Statistical Package of the Social Sciences (SPSS) versión 25 y el programa EXCEL, calculando frecuencias de respuestas y porcentajes que representan estas. f) luego se seleccionó los estadísticos más pertinentes de acuerdo a los siguientes criterios: objetivo de estudio, diseño de estudio, tipo de variable y escala de medición. g) el estadístico empleado en nuestro trabajo para el análisis inferencial fue el Rho Spearman, ya que este se utiliza para medir correlaciones de variables no paramétricas, como en el caso de esta investigación. h) por último se finalizó con la obtención de los resultados.



## 2.6 Método de análisis de datos

El análisis de datos se refiere a la organización de cómo van a ser utilizados los resultados recolectados en sus diferentes etapas. Según Montes (2014) refiere que la etapa de análisis de datos es cuando se muestra el procedimiento que se va a seguir al analizar de los datos. Así como también que técnicas se emplearán para el análisis, de que manera se van a utilizar cada una de ellas y determinar la finalidad de este. El análisis de los datos se emplea con la finalidad de responder las preguntas de la investigación”. (p. 46). Para lo cual en el presente estudio se empleó la estadística como una herramienta fundamental. El procesamiento de la información se realizó a través del programa estadístico (SPSS) versión 25. Los análisis estadísticos que se aplicaron en la presente investigación fueron de dos tipos: a) se empleó frecuencias absolutas y porcentajes para analizar cada una de las variables. b) se empleó la prueba estadística de Rho de Spearman para establecer el nivel de correlación de las variables proceso de atención y satisfacción del usuario. Para lo cual para clasificar nuestros resultados usamos los valores mencionados en *la tabla de Grado de relación según coeficiente de correlación* elaborado por Hernandez Sampieri & Fernández Collado,1998. (Ver anexo 8)

La contrastación de las hipótesis se llevó a cabo mediante los puntos que se detallan a continuación : (a) se formuló las hipótesis nulas y las hipótesis alternas (b) se determinó el nivel de significancia (c) se seleccionó el estadístico de prueba, (d)se estimó el p-valor y (e) por último se tomó la decisión, analizando los resultados adquiridos, para ver si se rechaza o acepta la hipótesis nula.

## 2.7 Aspectos éticos

Con respecto a los aspectos éticos la investigación presente, partió de la premisa hecha por la OMS en donde indica que toda persona tiene derecho independientemente de la edad al goce del grado máximo de salud que se pueda obtener. En nuestro estudio las personas encuestadas participaron por voluntad propia, las encuestas fueron aplicadas sin nombre, para respetar la identificación de los participantes. Cabe mencionar que en el presente estudio no se tuvo acceso a información que pudiera considerarse como confidencial, los que participaron fueron informados verbalmente acerca del objetivo y sus características del

estudio en donde se les indicó el manejo confidencial de la información que proporcionen. Los datos recolectados fueron procesados de manera adecuada sin adulteraciones, ya que esta información está fundamentada en el instrumento aplicado. Todas las etapas del procesamiento de recolección de datos, tabulación, análisis y estadísticas fueron manejadas solo por el autor del presente estudio. Por otro lado, la realización de la investigación cuenta con el consentimiento y autorización del director general del Hospital de Huaycán, la jefatura del servicio de gineco - obstetricia, jefatura del área de obstetricia y la comisión de ética, situación que se consta en documentos debidamente firmados y sellados.

### III Resultados.

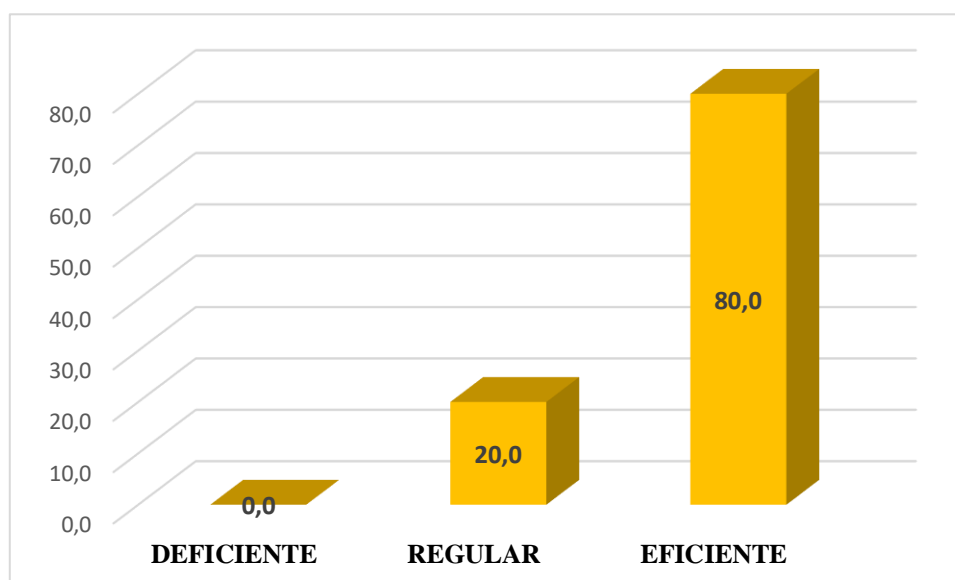
#### 3.1 Resultados descriptivos

##### Variable 1: Proceso de atención de consulta externa

Tabla 6

*Distribución de las frecuencias de la variable proceso de atención de consulta externa*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0,0
Regular	10	20,0
Eficiente	40	80,0
Total	50	100,0



*Figura 1. Porcentajes de la variable Proceso de atención de consulta externa*

De la tabla 6 y la figura 1 se puede observar que 50 adolescentes que representan 100%, no hay ninguno que manifieste que el proceso de atención en consulta externa sea DEFICIENTE, mientras que 10 de los encuestados que representan 20% señalan que es REGULAR y 40 de los encuestados que representan un 80% indican que es EFICIENTE.

## Variable 2: Satisfacción del usuario adolescente

Tabla 7

*Distribución de las frecuencias de la variable satisfacción del usuario adolescente*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	1	2,0
Regular	18	36,0
Adecuado	31	62,0
Total	50	100,0

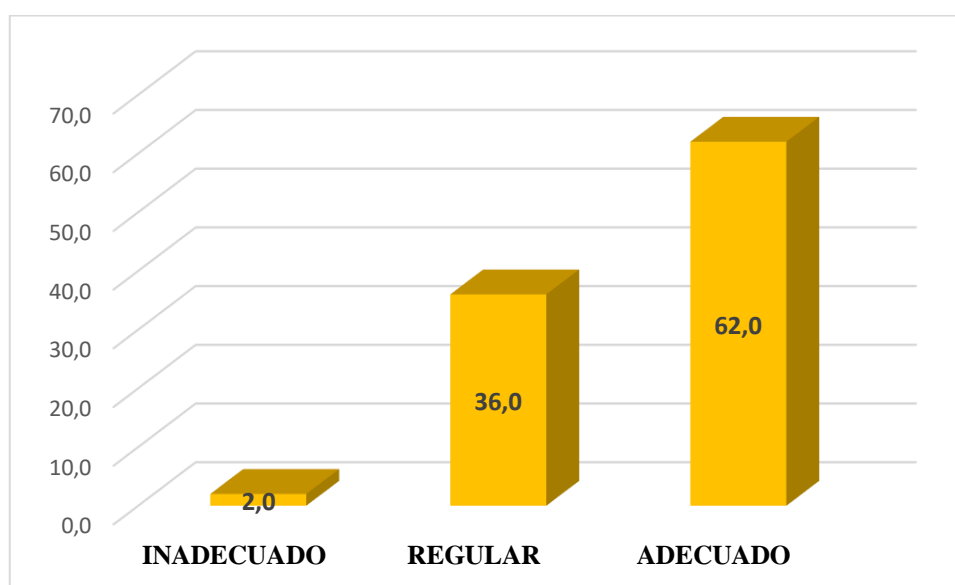


Figura 2. Porcentajes de la variable Satisfacción del usuario adolescente

De la tabla 7 y la figura 2 se observa que 50 adolescentes que representan 100%, 1 de los encuestados que representa el 2% percibe que el nivel de satisfacción del usuario adolescente es INADECUADO, 18 de los encuestados que representan el 36% perciben que es REGULAR, y 31 de los encuestados que representan un 62% perciben que es ADECUADO.

## 3.2 Contrastación de hipótesis

### Hipótesis general

Ho: No existe relación entre el proceso de atención de consulta externa y el nivel de satisfacción del usuario adolescente atendido en el Hospital Huaycán 2019.

H1: Existe relación entre el proceso de atención de consulta externa y el nivel de satisfacción del usuario adolescente atendido en el Hospital Huaycán 2019.

Tabla 8

*Prueba de correlación Rho Spearman entre el proceso de atención de consulta externa y satisfacción del usuario adolescente en el área de obstetricia, hospital de Huaycán 2019.*

Correlaciones		Proceso de atención de consulta externa
Satisfacción del usuario adolescente	Coefficiente de correlación	0,553**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	50

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

Fuente:SPSS 25

**Decisión:** Se rechaza Ho, ya que el p valor es  $< 0.05$ .

### Conclusión del contraste:

Se observa que de acuerdo a los adolescentes encuestados, se tiene una correlación Rho de Spearman de 0,553 lo que significa que existe una correlación positiva considerable entre el proceso de atención de consulta externa y la satisfacción del usuario adolescente en el área de obstetricia, Hospital de Huaycán 2019, la significancia  $p= 0.000$  significa que se acepta la hipótesis alterna.

## Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre el proceso de atención de consulta externa y el nivel de elementos tangibles percibido por el usuario adolescente atendido en el Hospital Huaycán 2019.

H1: Existe relación entre el proceso de atención de consulta externa y el nivel de elementos tangibles percibido por el usuario adolescente atendido en el Hospital Huaycán 2019.

Tabla 9

*Prueba de correlación Rho Spearman entre el proceso de atención de consulta externa y el nivel de elementos tangibles percibido por el usuario adolescente en el área de obstetricia, hospital de Huaycán 2019.*

Correlaciones		Proceso de atención de consulta externa
Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	0,320*
	Sig. (bilateral)	0,024
	N	50

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

Fuente:SPSS 25

**Decisión:** Se rechaza Ho, ya que el p valor es  $< 0.05$ .

### Conclusión del contraste:

Se observa que de acuerdo a los adolescentes encuestados, se tiene una correlación Rho de Spearman de 0,320 lo que significa que existe una correlación positiva media entre el proceso de atención de consulta externa y el nivel de elementos tangibles percibido por el usuario adolescente en el área de obstetricia, Hospital de Huaycán 2019, la significancia  $p=0.024$  significa que se acepta la hipótesis alterna.

## Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre el proceso de atención de consulta externa y el nivel de capacidad de respuesta percibido por el usuario adolescente atendido en el Hospital Huaycán 2019.

H1: Existe relación entre el proceso de atención de consulta externa y el nivel de capacidad de respuesta percibido por el usuario adolescente atendido en el Hospital Huaycán 2019.

Tabla 10

*Prueba de correlación Rho Spearman entre el proceso de atención de consulta externa y el nivel de capacidad de respuesta percibido por el usuario adolescente en el área de obstetricia, hospital de Huaycán 2019.*

Correlaciones		Proceso de atención de consulta externa
Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	0,547**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	50

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).  
Fuente:SPSS 25

**Decisión:** Se rechaza Ho, ya que el p valor es  $< 0.05$ .

### Conclusión del contraste:

Se observa que de acuerdo a los adolescentes encuestados, se tiene una correlación Rho de Spearman de 0,547 lo que significa que existe una correlación positiva considerable entre el proceso de atención de consulta externa y el nivel de capacidad de respuesta percibido por el adolescente en el área de obstetricia, Hospital de Huaycán 2019, la significancia  $p= 0.000$  significa que se acepta la hipótesis alterna.

### Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre el proceso de atención de consulta externa y el nivel de Fiabilidad percibido por el usuario adolescente atendido en el Hospital Huaycán 2019.

H1: Existe relación entre el proceso de atención de consulta externa y el nivel de Fiabilidad percibido por el usuario adolescente atendido en el Hospital Huaycán 2019.

Tabla 11

*Prueba de correlación Rho Spearman entre el proceso de atención de consulta externa y el nivel de Fiabilidad percibido por el usuario adolescente en el área de obstetricia, hospital de Huaycán 2019.*

Correlaciones		Proceso de atención de consulta externa
Fiabilidad	Coefficiente de correlación	0,376**
	Sig. (bilateral)	0,007
	N	50

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

Fuente:SPSS 25

**Decisión:** Se rechaza Ho, ya que el p valor es  $< 0.05$ .

#### Conclusión del contraste:

Se observa que de acuerdo a los adolescentes encuestados, se tiene una correlación Rho de Spearman de 0,376 lo que significa que existe una correlación positiva media entre el proceso de atención de consulta externa y el nivel de Fiabilidad percibido por el usuario adolescente en el área de obstetricia, Hospital de Huaycán 2019, la significancia  $p= 0.007$  significa que se acepta la hipótesis alterna.



#### Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación entre el proceso de atención de consulta externa y el nivel de Seguridad percibido por el usuario adolescente atendido en el Hospital Huaycán 2019.

H1: Existe relación entre el proceso de atención de consulta externa y el nivel de Seguridad percibido por el usuario adolescente atendido en el Hospital Huaycán 2019.

Tabla 12

*Prueba de correlación Rho Spearman entre el proceso de atención de consulta externa y el nivel de Seguridad percibido por el usuario adolescente en el área de obstetricia, hospital de Huaycán 2019.*

Correlaciones		
		Proceso de atención de consulta externa
Seguridad	Coefficiente de correlación	0,561**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	50

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).  
Fuente:SPSS 25

**Decisión:** Se rechaza Ho, ya que el p valor es  $< 0.05$ .

#### Conclusión del contraste:

Se observa que de acuerdo a los adolescentes encuestados, se tiene una correlación Rho de Spearman de 0,561 lo que significa que existe una correlación positiva considerable entre el proceso de atención de consulta externa y el nivel de Seguridad percibido por el usuario adolescente en el área de obstetricia, Hospital de Huaycán 2019, la significancia  $p= 0.000$  significa que se acepta la hipótesis alterna.

## Hipótesis específica 5

Ho: No existe relación entre el proceso de atención de consulta externa y el nivel de Empatía percibido por el usuario adolescente atendido en el Hospital Huaycán 2019.

H1: Existe relación entre el proceso de atención de consulta externa y el nivel de Empatía percibido por el usuario adolescente atendido en el Hospital Huaycán 2019.

Tabla 13

*Prueba de correlación Rho Spearman entre el proceso de atención de consulta externa y el nivel de Empatía percibido por el usuario adolescente en el área de obstetricia, hospital de Huaycán 2019.*

Correlaciones		Proceso de atención de consulta externa
Empatía	Coefficiente de correlación	0,535**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	50

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).  
Fuente:SPSS 25

**Decisión:** Se rechaza Ho, ya que el p valor es  $< 0.05$ .

### Conclusión del contraste:

Se observa que, de acuerdo a los adolescentes encuestados, se tiene una correlación Rho de Spearman de 0,535 lo que significa que existe una correlación positiva considerable entre el proceso de atención de consulta externa y el nivel de Empatía percibido por el usuario adolescente en el área de obstetricia, Hospital de Huaycán 2019, la significancia  $p= 0.000$  significa que se acepta la hipótesis alterna.

#### **IV Discusión.**

La satisfacción del usuario adolescente y el proceso de atención de consulta externa es uno de los temas que nos interesa cada día más, ya que nos ayuda a evaluar el trabajo realizado por parte de las instituciones del ministerio de salud y ver que aspectos podemos mejorar con el tiempo.

Este grupo etario años anteriores no era considerado como población prioritaria de riesgo ya que el número de casos nuevos de enfermedades en esta etapa de la adolescencia era mínima, actualmente vemos que se ha convertido en una población vulnerable ya que se ve dicha población amenazada por la presencia de factores que podrían provocar daños en su salud sobre todo en la salud sexual y reproductiva por ende generar estancamiento en su proyecto de vida como se ve frecuentemente en los casos de adolescentes con embarazos a temprana edad. Debido a eso el estado peruano viene realizando actividades con el único propósito de ofertar una atención en todos los ámbitos de la salud con una máxima calidez a los adolescentes es ahí donde se crea “la Norma Técnica de Salud sobre criterios y estándares de evaluación de servicios diferenciados de atención integral de salud para adolescentes”, en la cual se indica que se debe realizar una atención integral de la salud para los adolescentes con una plena calidad percibida por ellos, y que se dé dicha atención en un ambiente adecuado en donde existan horarios exclusivos y diferenciados, con profesionales de la salud calificados para dar respuesta a sus requerimientos y expectativas en cuanto a su salud. Analizando la norma técnica mencionada según la categoría de establecimientos de salud II-1, el hospital de Huaycán debería contar con servicios con ambientes exclusivos en la cual exista un equipo multidisciplinario que ofrezcan servicios como orientación y consejería integral con énfasis en la salud sexual y reproductiva, control de crecimiento y desarrollo de salud sexual y reproductiva, salud mental promocionando el bienestar psicológico, salud bucal priorizando las actividades preventivo-promocionales, prevención y tratamiento de enfermedades recurrentes según capacidad resolutive y brindar talleres formativos y animación sociocultural. Pero hasta la actualidad no se ha implementado dicho consultorio diferenciado debido a que el hospital no cuenta con presupuesto asignado para la implementación de esta área, motivo por el cual dichos usuarios son atendidos en consultorios conjuntamente con la población general, es ahí donde surgen los problemas ya que de lo mencionado se puede decir que existe acogida de la población adolescentes que necesita atención de salud pero no existe una oferta con los criterios adecuados ya mencionados en la norma técnica, de parte del hospital, motivo por el cual este trabajo se

basó en conocer si realmente existe una relación entre el proceso de atención de consulta externa y la satisfacción del usuario adolescente, según los resultados ya mencionados anteriormente, se observa que de acuerdo a los usuarios adolescentes encuestados, se halló una correlación positiva considerable con valores de 0,553 y directamente proporcional entre el proceso de atención de consulta externa y satisfacción del usuario adolescente en el área de obstetricia, eso quiere decir que a medida que el proceso de atención en consulta externa en el hospital sea eficiente habrá un nivel de satisfacción adecuado, similares resultados se encontraron en el estudio llevado a cabo por Pingo(2018) en la que concluyó que “existe relación directamente proporcional entre el proceso de atención de consulta externa del centro de salud la Unión y la calidad del servicio a los pacientes”.

Si analizamos la primera variable proceso de atención de consulta externa vemos que hay un 80% de usuarios adolescentes que mencionan que el proceso es eficiente, eso nos da a entender que existe un eficaz proceso de atención que realiza el hospital pese a que como ya mencionamos no existe un consultorio diferenciado para ellos con las criterios que especifica la norma técnica, al analizar sus dimensiones podemos ver que con respecto a la dimensión fase de atención se pudo observar que un 76% de usuarios adolescentes indican que es eficientes, pero también observamos que hay un 14 % que indica que es regular y un 10% que indica que es deficiente, vemos ahí tan solo una diferencia de 4% entre estos dos últimos resultados, de la cual podemos decir que tanto el nivel regular como el nivel deficiente tuvieron porcentajes similares y altos a comparación de las dimensiones fase de admisión integral y fase de salida en donde no hay casos de usuarios adolescentes que indiquen que hubo un nivel deficiente, de todo lo analizado podemos decir que es en la fase de atención donde se tiene que generar propuestas de mejora por parte de la institución para así tener un porcentaje más elevado con respecto a esta primera variable. En cambio Sevilla (2014), en su estudio concluyó que la mayor cantidad de adolescentes presenta dificultad para conseguir un turno, con una variación de 2 días a 1 mes, la misma que está asociada al desconocimiento del horario de atención y de la cartera de servicios, vemos ahí la diferencia con nuestro estudio ya que según este autor se ve que se presentan problemas sobre todo en la fase de admisión integral a comparación de nuestro estudio en la cual la fase de admisión integral tuvo un 76% de usuarios que indican que es eficiente y no hay ninguno de los encuestados que manifieste que sea deficiente.

Al analizar los objetivos específicos, con respecto a que si existe o no relación entre el proceso de atención y los elementos tangibles (aspectos físicos de las instalaciones, equipos, materiales, etc.) podemos observar que se tiene una correlación positiva media de 0,320, eso quiere decir que la relación entre estos elementos es relativamente moderada, hallazgos similares encontró Loayza (2018), en su investigación con relación al nivel de satisfacción con respecto a los elementos tangibles, ya que concluyó que existe una moderada asociación entre ellos. A diferencia de los hallazgos que obtuvo Zamora (2016) en su estudio, en la cual concluye que el grado de relación entre la satisfacción del usuario y la infraestructura fue de 63.58%. Sevilla (2014) en su investigación concluyó que con respecto a la infraestructura señalan que la iluminación es limitada y el acceso a los consultorios tiene un cierto grado de dificultad. Se ve la diferencia de resultados en esta dimensión comparándola con los estudios de los diferentes autores, estos resultados dependen mucho del tipo de población estudiada ya que en ellos puede influenciar el desconocimiento sobre criterios adecuados con respecto a infraestructura, aspectos físicos, instalaciones, para recibir una atención de calidad; también influye el nivel socioeconómico, las condiciones de calidad de vida en la que viven, si cuentan o no con servicios básicos en el hogar, etc., ya que si estos factores son deficientes condicionarían a los participantes a considerar una infraestructura adecuada en el lugar donde reciben la atención.

El servicio de atención rápido y oportuno, el servicio al usuario y solución de problemas son indicadores evaluados en la dimensión capacidad de respuesta, con respecto a la relación que existe entre esta dimensión y el proceso de atención de consulta externa se tuvo una correlación positiva considerable de 0,547, resultado similar se obtuvo en el estudio realizado por Loayza (2018) en donde se demostró una moderada asociación entre calidad de atención y capacidad de respuesta, sin embargo al analizar cada uno de los ítems como es el servicio de atención rápida, hay resultados contradictorios como en la investigación realizada por Sevilla (2014) en donde una de sus conclusiones fue que la mayoría de usuarios adolescentes está insatisfecho porque no recibe su atención por los profesionales de salud a la hora asignada, motivo por el cual su objetivo de estudio fue establecer un programa de gestión para mejorar las atenciones de salud con la finalidad de promocionar horarios de atención y la cartera de servicios para los adolescentes. También podemos observar en nuestro trabajo que el nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta percibido fue un 48% regular, siendo este el mayor porcentaje que se obtuvo, de la cual podemos decir que uno de los factores que intervienen en estos resultados es la gran afluencia de pacientes

que se atienden en consultorios ya que como lo mencioné los adolescentes son atendidos con la población general, esto cambiaría si se implementaría un consultorio diferenciado con horarios exclusivos para ellos y también disminuirá el tiempo de espera para ser atendidos, así generar una atención sanitaria que garantice una excelente calidad.

Al analizar la relación entre el proceso de atención de consulta externa y el nivel de Fiabilidad percibido por el usuario adolescente se tuvo una correlación positiva media de 0,376, resultados similares tuvo los hallazgos obtenidos por Loayza (2018) en donde se demostró una moderada asociación entre el nivel de fiabilidad con la calidad de atención brindada en el servicio de obstetricia.

Con respecto a la relación entre el proceso de atención de consulta externa y el nivel de Seguridad percibido por el usuario adolescente en el área de obstetricia se tuvo una correlación positiva media de 0,561, eso quiere decir que el proceso de atención está relacionada positivamente con el nivel de seguridad del paciente sabiendo que la seguridad es la garantía de conocimiento que ofrece el profesional sanitario hacia los pacientes y su habilidad para inspirar confianza. Maggi (2018) en su investigación concluyó que el servicio de atención no provee una plena seguridad al paciente ya que refieren los encuestados que los profesionales de salud que los atendieron no reflejan confianza. Según lo analizado un factor muy importante que influye en cuanto al nivel de seguridad percibido sería el área donde se realiza la investigación ya que dicho estudio se realizó en el servicio de emergencia y como sabemos esta área es muy limitada ya que el paciente ingresa con un estado psicológico alterado lo cual puede percibir una mala atención de salud a pesar que no fuera así.

Otro de los temas estudiados que son muy importantes es la empatía percibida por el paciente, ya que tiene que ver con el trato del profesional sanitario, entender y atender adecuadamente sus necesidades. Con respecto a este objetivo específico se tuvo resultados de una correlación positiva considerable 0,535 entre el proceso de atención de consulta externa y el nivel de empatía percibido por el usuario adolescente en el área de obstetricia, eso nos quiere decir que el proceso de atención de consulta externa influye de manera positiva en el grado de empatía que percibe el paciente, similares hallazgos encontró Hermida (2014) en la que concluyó que la satisfacción del usuario depende primordialmente del trato que brinda el personal de salud al paciente en consulta, ya que un mal trato del personal de salud generará una insatisfacción con el servicio. Si analizamos de manera independiente la

dimensión empatía vemos que un 66% perciben que es adecuado, eso nos indica que los adolescentes perciben una atención personalizada adecuada, también refieren que el profesional de la salud muestra atención a sus necesidades, la cual se refleja en el buen trato que reciben ellos de parte del profesional que los atendió. Zamora (2016) en su artículo tuvo resultados similares demostrando que el 68.28% de pacientes manifestó estar de acuerdo con la atención y el trato amable que recibieron por parte del profesional que las atendió.

## V Conclusiones.

**Primera:** Existe correlación positiva considerable de 0,553 entre el proceso de atención de consulta externa y satisfacción del usuario adolescente en el área de obstetricia, hospital de Huaycán 2019.

**Segunda:** Existe correlación positiva media de 0,320 entre el proceso de atención de consulta externa y el nivel de Elementos tangibles percibido por el usuario adolescente en el área de obstetricia, hospital de Huaycán 2019.

**Tercera:** Existe correlación positiva considerable de 0,547 entre el proceso de atención de consulta externa y el nivel de Capacidad de respuesta percibido por el usuario adolescente en el área de obstetricia, hospital de Huaycán 2019.

**Cuarta:** Existe correlación positiva media de 0,376 entre el proceso de atención de consulta externa y el nivel de Fiabilidad percibido por el usuario adolescente en el área de obstetricia, hospital de Huaycán 2019.

**Quinta:** Existe correlación positiva considerable de 0,561 entre el proceso de atención de consulta externa y el nivel de Seguridad percibido por el usuario adolescente en el área de obstetricia, hospital de Huaycán 2019.

**Sexta:** Existe correlación positiva considerable de 0,535 entre el proceso de atención de consulta externa y el nivel de Empatía percibido por el usuario adolescente en el área de obstetricia, hospital de Huaycán 2019.



## **VI Recomendaciones.**

- Primera:** Proponer a la dirección del hospital de Huaycán la evaluación periódica de la satisfacción del usuario adolescente en los diferentes servicios, utilizando escalas de medición comprensibles y con una facilidad de aplicación.
- Segunda:** Solicitar la ejecución para la creación de un consultorio diferenciado exclusivo para los adolescentes en la cual exista un equipo multidisciplinario que ofrezcan servicios como orientación y consejería integral en la salud sexual y reproductiva, control de crecimiento y desarrollo de salud sexual y reproductiva, salud mental promocionando el bienestar psicológico, salud bucal priorizando las actividades preventivo promocionales, prevención y tratamiento de enfermedades recurrentes según capacidad resolutive y también ofrecer talleres informativos, socio cultural con criterios mencionados en la Norma Técnica de Salud sobre criterios y estándares de evaluación de servicios diferenciados de atención integral de salud para adolescentes.
- Tercera:** Realizar capacitaciones periódicas al profesional de salud del área de obstetricia sobre temas relacionados con los nuevos conceptos en la satisfacción del usuario, para así brindar un servicio sanitario que ofrezca una máxima calidad.
- Cuarta:** Realizar capacitaciones al personal de salud incentivando en la aplicación de las normas del manual de adolescentes emitidas por el MINSA y así poder trabajar con la población con el fin primordial de generar cambios favorables en la vida de los adolescentes.
- Quinta:** Proponer reuniones con la jefatura de los diferentes servicios de salud del hospital, para reforzar el trabajo en equipo multidisciplinario integral para que las atenciones de los servicios de salud sean competentes con respecto a la calidad brindada, y así lograr que los adolescentes sean partícipes en las decisiones de su futuro acerca de su salud para convertirlos en personas responsables en la sociedad.

**Sexta:** Realizar gestión para la contratación de personal obstetra exclusivo para realizar dichas actividades de atenciones diferenciadas, seguimiento y monitoreo a los adolescentes para así ellos puedan completar su atención integral de salud.

## Referencias.

- Abernathy, M. (2015). *Perceived Patient Satisfaction with Hospital Services and Interventions*. (Tesis de maestría, Universidad Gardner-Webb, North Carolina - EE. UU). Recuperada de: <https://pdfs.semanticscholar.org/8703/b9280e301954a7692d52b515db11385f5b07.pdf>
- Barroso, C. (2000). *Factores Organizativos que influyen en las percepciones de los clientes en el ámbito de los servicios*. Consecuencias para la rentabilidad. Sevilla: Colis.
- Bernal, I. (2017). *Service quality and users' satisfaction assessment in the health context in Mexico*. Article of scientific and technological research. vol.33 no.57. recuperada de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120464520170001000364](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120464520170001000364)
- Betancourt, J. (2004). *Movimiento marginal o tradicional*. The New England Journal of Medicine, 351(10), 953-955.
- Bleich, S., Ozaltin, E., Murray, Ch. (2008). *How does satisfaction with the health-care system relate to patient experience?*. Harvard School of Public Health, Boston, MA, USA. Recuperado de: [https://www.google.com/search?q=traductor+ingles+espa%C3%B1ol&rlz=1C1CHBF\\_esPE799PE799&oq=traductor&aqs=chrome.0.69i59l2j69i57j0l3.4602j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=traductor+ingles+espa%C3%B1ol&rlz=1C1CHBF_esPE799PE799&oq=traductor&aqs=chrome.0.69i59l2j69i57j0l3.4602j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8)
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Editorial san marcos. 1era reimpresión 2006. Lima-Perú. Recuperado de: [file:///C:/Users//Downloads/METODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION%20Resumen%20UPLA%20\(2\).pdf](file:///C:/Users//Downloads/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION%20Resumen%20UPLA%20(2).pdf)
- Castelo, W. (2016). *Patient satisfaction with medical care emergency*. Rev Cuba Enf 2016; 32 (3). recuperada de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubenf/cnf-2016/cnf163f.pdf>

Chávez, N. (2007). *Introducción a la investigación educativa*. Maracaibo, Venezuela. p.173.  
Recuperado de: <https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=4556>

Conexionesan (2016). Los diferentes conceptos de calidad en salud. Recuperada de:  
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>

Donabedian, A. (1980). *The definition of quality and approaches to its assessment*.

Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud (2014). *Usuarios de consulta externa de los establecimientos de salud*. Recuperado de:  
[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1192/cap01.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/cap01.pdf)

Fifth International Symposium and 27th National Conference on Operation Research Piraeus University of Applied Sciences Aigaleo - Athens on June 9-11, 2016. *E-service Evaluation: User Satisfaction Measurement and Implications in Health Sector*. Recuperada de : [https://www.researchgate.net/publication/3209service\\_Evaluation\\_User\\_Satisfaction\\_Measurement\\_and\\_Implications\\_in\\_Health\\_Sector](https://www.researchgate.net/publication/3209service_Evaluation_User_Satisfaction_Measurement_and_Implications_in_Health_Sector).

Figueiredo, M. (2018). *User satisfaction with primary health care: an analysis of access and care*. Interface (Botucatu) vol.22 no.65 Botucatu Apr./Jun. 2018. On-line versión ISSN 1807-5762. Recuperada de: <http://dx.doi.org/10.1590/1807-57622016.0633>

Fitzpatrick, R. & Hopkins, A. (1983). *Problems in the conceptual framework of patient satisfaction research: an empirical exploration*. Sociology of Health & Illness, Vol. 5 No. 3, pp. 297-311.

Fox, J.G. & Storms, D.M. (1981). *A different approach to sociodemographic predictors of satisfaction with health care*. Social Science & Medicine. Part A: Medical Sociology, Vol. 15 No. 5, pp. 557-64.

- González, J., Pazmiño, M. (2015). *Cálculo e interpretación del alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert*. Revista 2(1).62-77. ISSN 1390-9304. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/272682754\\_Calculo\\_e\\_interpretacion\\_d\\_el\\_Alfa\\_de\\_Cronbach\\_para\\_el\\_caso\\_de\\_validacion\\_de\\_la\\_consistencia\\_interna\\_d\\_e\\_un\\_cuestionario\\_con\\_dos\\_posibles\\_escalas\\_tipo\\_Likert](https://www.researchgate.net/publication/272682754_Calculo_e_interpretacion_d_el_Alfa_de_Cronbach_para_el_caso_de_validacion_de_la_consistencia_interna_d_e_un_cuestionario_con_dos_posibles_escalas_tipo_Likert)
- Hermida, D.M (2015). *Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de salud n° 2. Cuenca. 2014.* (Tesis de maestría, universidad de cuenca facultad de ciencias médicas centro de postgrados, Cuenca, Ecuador). Recuperada de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21284/1/TESIS.pdf>
- Hernández, R., Fernández C., Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta. ed.). Santa Fe, Mexico.
- Huamán, S.R. (2018). *Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de Usuaris que Acuden al Consultorio Externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho, 2018.* (Tesis de maestría, universidad César Vallejo, Lima-Perú). Recuperada de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26516/huaman\\_ms.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26516/huaman_ms.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Karaca, A. (2017). *Patient satisfaction with the quality of nursing care*. Florence Nightingale Hospital School of Nursing, Istanbul Bilim University, Istanbul, Turkey. Recuperado de: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/nop2.237>
- Kumar, R. (2011). *RESEARCH METHODOLOGY a step-by-step guide for beginners*. (3era. ed.). Washington, EE.UU.
- Kwabena, D. (2015). *Service quality and patients' satisfaction of health care delivery in ashanti region, ghana – the moderating effect of demography*. (Tesis de maestría, Escuela de negocios, Región de Ashanti, Ghana). Recuperada de: <http://dspace.knust.edu.gh/bitstream/123456789/9253/1/DICKSON%20KWABENA%20FRIMPONG.pdf>

- Lamadrid, L. (2019). “*Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en consulta externa en el hospital regional docente las Mercedes mediante la encuesta servqual modificada Chiclayo 2017*”. (Tesis de maestría, universidad nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque - Perú). Recuperada de: <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/4713/BC-TES3527%20LAMADRID%20BENITEZ.pdf?sequence=1>
- Linder-Pelz, S. (1982). *Toward a theory of patient satisfaction*. Social Science & Medicine, Vol. 16 No. 5, pp. 577-82.
- Loayza, J. (2018). “*Calidad de atención en función del nivel de satisfacción obstétrica, de pacientes atendidas en Hospital Huaycán, Lima 2018*”. (Tesis de maestría, universidad César Vallejo, Lima - Perú). Recuperada de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/28873?show=full>.
- Lovera, R. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo, servicio de obstetricia, puesto de salud Señor de Luren, junio 2018*. (Tesis de maestría, universidad César Vallejo, Lima - Perú). Recuperada de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29946/lovera\\_vr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29946/lovera_vr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Maggi, W.A. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. (Tesis de maestría, universidad católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador). Recuperada de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- Mathew S, Beth E. Guide to Assessing Client Satisfaction. Durban, (South Africa): Health system Trust; 2001. Jan, [Google Scholar]. Recuperada de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3275861/>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad ayuda experto. *Red de revistas científicas de América latina, el Caribe, España y Portugal*, núm.34 pp. 181-209

- Mendoza, I. (2018). *Calidad de la atención y satisfacción de la gestante en centro obstétrico del Hospital Víctor Ramos Guardia, 2016*. (Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión y Gerencia de los Servicios de Salud). Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Huaraz-Perú. Recuperado de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNM\\_0afc918e71573f8cf6f7c4ad0794c05f/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNM_0afc918e71573f8cf6f7c4ad0794c05f/Details).
- MINSA (2011). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*. R.M. N° 527- 2011. Lima-Perú. pp 58. Recuperada de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- MINSA (2001). *“Manual de procedimientos de admisión integral en establecimientos del primer nivel de atención”* Lima-Perú. Recuperado de: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/886\\_MINSA1439.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/886_MINSA1439.pdf)
- MINSA (2011). *Norma técnica de salud "categorías de establecimientos del sector salud" N° 021- VERSIÓN 3*. Lima-Perú. Recuperado de: [http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/AtencionFarmaceutica/Categorizacion-UPSS\\_Farmacia.pdf](http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/AtencionFarmaceutica/Categorizacion-UPSS_Farmacia.pdf)
- MINSA (2012). *Norma Técnica de Salud para la Atención Integral de Salud en la Etapa de Vida Adolescente N° 034 - VERSIÓN 2*. Lima-Perú. Recuperado de: <file:///C:/Users//Downloads/Norma%20Adolescente.pdf>
- Mondragón, M. (2014). *Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia*. Mov.cient.Vol.8(1):98-104.ISSN:2011-7197. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/281120822\\_uso\\_de\\_la\\_correlacion\\_de\\_spearman\\_en\\_un\\_estudio\\_de\\_intervencion\\_en\\_fisioterapia](https://www.researchgate.net/publication/281120822_uso_de_la_correlacion_de_spearman_en_un_estudio_de_intervencion_en_fisioterapia)
- Montes, A.(2014). *Guía para proyectos de investigación*. Revista de ciencias sociales y humanas Universitas. Ecuador. pp. 91-126. Recuperado de: [file:///C:/Users/deni\\_/Downloads/Dialnet-GuiaParaProyectosDeInvestigacion-5968342.pdf](file:///C:/Users/deni_/Downloads/Dialnet-GuiaParaProyectosDeInvestigacion-5968342.pdf)

- OMS (2017). *Boletín de la Organización Mundial de la Salud “Comprender y medir la calidad de la atención: tratar la complejidad”*. Vol 95, Nº 5, 313-388. Recuperado de: <https://www.who.int/bulletin/volumes/95/5/16-179309-ab/es/>
- Pascoe G. (1983) *Patient satisfaction in primary care: a literature review and analysis*. Evaluation and Program Planning 6, pp.185-210.
- Pingo, D. J. (2018). *Proceso de atención de consulta externa y la calidad del servicio a los pacientes del centro de salud i-4 la unión - provincia Piura, en el mes de enero 2018*. (Tesis de maestría, universidad privada Norbert Wiener, Lima-Perú). Recuperada de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2119/MAESTRO%200%20Dennis%20Jos%C3%A9%20Pingo%20Bayona.pdf?sequence=1&isAllowed=>
- Price, A., Elliott, N., Zaslavsky, M., (2014). *Examining the role of patient experience surveys in measuring health care quality*. sage journals. Vol 71. Issue 5. Recuperada de: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1077558714541480>.
- Revista científica de la sociedad española de enfermería de urgencias y emergencias (2008). *Triaje en un servicio de urgencias hospitalarias*. Recuperado de: <http://www.enfermeriadeurgencias.com/ciber/septiembre/pagina8.html>
- Rios, A.M. Barreto, A.F. (2016). *Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales san antonio de chia y santa rosa de tenjo, marzo de 2016*. (Trabajo de investigación, universidad de ciencias aplicadas y ambientales, facultad de ciencias de la salud, Bogotá, Colombia). recuperado de: <http://repository.udca.edu.co:8080/jspui/bitstream/11158/639/1/Percepcion%20de%20la%20satisfaccion%2C%20Tenjo.pdf>
- Samad, R. (2018), *Evaluation of Patient Satisfaction on Quality of Public Dental Health Service from Different Dimensions in Indonesia*. Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada 2018, 18(1). Recuperada de: <http://dx.doi.org/10.4034/PBOCI.2018.181.49> ISSN 1519-0501 1



- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos de investigación, tecnología y humanística*. Lima-Perú. Recuperado de: <file:///C:/Users//Downloads/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sanchez, L. (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León (Tesis de grado de maestría)*. Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, México.
- Sevilla, V.P. (2014). *Programa de gestión para mejorar la calidad en las prestaciones de los servicios de salud a los adolescentes en el subcentro de salud santa anita*. (Tesis de maestría, universidad regional autónoma de los andes, Ambato, Ecuador). Recuperada de: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/383/1/TUAMGSS011-2015.pdf>
- Syombua, C. (2018). *Patient level of satisfaction with perceived health service quality in nyandarua county referral hospital*. (Tesis de maestría, universidad de kenyatta, Condado de Nyandarua -KENNIA). Recuperada de: <https://ir-library.ku.ac.ke/bitstream/handle/123456789/18946/Patient%20Level%20of%20Satisfaction%20with%20Perceived.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valencia, E. (2015). *Aplicación de modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio de mantenimiento y limpieza de establecimientos educativos en la empresa SYRY*. Guayaquil. Guayaquil: Salesiana.
- Ware, J.E., Snyder, M.K., Wright, W.R. and Davies, A.R. (1983). *Defining and measuring patient satisfaction with medical care*. Evaluation and Program Planning, Vol. 6 Nos 3-4, pp. 247-63
- Zamora, S. (2016). “*Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria*”. Horizonte Médico. Lima. 16(1). Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727558X201600010006](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727558X201600010006).

## **Anexos**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Matriz de consistencia							
<b>Título: “Proceso de atención de consulta externa y satisfacción del usuario adolescente en el área de obstetricia, hospital de Huaycán 2019”</b>							
<b>Autor: Denis Poccorpachi Navarro</b>							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de atención de consulta externa y la satisfacción del usuario adolescente en el área de obstetricia, Hospital de Huaycán 2019?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>(1)¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de la atención de consulta externa en el área de obstetricia y los elementos tangibles hacia los usuarios adolescentes del Hospital de Huaycán 2019?.(2)¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de la atención de consulta externa en el área de obstetricia y la capacidad de respuesta hacia los usuarios adolescentes del Hospital de Huaycán 2019?.(3)¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de la atención de consulta externa en el área de obstetricia y la fiabilidad hacia los</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre el proceso de atención de consulta externa y la satisfacción del usuario adolescente en el área de obstetricia, Hospital de Huaycán 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>(a) Determinar la relación que existe entre el proceso de la atención de consulta externa en el área de obstetricia y los elementos tangibles hacia los usuarios adolescentes del Hospital de Huaycán 2019. b)Determinar la relación que existe entre el proceso de la atención de consulta externa en el área de obstetricia y la capacidad de respuesta hacia los usuarios adolescentes del Hospital de Huaycán 2019.(c)Existente relación entre el proceso de la atención de consulta externa en el área de obstetricia y la fiabilidad hacia los usuarios adolescentes del Hospital de Huaycán 2019.(d)Determinar la relación que existe entre el proceso de la atención de</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>el proceso de atención de consulta externa está relacionado con la satisfacción del usuario adolescente en el área de obstetricia, Hospital de Huaycán 2019.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>(a) Existe relación entre el proceso de la atención de consulta externa en el área de obstetricia y los elementos tangibles hacia los usuarios adolescentes del Hospital de Huaycán 2019.(b) Existe relación entre el proceso de la atención de consulta externa en el área de obstetricia y la capacidad de respuesta hacia los usuarios adolescentes del Hospital de Huaycán 2019.(c)Existe relación entre el proceso de la atención de consulta externa en el área de obstetricia y la fiabilidad hacia los usuarios adolescentes del Hospital de 2019 (d)Existe relación entre el proceso de la atención de consulta externa en el área de</p>	Variable 1: proceso de atención de consulta externa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/valores	Niveles o rangos
			Fase de admisión integral	Ingreso al establecimiento de salud	1	Si=3 A veces=2 No=1	Deficiente 16- 26 Regular 27 - 37 Eficiente 38 - 48
				Recepción de usuarios	2		
				Identificación y registro de usuarios	3,4 5,6 7		
				Triaje	8		
			Fase de atención	Identificación de necesidades de salud	9		
				Orientación a los usuarios	10		
				Evaluar integralmente al usuario	11		
				Clasificar su estado de salud	12		
Fase de salida	Brindar la terapia requerida	13,14					
	Dar consejería a los usuarios	15,16					
Variable 2: satisfacción del usuario adolescente							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/valores	Niveles o rango			
Elementos tangibles	Instalaciones y ambiente	1,2,3	1=Nunca 2=Casi Nunca 3=Algunas Veces 4=Casi Siempre 5=Siempre	Inadecuado 29 - 67 Regular 68 - 106 Adecuado 107 - 145			
	Materiales y equipamiento	4,5,6					
Capacidad de Respuesta	Personal de salud	7					
	Servicio de atención rápido y oportuno	8,9					
Fiabilidad	Servicio al usuario	10,11					
	Solución de problema	12,13					
Seguridad	Confianza en el servicio	14,15,16,17					
	Grado de compromiso del personal	18,19					
	Seguridad del ambiente	20					
	Seguridad física	21,22,23					
	Atención a necesidades del usuario	24,25					

<p>usuarios adolescentes del Hospital de Huaycán 2019?.(4)¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de la atención de consulta externa en el área de obstetricia y la seguridad hacia los usuarios adolescentes del Hospital de Huaycán 2019?.(5)¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de la atención de consulta externa en el área de obstetricia y el trato empático en los usuarios adolescentes Hospital de Huaycán 2019?</p>	<p>consulta externa en el área de obstetricia y la seguridad hacia los usuarios adolescentes del Hospital de Huaycán 2019.(e) Determinar la relación que existe entre el proceso de la atención de consulta externa en el área de obstetricia y el trato empático en los usuarios adolescentes del Hospital de Huaycán 2019.</p>	<p>obstetricia y la seguridad hacia los usuarios adolescentes del Hospital de Huaycán 2019.(e)Existe relación entre el proceso de la atención de consulta externa en el área de obstetricia y el trato empático en los usuarios adolescentes del Hospital de Huaycán 2019</p>	<p>Empatía</p>	<p>Atención personalizada Interés por servir a los pacientes Comodidad del ambiente</p>	<p>26,27 28 29</p>		
<p><b>Tipo y diseño de investigación</b></p>	<p><b>Población y muestra</b></p>	<p><b>Técnicas e instrumentos</b></p>	<p><b>Estadística a utilizar</b></p>				
<p><b>Tipo:</b> La investigación sustantiva básica  Diseño: no experimental, de corte transversal correlacional.</p>	<p><b>Población:</b> los adolescentes atendidos en consultorios externos de obstetricia en el hospital de Huaycán en el año 2019 <b>Tipo de muestreo:</b> muestreo no probabilístico por conveniencia. <b>Tamaño de muestra:</b> 50 pacientes adolescentes que sean atendidos en consultorios externos de obstetricia.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Proceso de atención de consulta externa. <b>Técnicas:</b> encuesta <b>Instrumentos:</b> cuestionario  <b>Variable 2:</b> Satisfacción del usuario adolescente <b>Técnicas:</b> encuesta <b>Instrumentos:</b> cuestionario</p>	<p>Programa estadístico SPSS versión 25.0</p>				

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### ENCUESTA

#### “Proceso de atención de consulta externa y satisfacción del usuario adolescente en el área de obstetricia, hospital de Huaycán 2019”

Muchas gracias por tomarse el tiempo para completar esta encuesta. Su opinión es de gran importancia para la ejecución de esta investigación. Esta encuesta requiere pocos minutos de su tiempo. Sus respuestas serán totalmente anónimas, la información que usted nos brinde será exclusivamente para la realización de este estudio que busca incrementar la satisfacción de los pacientes adolescentes en el proceso de atención de consulta externa del área de obstetricia, hospital de Huaycán 2019.

Instrucciones. A continuación, lea las preguntas y marque con una (X) según correspondan.

#### Datos generales:

##### Edad:

12-14 años

15-17 años

##### Sexo:

Femenino

Masculino

##### Grado de instrucción actual:

1er-2do de secundaria

3er-4to de secundaria

5to de secundaria

##### Tipo de seguro:

SIS

ESSALUD

Soat

ninguno

otro

##### Tipo de usuario:

Nuevo

continuator

**VARIABLE: Proceso de atención de consulta externa**

<b>Dimensión: Fase de admisión integral</b>	1 No	2 A veces	3 Si
1.- ¿El establecimiento de salud cuenta con señalización y flujo de atención de acuerdo a su necesidad?			
2.- ¿El personal de admisión le atendió según el orden de llegada?			
3.- ¿El personal de admisión solicitó sus datos personales y su DNI?			
4.- ¿El personal de admisión le entregó el ticket de atención detallando la hora de atención?			
5.- ¿El establecimiento de salud dispone de un personal capacitado en triaje para brindar este servicio?			
6.- ¿El área de triaje contó con todos los materiales, equipos e insumos para su atención?			
7.- ¿El personal de salud identificó el tipo de atención que desea recibir?			
8.- ¿El personal de salud le informó sobre la atención que recibirá, así como la ubicación de los consultorios de atención?			
<b>Dimensión: Fase de atención</b>			
9.- ¿El personal de salud le preguntó sobre el motivo de consulta y le realizó examen físico?			
10.- ¿El personal de salud le explicó sobre su diagnóstico de salud?			
11.- ¿Considera que el personal de salud le indicó un adecuado tratamiento para su salud?			
12.- ¿El personal de salud le brindó consejería sobre señales de alarma, estilos y hábitos saludables?			
<b>Dimensión: Fase de salida</b>			
13.- ¿El personal de salud le entregó la receta con indicaciones medicas?			
14.- ¿El personal de salud le explicó cuáles son los pasos a seguir para su tratamiento?			
15.- ¿El personal de salud le brindó la fecha de próxima cita?			
16.- ¿El establecimiento de salud tuvo disponible el tratamiento que le recetaron?			

**VARIABLE: Satisfacción del usuario adolescente**

<b>Dimensión: Elementos tangibles</b>	1 nunca	2 Casi nunca	3 Algunas veces	4 Casi siempre	5 siempre
1- ¿Considera usted que el consultorio externo de obstetricia está limpio y ordenado?					
2.- ¿Observa usted que el establecimiento de salud dispone de un área exclusiva para la atención de adolescentes?					
3- ¿Observa usted que el consultorio externo de obstetricia cuenta con baños limpios para los pacientes?					
4.- ¿Considera usted que los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?					
5.- ¿Considera usted que el consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales (afiches, folletos, maquetas, etc.) necesarios para su atención?					
6.- ¿Considera usted que en el consultorio y la sala de espera se encontraron bancas o sillas adecuadas para su comodidad?					
7.- ¿Considera usted que el personal de obstetricia estuvo presentable (tienen uniforme limpio y buena imagen)?					
<b>Dimensión: capacidad de respuesta</b>	1 nunca	2 Casi nunca	3 Algunas veces	4 Casi siempre	5 siempre
8.- ¿Considera usted que el tiempo que esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?					
9.- ¿Considera que la atención en el consultorio externo de obstetricia fue rápida?					
10.- ¿Considera usted que el personal de obstetricia siempre está dispuesto a atenderlo y ayudarlo?					
11.- ¿El personal de salud suele ilustrar con imágenes o maquetas sobre el cuidado de tu salud?					
12.- ¿Consideras que el personal de obstetricia está atento a tus problemas y te los aclara?					
13.- ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					

<b>Dimensión: fiabilidad</b>	1 nunca	2 Casi nunca	3 Algunas veces	4 Casi siempre	5 siempre
14.- ¿Considera usted que fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?					
15.- ¿Considera usted que su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?					
16.- ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
17.- ¿Cuándo necesita ayuda, siente toda la confianza de acudir al personal del establecimiento de salud para que le ayude a resolver su problema?					
18.- ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?					
19.- ¿Usted cree que, si alguien en el establecimiento de salud se compromete a hacer algo por usted, lo hará?					
<b>Dimensión: seguridad</b>	1 nunca	2 Casi nunca	3 Algunas veces	4 Casi siempre	5 siempre
20.- ¿Considera usted que durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?					
21.- ¿El profesional obstetra que le atendió le realizó un examen completo y minucioso?					
22.- ¿Considera que el profesional obstetra que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?					
23.- ¿Usted percibe confianza al ser atendido por el profesional obstetra del establecimiento de salud?					
<b>Dimensión: empatía</b>	1 nunca	2 Casi nunca	3 Algunas veces	4 Casi siempre	5 siempre
24.- ¿Considera que el profesional obstetra que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
25.- ¿Considera que el profesional obstetra está atento a sus requerimientos y necesidades?					
26.- ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional obstetra sobre su salud o resultado de su atención?					
27.- ¿Usted comprendió la explicación que el profesional obstetra le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?					
28.- ¿Considera que el profesional obstetra que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
29.- ¿Considera que el ambiente que hay en el consultorio externo de obstetricia le hace sentirse cómodo(a)?					



### **Anexo 3. Validación de los instrumentos de medición por juicio de expertos**

#### **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

##### **Variable 1: Proceso de atención de consulta externa**

Es el conjunto de actividades realizadas, o mandadas a realizar, por el personal de salud con el fin de dar solución a los problemas de salud de los pacientes. El proceso de atención es el ordenamiento lógico de actividades a realizar por parte del personal de un hospital para proporcionar atención a los individuos, familia y comunidad.

##### **Dimensiones de las variables:**

Dimensión (1) Fase de admisión integral: la admisión integral es el conjunto de actividades llevadas a cabo durante el proceso de atención dirigida a los pacientes, acompañantes y sus familiares, con el fin de decidir el tipo de atención necesaria para solucionar sus problemas y expectativas con respecto a la atención sanitaria, con los criterios del modelo de atención integral de salud.

Dimensión (2) Fase de atención: se refiere a la fase propiamente dada cuando el paciente es atendido por profesional de salud, ésta es la fase fundamental del proceso de atención y puede ocurrir en diferentes servicios del ámbito salud, dependiendo de las necesidades y de la complejidad requerida por el paciente para dar solución a sus problemas.

Dimensión (3) Fase de salida: en esta fase se refiere a la determinación que realiza el médico luego de la evaluación integral del paciente, que por su estado de salud los pacientes que hayan presentado enfermedades no graves y que necesitan un seguimiento para evaluar su mejoría, deberán citarse de acuerdo a los procedimientos respectivos. Los pacientes a quienes se les ha solucionado su problema de salud, también se les debe citar para controlarlos en el establecimiento.

## **Variable 2: satisfacción del usuario adolescente**

Se define como: el grado de cumplimiento de las instituciones sanitarias con las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios prestados.

### **Dimensiones de las variables:**

Dimensión (1) Elementos tangibles: son los componentes físicos, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.

Dimensión (2) Capacidad de Respuesta: es la disponibilidad que tiene una institución de poder ayudar a los usuarios que soliciten una atención de manera rápida y con los servicios adecuados, respondiendo con prontitud las solicitudes, preguntas y quejas para así solucionar los problemas de los usuarios.

Dimensión (3) Fiabilidad: se refiere a la capacidad para ejecutar el servicio esperado de forma fiable y cuidadoso. Eso quiere decir que la institución que presta el servicio cumple con sus funciones de una manera adecuada en cuanto al abastecimiento del servicio, solución de problemas, etc.

Dimensión (4) Seguridad: es el conocimiento y atención de los trabajadores y sus habilidades para inspirar veracidad y confianza.

Dimensión (5) Empatía: se define como la habilidad que tienen los empleados para intentar comprender los sentimientos y emociones de sus pacientes y atender de la manera correcta sus necesidades.

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: Proceso de atención de consulta externa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/valores	Niveles/rango
Fase de admisión integral	Ingreso al establecimiento de salud	1.- ¿El establecimiento de salud cuenta con señalización y flujo de atención de acuerdo a su necesidad?	Si=3 A veces=2 No=1	Deficiente 16 - 26 Regular 27 - 37 Eficiente 38 - 48
	Recepción de usuarios	2.- ¿El personal de admisión le atendió según el orden de llegada?		
	Identificación y registro de usuarios	3.- ¿El personal de admisión solicitó sus datos personales y su DNI? 4.- ¿El personal de admisión le entregó el ticket de atención detallando la hora de atención?		
	Triaje	5.- ¿El establecimiento de salud dispone de un personal capacitado para brindar este servicio? 6.- ¿El área de triaje contó con todos los materiales, equipos e insumos para su atención?		
	Identificación de necesidades de salud	7.- ¿El personal de salud identificó el tipo de atención que desea recibir?		
	Orientación a los usuarios	8.- ¿El personal de salud le informó sobre la atención que recibirá, así como la ubicación de los consultorios de atención?		
Fase de atención	Evaluar integralmente al usuario	9.- ¿El personal de salud le preguntó sobre el motivo de consulta y le realizó examen físico?		
	Clasificar su estado de salud	10.- ¿El personal de salud le explicó sobre su diagnóstico de salud?		
	Brindar la terapia requerida	11.- ¿Considera que el personal de salud le indicó un adecuado tratamiento para su salud?		
	Dar consejería a los usuarios	12.- ¿El personal de salud le brindó consejería sobre señales de alarma, estilos y hábitos saludables?		
Fase de salida	Alta	13.- ¿El personal de salud le brindó la fecha de próxima cita? 14.- ¿El personal de salud le explicó cuáles son los pasos a seguir para su tratamiento?		
	Control	15.- ¿El personal de salud le brindó la fecha de próxima cita? 16.- ¿El establecimiento de salud tuvo disponible el tratamiento que le recetaron?		

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: satisfacción del usuario adolescente**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/valores	Niveles/rango			
Elementos tangibles	Instalaciones ambiente y Materiales equipamiento	1 ¿Considera usted que el consultorio externo de obstetricia está limpio y ordenado?	1=Nunca	Inadecuado			
		2.- ¿Observa usted que el establecimiento de salud dispone de un área exclusiva para la atención de adolescentes?					
		3- ¿Observa usted que el consultorio externo de obstetricia cuenta con baños limpios para los pacientes?					
	Personal de salud	4.- ¿Considera usted que los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?					
		5.- ¿Considera usted que el consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales (afiches, folletos, maquetas, etc.) necesarios para su atención?					
		6.- ¿Considera usted que en el consultorio y la sala de espera se encontraron bancas o sillas para su comodidad?					
	Capacidad de Respuesta	Servicio de atención rápido y oportuno			7.- ¿Considera usted que el personal de obstetricia estuvo presentable (tienen uniforme limpio y buena imagen)?	2=Casi Nunca	Regular
		Servicio al usuario			8.- ¿Considera usted que el tiempo que esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?	3=Algunas Veces	Adecuado
					9.- ¿Considera que la atención en el consultorio externo de obstetricia fue rápida?		
	Fiabilidad	Solución de problema			10.- ¿Considera usted que el personal de obstetricia está dispuesto a atenderlo y ayudarlo?	4=Casi Siempre	107 – 145
11.- ¿El personal de salud suele ilustrar con imágenes o maquetas sobre el cuidado de tu salud?							
Confianza en el servicio		12.- ¿Consideras que el personal de obstetricia está atento a tus problemas y te los aclara?					
		13.- ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					
		14.- ¿Considera usted que fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?					
		15.- ¿Considera usted que su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	5=Siempre				
		16.- ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
		17.- ¿Cuándo necesita ayuda, siente toda la confianza de acudir al personal del establecimiento de salud para que le ayude a resolver su problema?					

Seguridad	Grado de compromiso personal del	18.- ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo? 19.- ¿Usted cree que, si alguien en el establecimiento de salud se compromete a hacer algo por usted, lo hará?		
	Seguridad ambiente del	20.- ¿Considera usted que durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?		
Empatía	Seguridad física	21.- ¿El profesional obstetra que le atendió le realizó un examen completo y minucioso? 22.- ¿Considera que el profesional obstetra que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas? 23.- ¿Usted percibe confianza al ser atendido por el profesional obstetra del establecimiento de salud?		
	Atención a necesidades del usuario	24.- ¿Considera que el profesional obstetra que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia? 25.- ¿Considera que el profesional obstetra está atento a sus requerimientos y necesidades?		
	Atención personalizada	26.- ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional obstetra sobre su salud o resultado de su atención? 27.- ¿Usted comprendió la explicación que el profesional obstetra le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?		
	Interés por servir a los pacientes	28.- ¿Considera que el profesional obstetra que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?		
	Comodidad del ambiente	29.- ¿Considera que el ambiente que hay en el consultorio externo de obstetricia hace sentirse cómodo(a)?		

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL PROCESO DE ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Fase de admisión integral</b>							
1	¿El establecimiento de salud cuenta con señalización y flujo de atención de acuerdo a su necesidad?	X		X		X		
2	¿El personal de admisión le atendió según el orden de llegada?	X		X		X		
3	¿El personal de admisión solicitó sus datos personales y su DNI?	X		X		X		
4	¿El personal de admisión le entregó el ticket de atención detallando la hora de atención?	X		X		X		
5	¿El establecimiento de salud dispone de un personal capacitado para brindar este servicio?	X		X		X		
6	¿El área de triaje contó con todos los materiales, equipos e insumos para su atención?	X		X		X		
7	¿El personal de salud identificó el tipo de atención que desea recibir?	X		X		X		
8	¿El personal de salud le informó sobre la atención que recibirá, así como la ubicación de los consultorios de atención?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Fase de atención</b>							
9	¿El personal de salud le preguntó sobre el motivo de consulta y le realizó examen físico?	X		X		X		
10	¿El personal de salud le explicó sobre su diagnóstico de salud?	X		X		X		
11	¿Considera que el personal de salud le indicó un adecuado tratamiento para su salud?	X		X		X		
12	¿El personal de salud le brindó consejería sobre señales de alarma, estilos y hábitos saludables?	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: Fase de salida					
13	¿El personal de salud le entregó la receta con indicaciones medicas?	X		X	
14	¿El personal de salud le explicó cuáles son los pasos a seguir para su tratamiento?	X		X	
15	¿El personal de salud le brindó la fecha de próxima cita?	X		X	
16	¿El establecimiento de salud tuvo disponible el tratamiento que le recetaron?	X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Estelina Ruiz Elvira Soledad      DNI: 08104562

Especialidad del validador: Enfermera - Meladóloga UCV

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

3 de Diciembre del 2019.



Firma del Experto Informante.

DNI: 08104562

DIMENSIÓN 3: Fase de salida						
		X		X		X
13	¿El personal de salud le entregó la receta con indicaciones medicas?	X		X		X
14	¿El personal de salud le explicó cuáles son los pasos a seguir para su tratamiento?	X		X		X
15	¿El personal de salud le brindó la fecha de próxima cita?	X		X		X
16	¿El establecimiento de salud tuvo disponible el tratamiento que le recetaron?	X		X		X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable []      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: ADOLFO SILVA NARVAJE      DNI: 10041560

Especialidad del validador: Seminario de Investigación

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

04 de Junio del 2019



Firma del Experto Informante.

DNI: 10041560



	<b>DIMENSIÓN 2: Fase de salida</b>	X		X		X		
13	¿El personal de salud le entregó la receta con indicaciones medicas?	X		X		X		
14	¿El personal de salud le explicó cuáles son los pasos a seguir para su tratamiento?	X		X		X		
15	¿El personal de salud le brindó la fecha de próxima cita?	X		X		X		
16	¿El establecimiento de salud tuvo disponible el tratamiento que le recetaron?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable []      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Ochoa Tataje Freddy ..... DNI: 070 15123 .....

Especialidad del validador: metodología de investigación .....

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

04...de Junio del 2019



Firma del Experto Informante.

DNI: 070 15123

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO ADOLESCENTE**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles</b>							
1	¿El consultorio externo de obstetricia siempre está limpio y ordenado?	X		X		X		
2	¿El establecimiento de salud dispone de un área exclusiva para la atención de adolescentes?	X		X		X		
3	¿El consultorio externo de obstetricia contó con baños limpios para los pacientes?	X		X		X		
4	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
5	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales (afiches, folletos, maquetas, etc.) necesarios para su atención?	X		X		X		
6	¿En el consultorio y la sala de espera se encontraron bancas o sillas para su comodidad?	X		X		X		
7	¿El personal de obstetricia suele estar siempre presentable (tienen uniforme limpio y buena imagen)?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Capacidad de Respuesta</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?	X		X		X		
9	¿La atención en el consultorio externo de obstetricia fue rápida?	X		X		X		
10	¿El personal de obstetricia siempre está dispuesto a atenderlo y ayudarlo?	X		X		X		
11	¿El personal de salud suele ilustrar con imágenes o maquetas sobre el cuidado de tu salud?	X		X		X		
12	¿Consideras que el personal de obstetricia está atento a tus problemas y te los aclara?	X		X		X		
13	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	X		X		X		

		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 3: Fiabilidad</b>							
14	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	X		X		X		
15	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	X		X		X		
16	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	X		X		X		
17	¿Cuándo necesita ayuda, siente toda la confianza de acudir al personal del establecimiento de salud para que le ayude a resolver su problema?	X		X		X		
18	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	X		X		X		
19	¿Usted cree que, si alguien en el establecimiento de salud se compromete a hacer algo por usted, lo hará?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
20	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	X		X		X		
21	¿El profesional obstetra que le atendió le realizó un examen completo y minucioso? --	X		X		X		
22	¿El profesional obstetra que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	X		X		X		
23	¿El profesional obstetra que le atendió le inspiró confianza?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>							
24	¿El profesional obstetra que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
25	¿El profesional obstetra siempre está atento a sus requerimientos y necesidades?	X		X		X		
26	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional obstetra sobre su salud o resultado de su atención?	X		X		X		
27	¿Usted comprendió la explicación que el profesional obstetra le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	X		X		X		
28	¿El profesional obstetra que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	X		X		X		
29	¿El ambiente que hay en el consultorio externo de obstetricia hace sentirse cómodo(a)?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Castañeda Nuñez Elena DNI: 08104562

Especialidad del validador: Metodóloga UCV

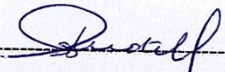
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

04 de Junio del 2019

  
Firma del Experto Informante.  
DNI 08104562

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ADOLFO SILVA NARVASTE      DNI: 10041560

Especialidad del validador: Seminario de Investigación

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

04 de Junio del 2019



**Firma del Experto Informante.**

DNI: 10041560

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

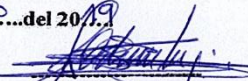
Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. OSCAR TATAJE FREDDY      DNI: 07015123

Especialidad del validador: METODOLOGIA DE INVESTIGACION

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

04 de Junio del 2019  
  
Dr. Freddy Ochoa-Tataje  
METODOLOGIA INVESTIG. C.

Firma del Experto Informante.  
DNI: 07015123

### Anexo 4 . Matriz de datos (Excel y/o spss)

		VARIABLE 1: PROCESO DE ATENCION DE CONSULTA EXTERNA																							
		DATOS GENERALES					DIMENSION 1: FASE DE ADMISION INTEGRAL								DIMENSION 2: FASE DE ATENCION				DIMENSION 3: FASE DE SALIDA						
		edad	sexo	nivel de instrucc	tipo de seguro	tipo de usua	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	D1	P9	P10	P11	P12	D2	P13	P14	P15	P16	D3
5	E01	16	femenino	5to secundaria	sis	continuator	2	3	3	3	3	3	3	3	23	3	3	3	3	12	3	3	1	3	10
6	E02	17	masculino	5to secundaria	otro	nuevo	2	3	1	1	1	1	3	2	14	1	1	1	1	4	3	3	3	3	12
7	E03	15	masculino	4to secundaria	sis	continuator	3	3	3	1	2	3	3	3	21	3	2	2	3	10	3	3	2	3	11
8	E04	16	masculino	5to secundaria	sis	nuevo	3	2	3	2	3	3	3	2	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
9	E05	15	femenino	5to secundaria	sis	continuator	3	2	3	3	3	2	3	2	21	3	3	3	3	11	3	3	2	2	10
10	E06	17	femenino	5to secundaria	ninguno	nuevo	3	3	1	3	3	3	2	3	21	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11
11	E07	16	femenino	5to secundaria	ninguno	nuevo	3	2	3	3	3	3	3	3	23	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
12	E08	15	femenino	5to secundaria	essalud	continuator	3	2	3	2	2	2	2	1	17	1	1	2	1	5	2	2	3	2	9
13	E09	15	femenino	5to secundaria	essalud	nuevo	3	3	1	2	3	3	2	3	20	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
14	E10	16	femenino	5to secundaria	sis	continuator	3	3	3	2	3	2	2	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
15	E11	16	femenino	5to secundaria	sis	continuator	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11
16	E12	15	femenino	5to secundaria	ninguno	continuator	3	3	3	3	3	2	3	2	23	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
17	E13	15	femenino	5to secundaria	sis	nuevo	3	3	1	1	3	3	3	3	20	3	3	3	3	12	1	3	3	2	9
18	E14	17	masculino	5to secundaria	ninguno	nuevo	3	1	1	3	3	3	3	1	18	1	1	1	3	6	3	1	2	1	7
19	E15	16	masculino	5to secundaria	ninguno	continuator	3	3	2	3	3	3	3	2	22	3	3	3	3	12	2	3	3	2	10
20	E16	17	masculino	5to secundaria	essalud	nuevo	3	2	3	3	3	3	3	3	23	3	3	3	3	12	3	2	2	1	8
21	E17	15	masculino	5to secundaria	essalud	nuevo	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
22	E18	15	femenino	5to secundaria	ninguno	nuevo	3	2	3	3	3	2	3	3	22	3	3	3	3	12	1	1	1	2	5
23	E19	16	femenino	4to secundaria	sis	continuator	2	2	3	3	3	2	1	1	17	3	2	2	3	10	3	3	3	2	11
24	E20	17	femenino	4to secundaria	sis	continuator	3	1	3	1	3	2	2	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
25	E21	16	masculino	4to secundaria	otro	continuator	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12
26	E22	16	femenino	4to secundaria	sis	continuator	2	1	3	3	2	2	1	2	16	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10
27	E23	17	masculino	5to secundaria	sis	continuator	3	2	3	3	3	3	2	1	20	3	3	3	2	11	3	3	2	2	10
28	E24	17	masculino	4to secundaria	sis	nuevo	3	3	3	3	2	2	1	20	1	3	1	3	8	3	2	1	1	7	
29	E25	14	masculino	3ro secundaria	ninguno	nuevo	3	3	1	3	2	2	3	1	18	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9
30	E26	14	masculino	4to secundaria	sis	nuevo	3	1	3	1	2	3	1	3	17	3	1	3	2	9	3	3	1	2	9
31	E27	14	masculino	3ro secundaria	sis	continuator	3	2	3	2	3	3	3	3	22	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11

		VARIABLE 2: SATISFACCION DEL USUARIO ADOLESCENTE																																				
		DIMENSION 1: ELEMENTOS TANGIBLES							DIMENSION 2: CAPACIDAD DE RESPUESTAS							DIMENSION 3: FIABILIDAD					DIMENSION 4: SEGURIDAD				DIMENSION 5: EMPATIA													
		D3	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	D1	P8	P9	P10	P11	P12	P13	D2	P14	P15	P16	P17	P18	P19	D3	P20	P21	P22	P23	D4	P24	P25	P26	P27	P28	P29	D5		
5	10	3	2	3	4	4	4	4	24	3	3	4	4	4	22	4	3	4	4	4	4	4	4	23	3	4	4	4	15	5	4	4	4	4	4	5	26	
6	12	5	5	4	4	3	3	5	29	4	4	3	3	3	5	22	5	5	5	4	5	5	29	3	4	3	5	15	3	4	4	3	4	4	3	4	3	21
7	11	4	4	3	4	3	3	4	25	1	3	4	3	3	3	17	3	2	3	3	3	2	16	3	3	3	3	12	4	3	3	3	3	3	3	3	19	
8	12	4	4	4	5	4	5	4	30	4	3	4	5	4	5	25	3	4	5	5	4	5	26	5	5	5	5	20	4	5	4	5	5	4	5	4	27	
9	10	4	3	3	4	4	2	4	24	3	3	5	4	4	3	22	4	2	3	2	3	3	17	3	3	3	2	11	4	4	4	4	4	4	2	22		
10	11	4	5	5	5	4	5	5	33	5	4	5	4	5	4	27	4	5	4	5	5	4	27	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	5	30	
11	12	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	24	
12	9	4	4	3	5	5	3	3	27	1	3	4	3	3	3	17	4	4	3	2	3	2	18	3	3	3	3	12	4	4	5	3	5	4	25			
13	12	4	5	5	5	4	5	5	33	3	4	5	5	5	4	26	5	5	4	5	4	4	27	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	5	5	5	30	
14	12	4	3	5	5	4	5	5	31	5	3	5	3	5	5	26	3	5	3	4	5	3	23	5	3	4	3	15	5	3	5	5	3	5	3	5	26	
15	11	5	5	4	5	5	5	5	34	5	5	4	5	5	29	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	
16	12	4	5	5	4	4	5	5	32	4	4	5	5	3	26	5	5	4	5	4	5	4	27	4	5	4	18	5	5	5	4	5	5	5	5	5	29	
17	9	4	5	5	5	5	5	5	34	4	3	5	4	5	5	26	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	4	5	4	5	4	5	28	
18	7	1	5	5	5	4	5	4	29	1	1	4	1	4	4	15	4	4	4	3	3	3	21	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	2	2	12	
19	10	3	4	5	4	5	4	4	29	3	3	4	5	5	4	24	3	3	4	4	1	3	18	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	4	1	21		
20	8	5	5	3	4	4	4	3	28	3	2	3	3	5	5	21	5	5	5	5	2	3	25	2	3	3	4	12	5	5	5	4	4	3	26			
21	12	5	5	4	5	4	5	5	33	3	5	3	4	5	3	23	5	5	5	5	5	5	30	4	5	4	5	18	5	5	5	5	5	5	5	5	30	
22	5	3	3	4	5	5	5	5	30	3	4	4	5	5	5	26	5	3	1	5	3	3	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	5	30	
23	11	3	2	1	3	1	3	4	17	3	3	2	4	4	2	18	4	3	3	4	4	3	21	4	3	4	4	15	4	5	4	4	3	4	24			
24	12	3	1	3	5	5	5	5	27	1	3	5	1	4	4	18	5	3	3	5	2	2	20	5	3	4	3	15	4	3	2	4	5	3	21			
25	12	3	4	5	5	3	5	5	30	3	3	4	5	5	3	23	4	3	4	5	3	4	23	5	4	4	5	18	5	4	4	4	4	4	5	26		
26	10	3	2	1	3	2	1	5	17	3	3	3	2	1	14	4	3	2	4	3	2	18	4	4	3	2	13	3	3	3	3	3	3	3	18			
27	10	3	3	3	5	3	5	3	27	3	3	5	1	4	3	19	4	4	3	3	3	2	19	4	3	3	5	15	5	4	4	5	3	5	26			
28	7	3	1	3	3	3	2	5	20	1	1	2	3	4	3	14	5	4	2	3	3	5	22	1	5	3	2	11	3	3	4	4	3	2	19			
29	9	3	3	4	5	5	5	4	29	2	3	5	3	4	1	18	5	4	3	3	2	5	22	4	5	3	1	13	3	4	5	3	5	2	22			
30	9	2	3	2	1	4	4	2	18	2	1	3	3	4	1	14	1	5	2	4	4	1	17	1	4	4	3	12	3	4	5	2	3	4	21			
31	11	4	4	4	5	3	3	5	28	2	3	3	2	3	3	16	4	5	2	2	5	4	22	3	3	4	4	14	5	3	4	4	4	4	4	24		

Sin título1-para resultados (14).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	DFAI1	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
2	DFAI2	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
3	DFAI3	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
4	DFAI4	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
5	DFAI5	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
6	DFAI6	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
7	DFAI7	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
8	DFAI8	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
9	DFA1	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
10	DFA2	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
11	DFA3	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
12	DFA4	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
13	DFS1	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
14	DFS2	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
15	DFS3	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
16	DFS4	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
17	DET1	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
18	DET2	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
19	DET3	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
20	DET4	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
21	DET5	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
22	DET6	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
23	DET7	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
24	DCR1	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
25	DCR2	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables

Sin título1-para resultados (14).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
25	DCR2	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
26	DCR3	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
27	DCR4	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
28	DCR5	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
29	DCR6	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
30	DF1	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
31	DF2	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
32	DF3	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
33	DF4	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
34	DF5	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
35	DF6	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
36	DS1	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
37	DS2	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
38	DS3	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
39	DS4	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
40	DE1	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
41	DE2	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
42	DE3	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
43	DE4	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
44	DE5	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
45	DE6	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
46	DFAI	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
47	DFA	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
48	DFS	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
49	DCR1	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables



Sin título1-para resultados (14).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
49	VAR1	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
50	DET	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
51	DCR	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
52	DF	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
53	DS	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
54	DE	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
55	VAR2	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
56	DFAIA	Númérico	8	0	FASE DE ADM...	{1, DEFICIE...	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
57	DFAA	Númérico	8	0	FASE DE ATE...	{1, DEFICIE...	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
58	DFSA	Númérico	8	0	FASE DE SALI...	{1, DEFICIE...	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
59	VAR1P	Númérico	8	0	PROCESO DE ...	{1, DEFICIE...	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
60	DETS	Númérico	8	0	ELEMENTOS T...	{1, INADEC...	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
61	DCRS	Númérico	8	0	CAPACIDAD D...	{1, INADEC...	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
62	DFFS	Númérico	8	0	FIABILIDAD	{1, INADEC...	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
63	DSS	Númérico	8	0	SEGURIDAD	{1, INADEC...	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
64	DES	Númérico	8	0	EMPATIA	{1, INADEC...	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
65	VAR2S	Númérico	8	0	SATISFACCIÓ...	{1, INADEC...	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
66	VAR00006	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
67	VAR00007	Cadena	9	0		Ninguno	Ninguno	9	Izquierda	Nominal	Entrada
68	VAR00008	Cadena	14	0		Ninguno	Ninguno	14	Izquierda	Nominal	Entrada
69	VAR00009	Cadena	7	0		Ninguno	Ninguno	7	Izquierda	Nominal	Entrada
70	VAR00010	Cadena	11	0		Ninguno	Ninguno	11	Izquierda	Nominal	Entrada
71											
72											
73											

Vista de datos Vista de variables

## Anexo 5. Autorización



PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital de Huaycán

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

### **PROVEIDO DE INVESTIGACION Nº 027-2019**

LOS QUE SUSCRIBEN:

*Dr. Juan Carlos Yafac Villanueva.*

**Director del Hospital de Huaycán.**

*Lic. Raúl Felipe Chuquiyauri Justo*

**Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación.**

Dejan Constancia que:

La LIC. DENIS POCCORPACHI NAVARRO, ha presentado el trabajo de investigación titulado:

### **“PROCESO DE ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ADOLESCENTE EN EL ÁREA DE OBSTETRICIA, HOSPITAL DE HUAYCÁN 2019”**

El cual ha sido aprobado para su ejecución en nuestra institución, no teniendo valor alguno en acciones en contra del estado.



MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL DE HUAYCÁN

*Dr. Juan Carlos Yafac Villanueva*  
C.M.P. 024650  
DIRECTOR (e)

Lima 02 de julio del 2019.

## Anexo 6. Datos generales

Tabla 14

*Distribución de las frecuencias de los usuarios adolescentes encuestados según sexo.*

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	26	52,0
Masculino	24	48,0
Total	50	100,0

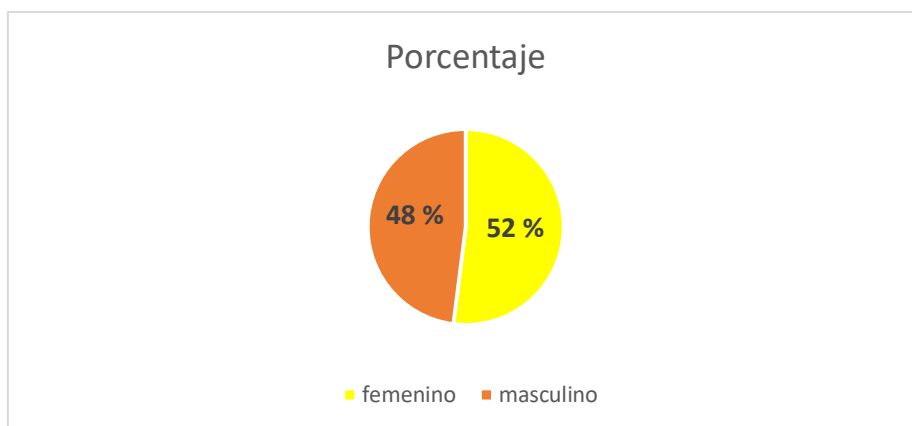


Figura 3. Porcentaje de usuarios adolescentes según sexo.

Tabla 15

*Distribución de las frecuencias de los usuarios adolescentes encuestados según tipo de seguro.*

Tipo de seguro	Frecuencia	Porcentaje
Essalud	12	24,0
Ninguno	14	28,0
Otro	2	4,0
SIS	22	44,0
Total	50	100,0

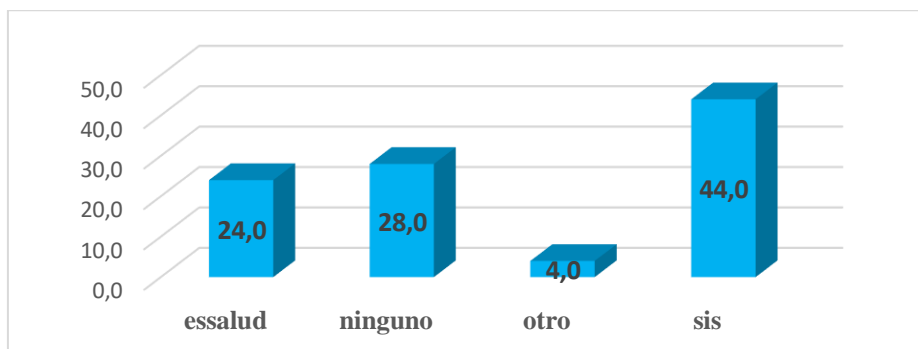


Figura 4. Porcentaje de los usuarios adolescentes encuestados según tipo de seguro.

## Anexo 7.- Fichas técnicas del instrumento

Tabla 16

*Ficha técnica del instrumento de la variable proceso de atención de consulta externa.*

<b>Instrumento para medir proceso de atención de consulta externa</b>		
Nombre del instrumento	:	Proceso de atención de consulta externa
Autora	:	Denis Poccorpachi Navarro
Año	:	2019
Lugar	:	Huaycán – Lima
Objetivo	:	Determinar el proceso de atención de consulta externa.
Administración	:	Individual
Tiempo de duración	:	20 minutos
<p>El cuestionario contiene un total de 16 interrogantes, repartidos en 3 dimensiones, que son las siguientes:                      La dimensión (I) Fase de admisión integral, que está conformada de ocho preguntas, la dimensión (II) Fase de atención, que está conformada de cuatro preguntas y la dimensión (III) Fase de salida, que está conformada de cuatro preguntas. Para las dimensiones mencionadas los valores son Si=3, A veces=2 y No=1.</p>		
<i>Baremo de la variable proceso de atención de consulta externa.</i>		
<b>Dimensiones</b>	<b>Rango</b>	<b>Categoría</b>
<b>Fase de admisión integral</b>	8 13	Deficiente
	14 19	Regular
	20 24	Eficiente
<b>Fase de atención</b>	4 6	Deficiente
	7 9	Regular
	10 12	Eficiente
<b>Fase de salida</b>	4 6	Deficiente
	7 9	Regular
	10 12	Eficiente

Tabla 17

*Ficha técnica del instrumento de la variable satisfacción del usuario adolescente*

<b>Instrumento para medir la satisfacción del usuario adolescente</b>		
Nombre del instrumento	:	Satisfacción del usuario adolescente
Autora	:	Denis Poccoypachi Navarro
Año	:	2019
Lugar	:	Huaycán – Lima
Objetivo	:	Determinar la satisfacción del usuario adolescente
Administración	:	Individual
Tiempo de duración	:	20 minutos
<p>El cuestionario está constituido de 29 interrogantes, dividido en cinco dimensiones: La dimensión (I) elementos tangibles, conformada por siete preguntas, la dimensión (II) capacidad de respuesta, conformada por seis preguntas, la dimensión (III) fiabilidad, conformada de seis preguntas, la dimensión (IV) seguridad, conformada de cuatro preguntas, y la dimensión (V) empatía, conformada de seis preguntas. La escala de valoración de nuestro cuestionario es de tipo Likert, la cual tienen los siguientes valores: Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5) y los niveles son: Inadecuado, Regular y Adecuado.</p>		
<i>Baremo de la variable satisfacción del usuario adolescente</i>		
<b>Dimensiones</b>	<b>Rango</b>	<b>Categoría</b>
<b>Elementos tangibles</b>	7 16	Inadecuado
	17 26	Regular
	27 35	Adecuado
<b>Capacidad de respuesta</b>	6 14	Inadecuado
	15 23	Regular
	24 30	Adecuado
<b>Fiabilidad</b>	6 14	Inadecuado
	15 23	Regular
	24 30	Adecuado
<b>Seguridad</b>	4 9	Inadecuado
	10 15	Regular
	16 20	Adecuado
<b>Empatía</b>	6 14	Inadecuado
	15 23	Regular
	24 30	Adecuado

## **Anexo 8.- Grado de relación según coeficiente de correlación basada en Hernandez Sampieri & Fernández Collado**

Tabla 18

*Grado de relación según coeficiente de correlación*

<b>Rango</b>	<b>relación</b>
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente : elaboración basada en Hernandez Sampieri & Fernández Collado,1998.

## Anexo 9.- Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable Proceso de atención de consulta externa

Dimensión 1: Fase de admisión integral

Tabla 19

*Distribución de las frecuencias de la dimensión Fase de admisión integral*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0,0
Regular	12	24,0
Eficiente	38	76,0
Total	50	100,0

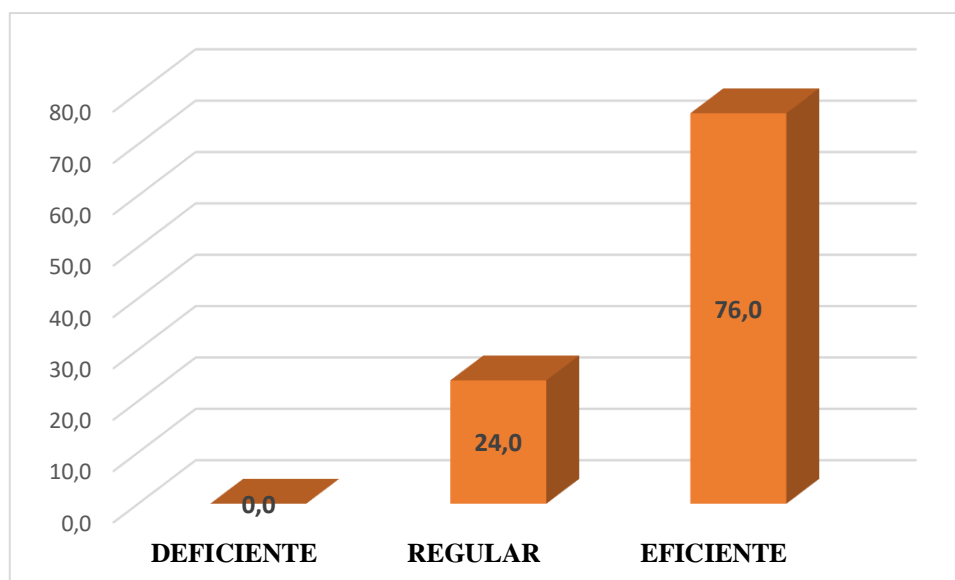


Figura 5. Porcentajes de la dimensión Fase de admisión integral

En la tabla 19 y la figura 5 se puede observar que de los 50 adolescentes que representan el 100% no hay ninguno que manifieste que el proceso de atención con respecto a la dimensión fase de admisión integral sea DEFICIENTE, mientras que 12 de los encuestados que representan el 24% señalan que es REGULAR y 38 de los encuestados que representan un 76% indican que es EFICIENTE.

## Dimensión 2: Fase de atención

Tabla 20

*Distribución de las frecuencias de la dimensión Fase de atención*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	5	10,0
Regular	7	14,0
Eficiente	38	76,0
Total	50	100,0

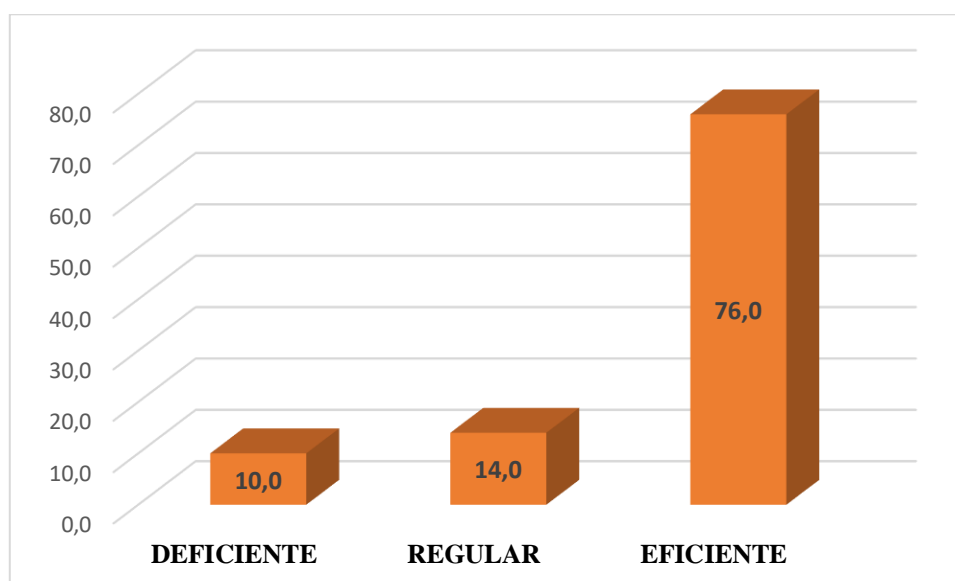


Figura 6. Porcentajes de la dimensión Fase de atención

En la tabla 20 y la figura 6 se puede observar que 5 de los adolescentes que representan el 10% refieren que el proceso de atención con respecto a la dimensión Fase de atención es DEFICIENTE, mientras que 7 de los encuestados que representan el 14% señalan que es REGULAR y 38 de los encuestados que representan un 76% indican que es EFICIENTE.

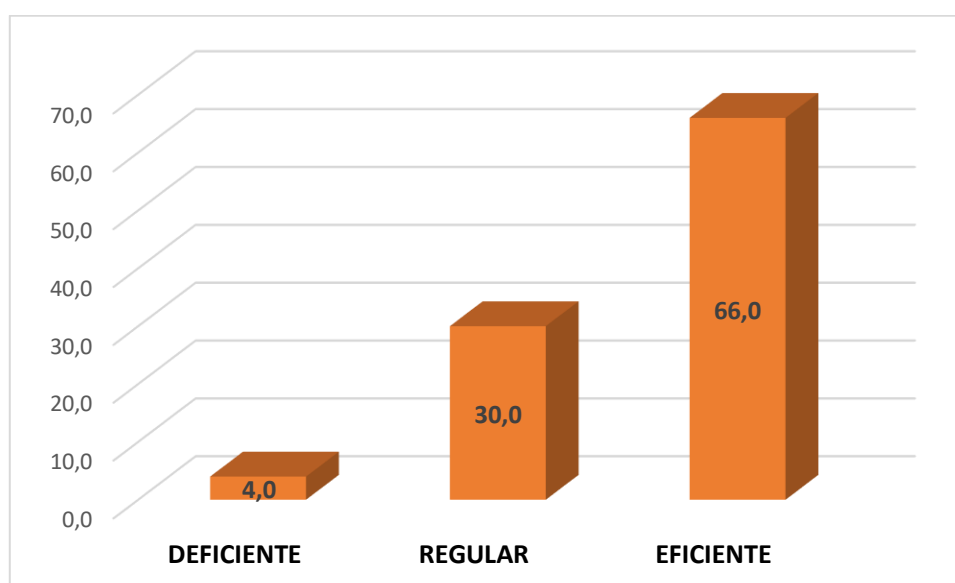


### Dimensión 3: Fase de salida

Tabla 21

*Distribución de las frecuencias de la dimensión Fase de salida*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	2	4,0
Regular	15	30,0
Eficiente	33	66,0
Total	50	100,0



*Figura 7. Porcentajes de la dimensión Fase de salida*

De la tabla 21 y la figura 7 se puede observar que 2 adolescentes que representan 4% refieren que el proceso de atención con respecto a la dimensión Fase de salida es DEFICIENTE, mientras que 15 de los encuestados que representan el 30% señalan que es REGULAR y 33 de los encuestados que representan un 66% indican que es EFICIENTE.

## Anexo 10.- Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable Satisfacción del usuario adolescente

Dimensión 1: Elementos tangibles

Tabla 22

*Distribución de las frecuencias de la dimensión Elementos tangibles*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	1	2,0
Regular	11	22,0
Adecuado	38	76,0
Total	50	100,0

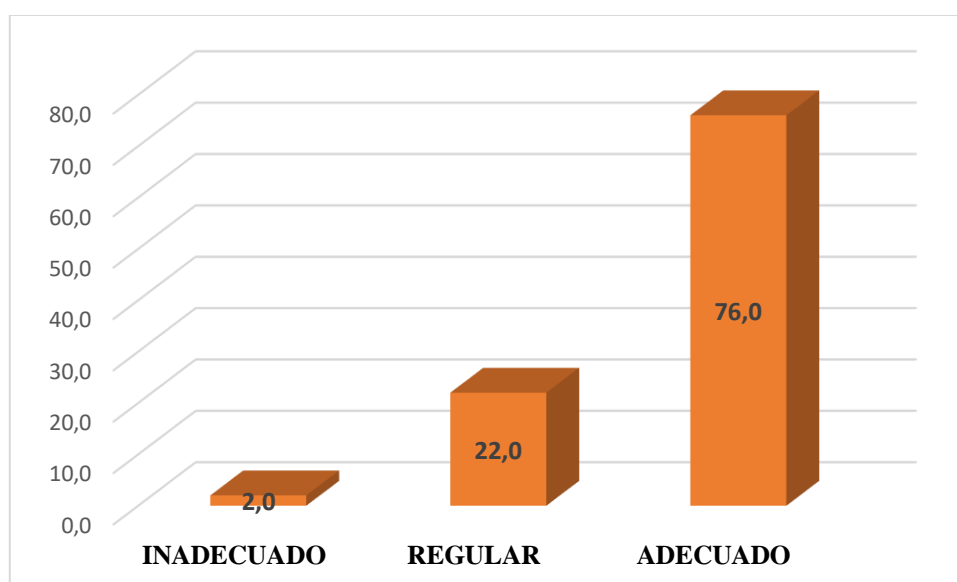


Figura 8. Porcentajes de la dimensión Elementos Tangibles

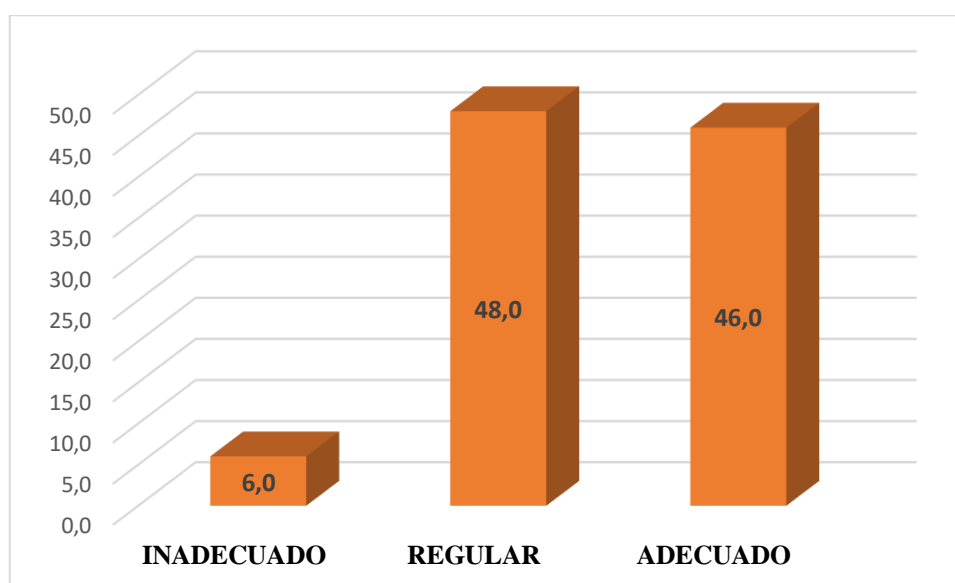
De la tabla 22 y la figura 8 se observa que 1 de los adolescentes que representa 2% percibe que el nivel de satisfacción en la dimensión Elementos tangibles es INADECUADO, 11 de los participantes que vienen a ser el 22% perciben que es REGULAR y 38 de los encuestados que representan un 76% perciben que es ADECUADO.

## Dimensión 2: Capacidad de Respuesta

Tabla 23

*Distribución de las frecuencias de la dimensión Capacidad de Respuesta*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	3	6,0
Regular	24	48,0
Adecuado	23	46,0
Total	50	100,0



*Figura 9. Porcentajes de la dimensión Capacidad de Respuesta*

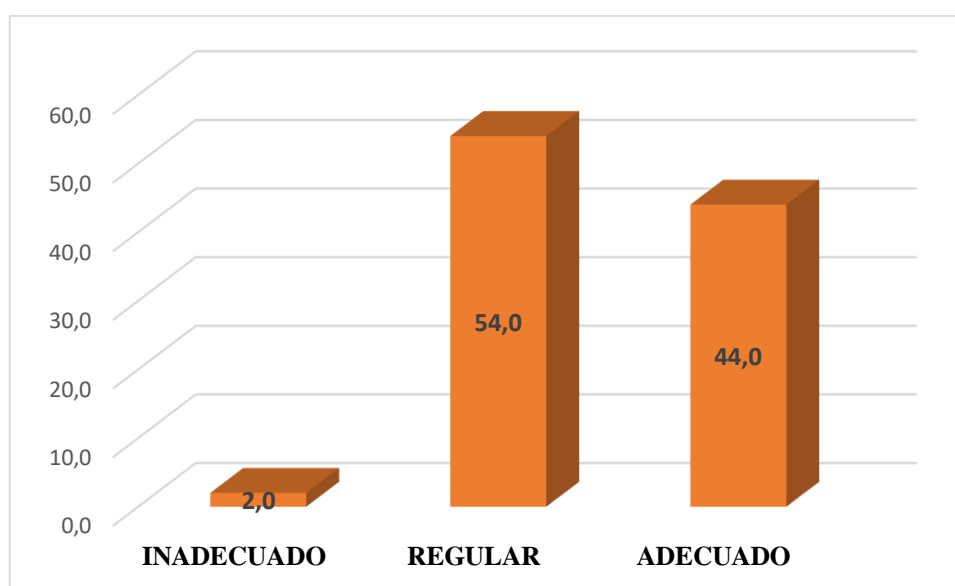
En la tabla 23 y la figura 9 se observa que 3 adolescentes que representan 6% perciben que el nivel de satisfacción en la dimensión Capacidad de respuesta es INADECUADO, 24 de los participantes que vienen a ser 48% perciben que es REGULAR y 23 de los encuestados que representan un 46% perciben que es ADECUADO.

### Dimensión 3: Fiabilidad

Tabla 24

*Distribución de las frecuencias de la dimensión Fiabilidad*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	1	2,0
Regular	27	54,0
Adecuado	22	44,0
Total	50	100,0



*Figura 10. Porcentajes de la dimensión Fiabilidad*

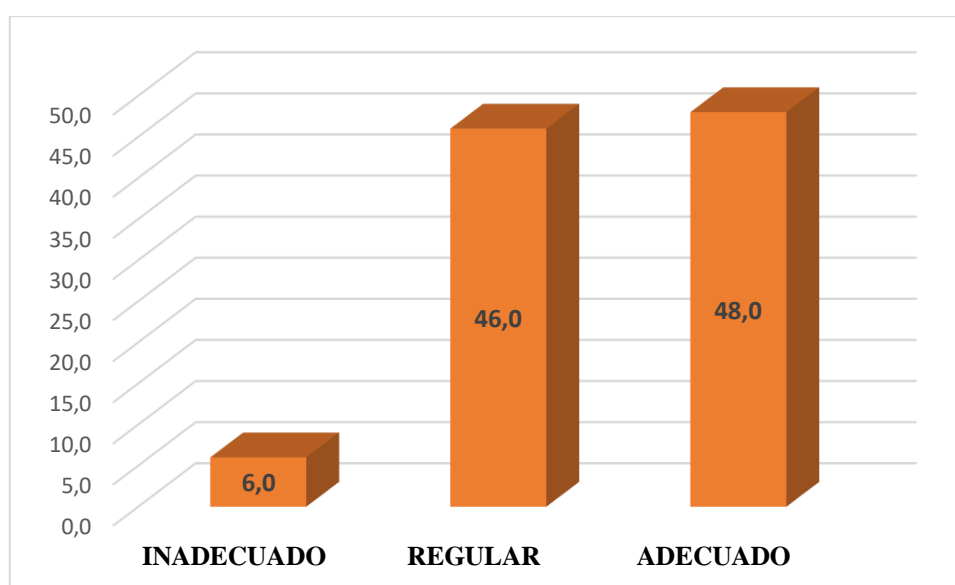
De la tabla 24 y la figura 10 se observa que 1 de los adolescentes que representa 2% percibe que el nivel de satisfacción en la dimensión Fiabilidad es INADECUADO, mientras que 27 de los encuestados que representan el 54% perciben que es REGULAR y 22 de los encuestados que representan un 44% perciben que es ADECUADO.

#### Dimensión 4: Seguridad

Tabla 25

*Distribución de las frecuencias de la dimensión Seguridad*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	3	6,0
Regular	23	46,0
Adecuado	24	48,0
Total	50	100,0



*Figura 11. Porcentajes de la dimensión Seguridad*

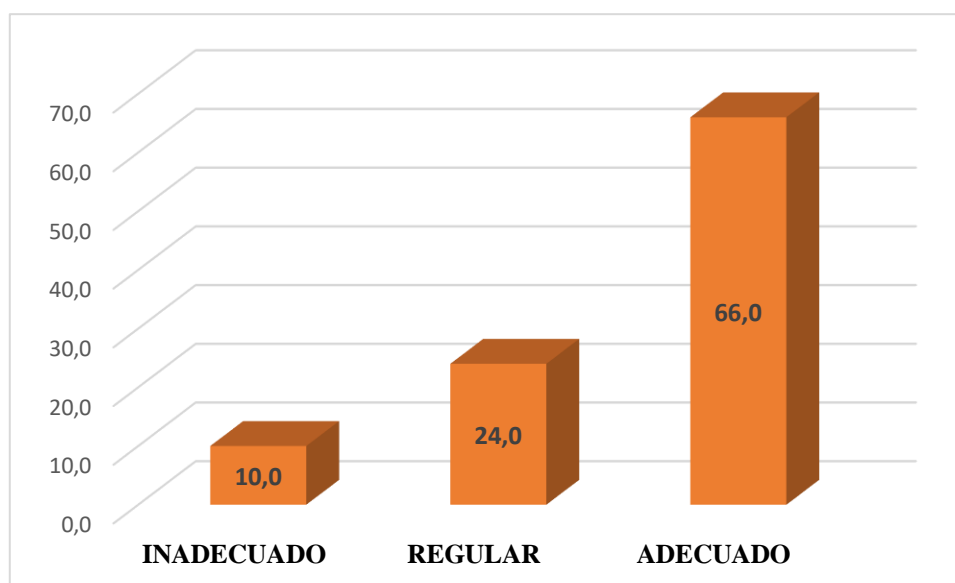
De la tabla 25 y la figura 11 se observa que 3 adolescentes que representan 6% perciben que el nivel de satisfacción en la dimensión Seguridad es INADECUADO, mientras que 23 de los encuestados que representan el 46% perciben que es REGULAR y 24 de los encuestados que representan un 48% perciben que es ADECUADO.

## Dimensión 5: Empatía

Tabla 26

*Distribución de las frecuencias de la dimensión Empatía*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	5	10,0
Regular	12	24,0
Adecuado	33	66,0
Total	50	100,0



*Figura 12. Porcentajes de la dimensión Empatía*

De la tabla 26 y la figura 12 se puede observar que 5 adolescentes que representan 10% perciben que el nivel de satisfacción en la dimensión Empatía es INADECUADO, 12 de los encuestados que representan el 24% perciben que es REGULAR y 33 de los encuestados que representan un 66% perciben que es ADECUADO.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**Proceso de atención de consulta externa y satisfacción del usuario  
adolescente en el área de obstetricia - Hospital de Huaycán 2019.**

**AUTORA:**

**Br. Denis Poccorpachi Navarro**

**Hospital de Huaycán**

**deni\_89\_9@hotmail.com**

**Lima – Perú**

**2019**

## Artículo científico

1. **TÍTULO:** “Proceso de atención de consulta externa y satisfacción del usuario adolescente en el área de obstetricia - Hospital de Huaycán 2019.”
2. **AUTOR:** Br. Denis Poccoorpachi Navarro.
3. **RESUMEN:** El objetivo del presente estudio fue determinar la relación entre el proceso de atención de consulta externa y la satisfacción del usuario adolescente en el área de obstetricia, Hospital de Huaycán 2019. Fue de tipo descriptivo correlacional y diseño no experimental, se trabajó con una muestra de 50 adolescentes atendidos en consultorios externos, empleándose dos instrumentos, el primero para medir el proceso de atención y el segundo el SERVQUAL modificado para medir la satisfacción del usuario. El análisis estadístico empleado fue frecuencias y prueba de Rho de Spearman. Se obtuvo como resultado un Rho de Spearman de 0,553 entre el proceso de atención de consulta externa y la satisfacción del usuario adolescente lo que significa que existe una correlación positiva considerable. Se concluyó que existe relación directa y considerable entre el proceso de atención de consulta externa y satisfacción del usuario adolescente en el área de obstetricia.
4. **PALABRAS CLAVES:** Proceso de atención, consulta externa, Satisfacción del usuario adolescente.
5. **ABSTRACT:** The objective of this study was to determine the relationship between the process of external consultation care and the satisfaction of the adolescent user in the area of obstetrics, Hospital de Huaycán 2019. It was of a descriptive correlational type and non-experimental design, a sample of 50 adolescents treated in external offices, using two instruments, the first to measure the care process and the second the modified SERVQUAL to measure user satisfaction. The statistical analysis used was frequency and Spearman's Rho test. As a result, a Spearman Rho of 0.553 was obtained between the outpatient care process and the satisfaction of the adolescent user, which means that there is a considerable positive correlation. It was concluded that there is a direct and considerable relationship between the process of external consultation and adolescent user satisfaction in the area of obstetrics.
6. **KEYWORDS:** External consultation, attention process, Teen user satisfaction.
7. **INTRODUCCIÓN:** En todo el mundo, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), estima la accesibilidad, eficiencia y satisfacción de los usuarios como



características de las prestaciones de atención sanitaria, siendo este último un derecho fundamental de todo ser humano. La satisfacción en salud es la principal variable que contribuye a una calidad de atención humanizada. En los Estados Unidos de América y Europa, la satisfacción del paciente está desempeñando un papel cada vez más importante en las reformas de la calidad de la atención y la prestación de servicios de salud en general. Sin embargo, los estudios de satisfacción del paciente se ven desafiados por la falta de una definición o medida universalmente aceptada. A nivel nacional según ENDES (2014), la encuesta nacional de satisfacción de usuarios del aseguramiento universal en salud realizó una investigación en donde recolectó información a pacientes atendidos por profesionales que laboran en el entorno de la salud en el campo de la consulta externa en diferentes entidades de salud (Minsa, Essalud, Clínicas, Fuerzas Armadas y Policiales) con la finalidad de tener datos reales acerca de que si los usuarios se sienten cómodos con una adecuada satisfacción percibida en la atención que reciben de acuerdo al seguro que les corresponde. De las cuatro instituciones de salud que fueron investigadas, se pudo percibir que la gran cantidad de pacientes indicaron que se sentían cómodos con la atención recibida en los establecimientos sanitarios. Siendo la proporción de satisfacción en el campo de la consulta externa en las clínicas mayor en comparación con el Minsa y Essalud.

El hospital de Huaycán junto con el servicio de Gineco Obstetricia viene trabajando con la población adolescente con el fin principal de disminuir los embarazos en dichas edades, para llegar a cumplir esta meta se realizan diferentes actividades dirigidas a la población, tanto dentro del hospital como en las instituciones educativas. Los problemas identificados dentro del hospital Huaycán se detallan a continuación: (a) No tenemos hasta el momento un consultorio diferenciado del adolescente en el hospital de Huaycán. (b) Los adolescentes son atendidos junto con la población general. (c) No hay horarios diarios exclusivos para atención del adolescente en el hospital de Huaycán. (d) Los tabús y prejuicios de los adolescentes les limita a atenderse en el hospital. (e) Los adolescentes sienten vergüenza y timidez de ir al hospital, porque sienten que la población los criticará. (f) No hay suficiente número de obstetras para dichas actividades de atenciones diferenciadas de adolescentes. Si continuara este problema las atenciones de los adolescentes en consultorios externos de obstetricia dentro del hospital serian limitadas y deficientes debido a que en la actualidad no contamos con un consultorio diferenciado exclusivo para ellos, motivo por el cual los adolescentes son atendidos con la población

general dando como consecuencia poca satisfacción del usuario adolescente y menos cobertura en la accesibilidad.

La presente investigación busca conocer “La relación que existe entre el proceso de atención de consulta externa y la satisfacción del usuario adolescente en el área de obstetricia, Hospital de Huaycán 2019” y luego plantear en un futuro como alternativa de solución un plan para crear un consultorio diferenciado para adolescentes con ambiente, infraestructura, personal de salud suficiente y horarios diarios para ofrecer una atención de salud con los criterios adecuados que generen calidad y calidez. Siendo necesario para ello contar con la revisión de estudios precedentes nacionales e internacionales, se pudo considerar a nivel internacional la investigación llevada a cabo por Sevilla (2014), en la que tuvo como objetivo “establecer un programa de gestión para mejorar las prestaciones de salud en los adolescentes en el subcentro de salud santa anita-Ecuador, a partir del cual se elaboró propuestas de mejora que tuvieron como fin principal promocionar los horarios de atención y la gama de servicios ofrecidos”. Se concluyó que “la mayor cantidad de adolescentes presenta dificultad para conseguir un turno, con una variación de 2 días a 1 mes, la misma que está asociada al desconocimiento del horario de atención y de la cartera de servicios, con respecto a la infraestructura señalan que la iluminación es limitada y el acceso a los consultorios tiene un cierto grado de dificultad, la mayoría de usuarios están insatisfechos porque no reciben su atención por los profesionales de salud a la hora asignada, con la creación y la realización de la propuesta se mejorará los criterios de calidad, lo que determinará pacientes satisfechos y adaptados con la variedad de servicios ofertados y con los horarios de atención”.

Así también se considera estudios nacionales como el presentado por Pingo (2018), en su investigación el propósito fue “determinar la relación entre las percepciones del proceso de atención de consulta externa y el nivel de calidad del servicio recibido por los pacientes del centro de salud I-4 la unión - provincia Piura, enero 2018”, la conclusión que llegó dicho autor fue “existe relación entre el proceso de atención de consulta externa y la calidad del servicio a los pacientes del centro de salud”. Loayza (2018), elaboró su trabajo de tesis con el propósito de “Identificar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de la paciente obstétrica en el Hospital de Huaycán, Lima 2018. La cual tuvo como conclusión: existe una alta asociación entre la variable calidad de

atención y satisfacción de la usuaria, y la relación media entre calidad y las cinco dimensiones de satisfacción consideradas en el estudio.

Luego de realizar una revisión de la literatura sobre la variable de estudio satisfacción del usuario, podemos definirla según “La Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA como el grado de cumplimiento de las instituciones sanitarias con las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios prestados (p. 14), la cual se basó en la teoría de los autores Valerie Zeithaml, Parasuraman y Leonard Berry. De acuerdo con “La Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los establecimientos” hace referencia que la herramienta SERVQUAL se emplea para hallar el grado de satisfacción del usuario en términos de la calidad del servicio ofrecido. Las dimensiones de la variable satisfacción, lo desarrollaremos de la escala SERVQUAL, la cual establece cinco dimensiones de la calidad del servicio, estas dimensiones son: (1) Elementos tangibles. (2) Capacidad de Respuesta. (3) Fiabilidad. (4) Seguridad. (5) Empatía.

En relación a la variable proceso de atención de consulta externa podemos definirla según Barroso (2000): como el conjunto de actividades realizadas, o mandadas a realizar, por el personal de salud con el fin de dar solución a los problemas de salubridad de los pacientes, dicho fundamento teórico es el que se basó el presente estudio. Según “El manual de procedimientos de admisión integral en establecimientos del primer nivel de atención” (2001) define el proceso de atención de consulta externa del usuario en el establecimiento como el proceso por el cual el principal objetivo es sus necesidades de salud y expectativas. Para fines descriptivos, el proceso de atención según dicho manual, se ha estructurado en tres fases: fase de admisión integral, fase de atención, fase de salida. Luego de las definiciones ya mencionadas, se planteó la formulación del problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de atención de consulta externa y la satisfacción del usuario adolescente en el área de obstetricia, Hospital de Huaycán 2019?, y se tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre el proceso de atención de consulta externa y la satisfacción del usuario adolescente en el área de obstetricia, Hospital de Huaycán 2019. Seguidamente se consideró como hipótesis general: Existe relación entre el proceso de atención de consulta externa y la satisfacción del usuario adolescente en el área de obstetricia, Hospital de Huaycán 2019.

- 8. METODOLOGÍA:** El presente estudio de investigación es de tipo no experimental, descriptivo correlacional, de corte transversal debido a que ninguna de las variables estudiadas se manipuló, se basó en describir los hechos en tiempo real en un determinado momento y lograr obtener resultados acerca de que si hay relación o no entre la variable proceso de atención y la variable satisfacción del adolescente y a la vez determinar qué tipo de relación existe entre ellos. Mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia se recogió la muestra de 50 adolescentes atendidos en consultorios externos de obstetricia del hospital de Huaycán en el año 2019. Para la presente investigación, se consideró la población de estudio a 120 pacientes adolescentes atendidos durante el primer trimestre en consultorios externos de obstetricia en el hospital de Huaycán en el año 2019 durante el periodo de enero a marzo. En la presente tesis de investigación se utilizó un cuestionario tipo Likert con valores que van de 1 a 5 en cada pregunta del cuestionario para medir la variable satisfacción del usuario adolescente y para la medición de la variable proceso de atención de consulta externa con valores que van de 1 a 3 en cada pregunta.
- 9. RESULTADOS:** De los resultados obtenidos se muestran las tablas de mayor significancia.

Tabla 9  
*Distribución de las frecuencias de la variable proceso de atención de consulta externa*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0,0
Regular	10	20,0
Eficiente	40	80,0
Total	50	100,0

Tabla 13  
*Distribución de las frecuencias de la variable satisfacción del usuario adolescente*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	1	2,0
Regular	18	36,0
Adecuado	31	62,0
Total	50	100,0

Tabla 19  
*Prueba de correlación Rho Spearman entre el proceso de atención de consulta externa y satisfacción del usuario adolescente en el área de obstetricia, hospital de Huaycán 2019.*

Correlaciones		Proceso de atención de consulta externa
Satisfacción del usuario adolescente	Coefficiente de correlación	0,553**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	50

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).  
 Fuente:SPSS 25

**10. DISCUSIÓN:** La satisfacción del usuario adolescente y el proceso de atención de consulta externa es uno de los temas que nos interesa cada día más, ya que nos ayuda a evaluar el trabajo realizado por parte de las instituciones del ministerio de salud y ver qué aspectos podemos mejorar con el tiempo, según los resultados ya mencionados anteriormente, se observa que de acuerdo a los usuarios adolescentes encuestados, se halló una correlación positiva considerable con valores de 0,553 y directamente proporcional entre el proceso de atención de consulta externa y satisfacción del usuario adolescente en el área de obstetricia, eso quiere decir que a medida que el proceso de atención en consulta externa en el hospital sea eficiente habrá un nivel de satisfacción adecuado, similares resultados se encontraron en el estudio llevado a cabo por Pingo(2018) en la que concluyó que “existe relación directamente proporcional entre el proceso de atención de consulta externa del centro de salud la Unión y la calidad del servicio a los pacientes”. Si analizamos la primera variable proceso de atención de consulta externa vemos que hay un 80% de usuarios adolescentes que mencionan que el proceso es eficiente, eso nos da a entender que existe un eficaz proceso de atención que

realiza el hospital pese a que como ya mencionamos no existe un consultorio diferenciado para ellos con los criterios que especifica la norma técnica. En cambio Sevilla (2014), en su estudio concluyó que la mayor cantidad de adolescentes presenta dificultad para conseguir un turno, con una variación de 2 días a 1 mes, la misma que está asociada al desconocimiento del horario de atención y de la cartera de servicios, vemos ahí la diferencia con nuestro estudio ya que según este autor se ve que se presentan problemas en el proceso de atención sobre todo en la fase de admisión integral a comparación de nuestro estudio en la cual la fase de admisión integral tuvo un 76% de usuarios que indican que es eficiente y no hay ninguno de los encuestados que manifieste que sea deficiente.

**11. CONCLUSIONES:** La investigación realizada concluye que existe correlación positiva considerable de 0,553 entre el proceso de atención de consulta externa y satisfacción del usuario adolescente en el área de obstetricia, hospital de Huaycán 2019. Para efecto de la medición de la correlación entre la variable proceso de atención y las dimensiones de satisfacción, como son elementos tangibles y fiabilidad se tuvieron una correlación positiva media y para las dimensiones capacidad de respuesta, seguridad y empatía se tuvieron una correlación positiva considerable.

## **12. REFERENCIAS:**

Barroso, C. (2000). *Factores Organizativos que influyen en las percepciones de los clientes en el ámbito de los servicios*. Consecuencias para la rentabilidad. Sevilla: Colis.

Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud (2014). *Usuarios de consulta externa de los establecimientos de salud*. Recuperado de: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitaless/Est/Lib1192/cap01.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaless/Est/Lib1192/cap01.pdf)

Loayza, J. (2018). *“Calidad de atención en función del nivel de satisfacción obstétrica, de pacientes atendidas en Hospital Huaycán, Lima 2018”*. (Tesis de maestría, universidad César Vallejo, Lima - Perú). Recuperada de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/28873?show=full>.

MINSA (2001). *“Manual de procedimientos de admisión integral en establecimientos del primer nivel de atención”* Lima-Perú. Recuperado de: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/886\\_MINSA1439.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/886_MINSA1439.pdf)

MINSA (2011). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*. R.M. N° 527- 2011. Lima-Perú. pp 58. Recuperada de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Pingo, D. J. (2018). *Proceso de atención de consulta externa y la calidad del servicio a los pacientes del centro de salud i-4 la unión - provincia Piura, en el mes de enero 2018*. (Tesis de maestría, universidad privada Norbert Wiener, Lima-Perú). Recuperada de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2119/MAESTRO%20%20Dennis%20Jos%C3%A9%20Pingo%20Bayona.pdf?sequence=1&isAllowed=>

Sevilla, V.P. (2014). *Programa de gestión para mejorar la calidad en las prestaciones de los servicios de salud a los adolescentes en el subcentro de salud santa anita*. (Tesis de maestría, universidad regional autónoma de los andes, Ambato, Ecuador). Recuperada de: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/383/1/TUAMGSS011-2015.pdf>


## **Anexo 12.- Declaratoria de autenticidad y autorización para la publicación del artículo científico**

### **Declaratoria de autenticidad para la publicación del artículo científico**

Yo, Denis Poccorpachi Navarro, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 45906555, con el artículo titulado “Proceso de atención de consulta externa y satisfacción del usuario adolescente en el área de obstetricia - Hospital de Huaycán 2019”, declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, la publicación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

ATE, Agosto de 2019



---

Denis Poccorpachi Navarro  
DNI N° 45906555



## Formato: Acta de aprobación de originalidad de tesis



### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Freddy Antonio Ochoa Tataje, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, revisor de la tesis titulada "**Proceso de atención de consulta externa y satisfacción del usuario adolescente en el área de obstetricia - Hospital de Huaycán 2019**" de la estudiante Denis POCCORPACHI NAVARRO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 12 de Diciembre del 2019.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Freddy Antonio Ochoa Tataje", is written over a horizontal line.

Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

DNI: 07015123



Formato: Pantallazo del software turnitin

The screenshot displays the Turnitin interface for a document analysis. At the top, the document title is "PROCESO DE ATENCION DE CONSULTA EXTERNA Y SATISFACCION DEL USUARIO ADOLESCENTE EN EL AREA DE OBSTETRICIA - Hospital de Huayra 2019". The document is associated with "UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO" and the "ESCUELA DE POSGRADO". The program is "PROGRAMA M.A. ADMNICO DE GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD". The author is "Dr. Denis Pascopachi Navarro (ORCID:0000-0001-2028-8179)". The subject is "MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD". The line of investigation is "Calidad de las prestaciones asistenciales". The location is "Lima - Perú" and the year is "2019".

The interface shows a "Resumen de coincidencias" (Summary of Similarities) section with a large "24%" similarity score. Below this, a list of sources is shown with their respective similarity percentages:

Source	Similarity Percentage
1 Entregado a Universidad	10%
2 repositorio ucv.edu.pe	5%
3 repositorio univper.edu.pe	3%
4 dispace.unimad.edu.ec	1%
5 Entregado a Universidad	1%
6 Entregado a Pontificia	<1%
7 repositorio.ujpao.edu.pe	<1%

At the bottom of the interface, there are navigation and utility icons, including a search icon, a magnifying glass, and a "Text-only Report" button. The page number "Página 1 de 38" and the word count "Número de palabras: 11799" are visible in the bottom right corner.

**Formato: Formulario de autorización para la publicación de la tesis**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"**

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA  
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS**

**1. DATOS PERSONALES**

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Poccorpachi Navarro Denis

D.N.I. : 45906555

Domicilio : UCV 186 lote 36 zona "O" Huaycán

Teléfono : Fijo : Móvil : 962525149

E-mail : deni-89-9@hotmail.com

**2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS**

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestra

Mención: Maestra en Gestión de los servicios de la salud.

**3. DATOS DE LA TESIS**

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Poccorpachi Navarro Denis

Título de la tesis:

Proceso de atención de consulta externa y

Satisfacción del usuario adolescente en el

área de obstetricia - Hospital de Huaycán 2019.

Año de publicación : 2019

**4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN  
ELECTRÓNICA:**

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,  
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 02-01-20

**Formato: Autorización de la versión final del trabajo de investigación**



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

### ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Poccorpachi Navarro Denis

INFORME TITULADO:

Proceso de atención de consulta externa y Satisfacción  
del usuario adolescente en el área de obstetricia -  
Hospital de Huaycán 2019.

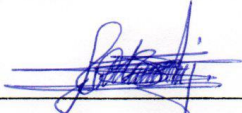
PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

SUSTENTADO EN FECHA: 11 de agosto 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Unanimidad



  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN