



UNIVERSIDAD NACIONAL “SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO”

ESCUELA DE POSTGRADO

CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DE GESTANTES, EN EL CONTEXTO COVID 19, CENTRO OBSTETRICO, HOSPITAL VICTOR RAMOS GUARDIA, HUARAZ, 2022.

Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión y Gerencia en los
Servicios de Salud

CARMEN MARIA LIZARDO VILLAORDUÑA

Asesor: Dra. **MAGNA GUZMÁN AVALOS**

Huaraz - Ancash - Perú

2023

Nº. Registro **T0911**





UNIVERSIDAD NACIONAL
"SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO"
ESCUELA DE POSTGRADO

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

Los miembros del Jurado de Sustentación de Tesis, que suscriben, reunidos en acto público en el Auditorio de la Escuela de Postgrado, de la Universidad Nacional "Santiago Antúnez de Mayolo" para calificar la Tesis presentada por la:

Bachiller: **LIZARDO VILLAORDUÑA CARMEN MARÍA**

Título : **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE GESTANTES, EN EL CONTEXTO COVID 19, CENTRO OBSTETRICO, HOSPITAL VICTOR RAMOS GUARDIA, HUARAZ, 2022**

Después de haber escuchado la sustentación, las respuestas a las preguntas y observaciones finales, la declaramos: 4

Aprobado con mención, con el calificativo de Dieciocho (18)

De conformidad con el Reglamento General a la Escuela de Postgrado y el Reglamento de Normas y Procedimientos para optar los Grados Académicos de Maestro y Doctor, queda en condición de ser aprobado por el Consejo de la Escuela de Postgrado y recibir el Grado Académico de Maestro en **GESTIÓN Y GERENCIA EN LOS SERVICIOS DE SALUD**, a otorgarse por el Honorable Consejo Universitario de la UNASAM.

Huaraz, 09 de mayo del 2023



Dra. Ursula Lezameta
Presidente



Dra. Silvia Elizabeth Reyes Narvaez
Secretaría



Mag. Gilma Aly Rojas Tello
Vocal

NOMBRE DEL TRABAJO

**CARMEN MARIA LIZARDO VILLAORDUÑ
A.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

12618 Words

RECUENTO DE PÁGINAS

72 Pages

FECHA DE ENTREGA

Jun 2, 2023 5:40 PM GMT-5

RECUENTO DE CARACTERES

69650 Characters

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.3MB

FECHA DEL INFORME

Jun 2, 2023 5:41 PM GMT-5**● 20% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 18% Base de datos de trabajos entregados
- 7% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Fuentes excluidas manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Bloques de texto excluidos manualmente

MIEMBROS DEL JURADO

Doctora Úrsula Lezameta Blas

Presidente



Doctora Silvia Elizabet Reyes Narváez

Secretaria



Magister Gilma Aly Rojas Tello

Vocal



ASESORA

Doctora Magna Guzmán Avalos



AGRADECIMIENTO

A la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo, donde conocí a excelentes Maestros, su labor subestimada, se enfoca en los saberes del mundo, y permitirles expandir sus conocimientos. Para superarnos, cumplir nuestras expectativas, para ser mejores seres humanos. Esta oportunidad no ha sido la diferencia, y exalto su trabajo, agradeciendo por ayudarme a lograr esta meta, mi maestría.

A mi desprendida asesora, Dra. Magna Guzmán Avalos, quien con su apoyo me brindo la oportunidad de recurrir a su conocimiento científico, también por haberme tenido la deferencia, cariño, para guiarme durante el desarrollo de tesis.



A Dios, gracias a él logre concluir mi estudio.

A mi amado consorte, por su amor, brindándome el tiempo necesario para realizarme profesionalmente.

A mis hijos Diego, Fabricio, Sthefany, por ser la motivación e inspiración para superarme cada día, así luchar para que la vida nos dé un futuro excelente.

A mis padres María y Jacinto, por brindarme sus consejos para hacer de mí una mejor persona.



ÍNDICE

Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	1-4
Capítulo I	
I.PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	5-12
1.1 Planteamiento y formulación del problema.....	5
1.2 Objetivos.....	9
1.3 Justificación.....	9
1.4 Delimitación.....	11
1.5 Ética de la investigación.....	12
Capítulo II	
II. MARCO TEÓRICO.....	14-31
2.1. Antecedentes de Investigación.....	14
2.2 Bases filosóficas y epistemológicas.....	17
2.3 Bases teóricas.....	18
2.4 Definición de términos.....	29
2.5 Hipótesis.....	30
2.6 Variables.....	30
Capítulo III	
III.METODOLOGÍA.....	32-37
3.1 Tipo de Investigación.....	32
3.2 Diseño de investigación.....	32
3.3 Población y muestra.....	33
3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	35
3.5 Plan de procesamiento y análisis de datos.....	37
Capítulo IV	
IV.RESULTADO Y DISCUSION.....	38-47

4.1. Presentación de Resultados	38
4.2. Prueba de Hipótesis	42
4.3. Discusion	44
Conclusiones	47
Recomendaciones.....	48
Referencias Bibliográficas	49-54
Anexos	56-64



Resumen

El propósito del estudio fue determinar la relación de la calidad de atención con la satisfacción de gestantes en el contexto COVID 19, Centro Obstétrico, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022, investigación aplicada, correlacional, prospectiva de enfoque cuantitativo, no experimental, cuyo diseño fue de corte transversal; se trabajó con 99 gestantes, muestra que cumplió criterios de inclusión y exclusión; la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, para la recolección de información, obteniendo una validación del 100%, confiabilidad de $\alpha = 0,950$. Para la contratación de hipótesis de investigación se usó la prueba estadística correlación de Spearman con nivel de significancia $\alpha = 5 \% = 0,05$. La información se procesó mediante software SPSS 26. Resultados: El 76.8% del total de la muestra opinaron que la calidad de atención en el centro obstétrico del mencionado Hospital es buena y se encuentran satisfechos, el otro 23.2% opinó que la calidad de atención fue mala y que se encuentran insatisfechos. Se concluyó que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción de la gestante, en contexto COVID 19, Centro Obstétrico, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022.

Palabras Claves: Calidad de atención, satisfacción de Gestantes, COVID 19.

Abstract

The purpose of the study was to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of pregnant women in the COVID 19 context, the Obstetric Center, Víctor Ramos Guardia Hospital, Huaraz, 2022, applied, correlational, prospective research with a quantitative, non-experimental approach. whose design was cross-sectional; 99 pregnant women were worked on, showing that they met the inclusion and exclusion criteria; The technique used was the survey and the questionnaire as an instrument, for the collection of information, obtaining a 100% validation, reliability of $\alpha = 0.950$. To contract the research hypothesis, the Spearman correlation statistical test was used with the significance level $\alpha = 5 \% = 0.05$. The information was processed using SPSS 26 software. Results: 76.8% of the total sample thought that the quality of care in the obstetric center of the mentioned Hospital is good and they are satisfied, the other 23.2% thought that the quality of care was bad and they are dissatisfied. It was concluded that the quality of care is significantly related to the satisfaction of the pregnant woman, in the context of COVID 19, Obstetric Center, Víctor Ramos Guardia Hospital, Huaraz, 2022.

Keywords: Quality of care, satisfaction of pregnant women, COVID 19.



INTRODUCCIÓN

La seguridad y calidad de atención a gestantes es un tema incipiente e importante no sólo como resultado de las presiones del paciente y de las expectativas regulatorias, sino también debido al interés genuino de los profesionales de la salud en reducir daños, mejorar resultados y optimizar la prestación de cuidados (Pettker, C., & Grobman, W. 2015).

Según Morales, E., y Gómez, B. (2022). Al evaluar la calidad de atención, se incrementa la probabilidad de alcanzar buenos resultados, depende de la expectativa del paciente, por ello es importante cumplir con sus necesidades, la clave para determinar la calidad sanitaria está en la relación existente entre la expectativa y el resultado obtenido, mantener a las gestantes satisfechas debe ser el enfoque principal del centro médico al que acuden, de tal manera asimilan confianza y son consecutivas en sus controles.

Tunçalp et al., (2019). Refiere que, a nivel mundial, más del 70% de las muertes maternas se originan como resultado de complicaciones del parto y del embarazo, en este contexto, la mala calidad de la atención en muchas instituciones se convierte en un obstáculo fundamental en nuestra búsqueda para poner fin a la mortalidad y morbilidad evitable.

Según Macdorman, M., y Mathews, T. (2018). Que anualmente se dan cuatro millones de nacimientos en los Estados Unidos, el parto es una de las razones de hospitalización, dicho esto, la calidad del hospital se asocia con los resultados obstétricos y neonatales y se presta una atención mayor a la calidad y la seguridad obstétrica, más del 45% de pacientes presionan al sistema de atención médica para

que mida y mejore en la calidad de atención.

Austad et al., (2020). Muchas muertes maternas de gestantes de bajos recursos se pueden evitar, el acceso inadecuado a una atención oportuna y de calidad en las instalaciones de centro obstétrico se presentan malos resultados, especialmente cuando más del 60% de las gestantes de Guatemala dan a luz en su hogar con parteras.

A nivel nacional, según Pérez, M. (2022). Señaló que las muertes maternas en contexto COVID 19 se ha incrementado en un 25%, esto debido a que el estado no priorizo en la atención reproductiva y materna, quedando rezagados los servicios, la dotación del personal y los encaminados en atender la crisis sanitaria.

Aquije, J., y Kawata, A. (2020). Refieren en el Hospital de Ica, el 65% de mujeres que han presentado complicaciones durante su gestación, mencionan que la calidad de atención por el personal de obstetricia es inadecuada, debido al escaso personal y al tiempo de espera para su hospitalización.

El presente estudio a nivel local identificó la problemática de la gestante que manifiestan que en el centro obstétrico existe un déficit de comunicación, agilidad y cordialidad al momento de la atención, los profesionales de la salud no son amables, existe un trato deficiente, mala atención, servicio incompleto, infraestructura inadecuada, entre otros; todo ello genera insatisfacción en las gestantes; lo cual ha motivado la realización de la presente investigación que puntualiza la relación de la calidad de atención con la satisfacción de la gestante en contexto COVID 19, Centro Obstétrico, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022.

El estudio está estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I: Donde se realiza el planteamiento del problema y la formulación de las preguntas de investigación, a continuación, se fijan tanto los objetivos generales y específicos, así como la justificación que describe la conveniencia del estudio, la relevancia social, la implicancia práctica, el valor teórico y la utilidad metodológica de la investigación.

Capítulo II: Conformado por los estudios previos elaborados a nivel internacional, nacional y regional, así como las bases filosóficas y epistemológicas seguida de las bases teóricas y la definición de los términos principales involucrados en el desarrollo de la investigación. En seguida fue planteada la hipótesis general que han sido contrastadas en el capítulo de resultados. Finalmente se describen las variables de estudio y se presenta la tabla de operacionalización de las variables.

Capítulo III: Se exponen aquellos aspectos metodológicos del estudio como son: El tipo y diseño de investigación, la población, la muestra, las técnicas e instrumentos para la recolección de los datos, y finaliza este capítulo con la descripción del plan de procesamiento y análisis de datos.

Capítulo IV: Conformado por principales resultados encontrados luego de aplicar los instrumentos diseñados a la muestra establecida, así también presenta las respectivas pruebas de hipótesis y culmina con la discusión de los resultados que compara los resultados hallados con los antecedentes y los fundamenta con la teoría descrita en el estudio.

La investigación finaliza con la exposición de las principales conclusiones a los que se arribaron a partir del desarrollo del estudio. A modo de contribución en la solución de la problemática identificada, se muestra una lista de recomendaciones

que al ser aplicadas por las instancias pertinentes incrementará la calidad de atención de los profesionales obstetras de la institución estudiada y en efecto se incrementará la satisfacción de las usuarias.



Capítulo I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento y formulación del problema

Según Donabedian (1993). La calidad de atención se constituye como los factores importantes para el éxito de una entidad dedicada al servicio de salud, se basa en satisfacer una necesidad del usuario conscientemente en diferentes aspectos.

Zavaleta y García (2018) menciona que la atención de calidad es un tipo en la cual se espera maximizar un determinado beneficio del paciente, después de haber visto un balance de ganancias, pérdidas implicadas en todas las partes del proceso de atención.

Para la Organización Panamericana de la Salud-OPS, (2016). Uno de los mayores problemas para brindar calidad de servicio de salud pública radica en el bajo presupuesto asignado; atentando contra la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios donde comprende del financiamiento para la consecución creciente de cobertura de salud.

En Latinoamérica, German Agency for Technical Cooperation, (2006) indica que:

Predominan los sistemas de salud dual, en lo que participan el sector público y privado. Los Ministerios de salud son el ente rector del sector público, el financiamiento en salud es esencial para los procesos

de reforma sectorial americano. Pero que a lo largo del tiempo a lo que respecta al proceso de financiamiento han pasado en busca de sostenibilidad económica a procurar el acceso justo a prestación de calidad, sin lograrlo obviamente.

Por otro lado, las fuentes de financiación del sector salud en Latinoamérica son asignaciones presupuestarias de regímenes contributivos voluntarias y/o obligatorias. En diversos estados el costo público en salud como porcentaje del costo total ha descendido, donde los países experimenten dificultad con respecto a disponibilidad de fondos que el sistema sea más inequitativo, lo cual genera por razones obvias menor satisfacción entre los pacientes.

Ministerio de Salud (2011) señala que la calidad de atención médica como uso de la sabiduría y tecnología médica, en una forma que aumente sus beneficios para la salud, sin incrementar en forma proporcional riesgos, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para los usuarios.

Tataje (2017) sostiene que la satisfacción es el grado de aceptación de los pacientes con respecto a un servicio, el cual constituye un elemento importante, teniendo en cuenta que los usuarios a nivel mundial han manifestado independencia para valorar la condición de atención recibida en institución de salud.

Perú; en lo que respecta a la calidad de atención, el Comercio (2020). Publicó donde el estado optó por nominar un año relacionado a la salud, buscando mejorar la calidad en la prestación de los servicios; pero este Año de

Universalización de Salud, que la pandemia generada por el COVID 19; desnudó al sistema de salud pública peruano y mostró sus falencias.

Sin embargo, el Ministerio de Salud (2019). Señala que la eficiencia del gasto de los recursos ha mejorado; de 87,7% en el 2010, subió a un 94,4% en el 2019, observando que transfirieron montos a los gobiernos regionales, pero lamentablemente todos los gobiernos regionales no ejecutan bien esos recursos y la mala calidad de los servicios de salud continúan, generando descontento en la población, que no se sienten satisfechos con los servicios recibidos, es decir el incremento del presupuesto a este sector no se traslada en los servicios que prestan a usuarios en los distintos hospitales.

La investigación llevada a cabo por Caushi (2016). Quien afirma que, en el Hospital Víctor Ramos Guardia, se evidencia el nivel de satisfacción del usuario acerca de calidad de atención en el servicio de emergencia, es de nivel medio (51%) y bajo (22%), concluyendo que no existe buena calidad de atención según opinión de usuarios.

Se percibe que esta entidad acarrea una serie de dificultades relacionadas a calidad de atención que brinda a pacientes, quienes diariamente requieren una atención especializada para tratar los diferentes problemas de salud que les aqueja, sin embargo, el Hospital Víctor Ramos Guardia carece de una moderna infraestructura, sus instalaciones no están debidamente equipadas, capital humano y financiero con que cuenta no son suficientes, personal se encuentra estresado, cansado, no reciben un sueldo decente y apropiado; no se cuenta con equipos de protección personal, la farmacia no dispone de medicamentos que son recetados; el trato que se les da a los pacientes, en promedio no es el adecuado,

lo cual genera insatisfacción entre los usuarios, y que se grafica en las enormes colas que realizan para ser atendidos.

Asimismo, referente a la Pandemia COVID 19, fue declarada como desastre global de salubridad por la Organización Mundial de la Salud (2019), que informó como un brote de neumonía atípica causada por el denominado SARS-CoV-2, descubierto en China a fines del año 2019; de manera rápida se amplió a casi todos los países del mundo.

De esta manera cabe indicar que los profesionales de la salud de Centro Obstétrico, cumplieron un rol muy importante en contexto COVID 19, se encargaron de promover la salud física y emocional de la gestante que acuden al centro obstétrico del Hospital Víctor Ramos Guardia, realizando una evaluación integral y así evitando complicaciones en el parto, todo esto es muy beneficioso para la gestante y su entorno. Sin embargo, las gestantes manifiestan que existe un déficit de comunicación: Agilidad, cordialidad al momento de la atención, no son amables, entre otros; lo cual ha motivado la realización de la presente investigación, para contribuir una fuente de información y antecedente para la realización de futuras investigaciones en salud.

Por lo expuesto anteriormente se formuló el siguiente problema de investigación:

1.1.1 Problema general:

¿De qué manera la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de la gestante, en el contexto COVID 19, Centro Obstétrico del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Determinar la calidad de atención relacionada con la satisfacción de la gestante, en el contexto COVID 19, Centro Obstétrico, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022.

1.2.2 Objetivos Específicos:

1. Identificar la calidad de atención en la dimensión estructura relacionada con la satisfacción de la gestante, en el contexto COVID 19, centro obstétrico del HVRG,2022.
2. Identificar la calidad de atención en la dimensión procesos relacionada con la satisfacción de la gestante, en el contexto COVID 19, centro obstétrico del HVRG,2022.
3. Analizar la calidad de atención en la dimensión resultados relacionada con la satisfacción de la gestante, en el contexto COVID 19, centro obstétrico del HVRG,2022.

1.3 Justificación

El presente trabajo se realizó con el objetivo de determinar la relación de la calidad de atención con la satisfacción de gestante, en el contexto COVID 19, Centro Obstétrico del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz. La calidad de atención en época de pandemia fue una preocupación, esto requirió que las entidades de salud se adapten a los cambios y mantengan sus estándares de calidad.

Ante esta coyuntura los hospitales se vieron restringidos en la atención ambulatoria en los consultorios obstétricos por medidas sanitarias impuestas a través del Ministerio de Salud Lima, (2020), estableciendo aislamiento obligatorio en salvaguarda de la vida madre binomio por ser un grupo vulnerable, este virus es altamente contagiosa y mortal, por este motivo se observó la demanda de atención de gestantes en Centro Obstétrico del HVRG, rebalsando la capacidad de respuesta en diferentes procesos de atención, por tanto la calidad de atención que se brinda a usuarios ha reducido de modo muy notable, esto debido a que se tiene que cumplir con los protocolos de atención de acuerdo a la R.M 456 -2020 - MINSA, como el uso adecuado de Equipos de Protección Personal, las prácticas de distanciamiento social y un buen sistema de ventilación, siendo el personal de salud que realiza una atención especializada, altamente complicado tanto para el personal profesional de la salud y gestante.

La percepción de la calidad se ha visto afectada muchas usuarias manifiestan su insatisfacción y en algunos casos el miedo a contagiarse de COVID 19, el Hospital Víctor Ramos Guardia está en un hacinamiento por la demanda de pacientes, es por ello que algunas gestantes buscan otras alternativas para acceder a la salud, tales como las clínicas privadas, lo que implica un gasto para ellas y un peligro para su salud.

Es por ello que esta investigación fue importante en su aspecto social para poder identificar el nivel de la calidad de atención y de acuerdo a esto establecer pautas para la mejora o para poder continuar con la misma modalidad de atención.

Conveniencia: El presente trabajo de investigación se ejecutó en el hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, teniendo las facilidades de acceso a una información, se tuvo una buena disposición de las usuarias a participar.

Relevancia social: Las conclusiones dadas y las recomendaciones establecidas se entregó a la unidad de capacitación del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz y al departamento de Gineco obstetricia, para que sirva como fuente e implementen actividades orientadas en la calidad de atención y satisfacción de la gestante.

Valor teórico: Se analizó los bases teóricos más importantes sobre calidad de atención y satisfacción de la gestante en contexto COVID 19.

Utilidad metodológica: Esta investigación se desarrolló con un esquema lógico, sistemático y secuencial, las variables se midieron a través de la utilización de instrumentos validados.

Viabilidad: Tuve acceso a la población en estudio, como obstetra asistencial nombrada del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz. Por lo que se me facilito la recolección de la información.

Se solicito permiso al director del Hospital Víctor Ramos Guardia.

1.4 Delimitación

Geográfica

El estudio se realizó durante el año 2022 en el Hospital referencial II-2 Víctor Ramos Guardia, en el Centro Obstétrico, dirección Av. Mariscal Toribio Luzuriaga, N°1248, cuadra 12, Donde realizan atenciones médicas de diferentes

especialidades y tiene diferentes profesionales de la salud que están al servicio de la población Huaracina, del callejón de los Conchucos y Huaylas.

Delimitación espacial:

El estudio se realizó en los ambientes del Centro Obstétrico del Hospital referencial II-2 Víctor Ramos Guardia de Huaraz, durante el año 2022, Distrito de Huaraz, Provincia de Huaraz, Región Ancash.

Delimitación temporal:

- La preparación y ejecución de la Tesis se realizó en el lapso de 18 meses, según el Reglamento de elaboración de Tesis – EPG de la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo vigente.
- Los recursos financieros para el desarrollo de la Tesis fueron autofinanciados.

Delimitación social:

Participo la asesora de la tesis, la autora, y las pacientes gestantes, quienes brindaran información sobre la atención recibida en el centro obstétrico del Hospital Víctor Ramos Guardia.

Delimitación teórica:

Se baso en el estudio de las variables calidad de atención y satisfacción.

1.5 Ética de la investigación

Principios éticos a respetarse en la presente Tesis se fundamentó en la Declaración de Helsinki (2015), como un proyecto de normas morales para investigación en personas. Siendo responsabilidad del investigador a preservar la vida, la integridad, su decencia, tienen legitimo resguardo de

filiación, confianza y la intimidad, por ende, la confidencia de información de las usuarias participantes en una investigación.

La protección de las personas que forman parte en la investigación está a responsabilidad del profesional de salud que realiza la investigación; las participantes, aunque hayan firmado el consentimiento tuvieron el derecho de seguir participando o no, retirar su consentimiento en cualquier momento.

Los principios más relevantes relacionados con el estudio se consideraron el:

- Principio 11, la investigación médica debe realizarse de manera que reduzca al mínimo el posible daño al medio ambiente.
- Principio 13, los grupos subrepresentados en la investigación deben tener acceso apropiado a la participación en la investigación.
- Principio 24, se debe tomar precauciones en resguardar la intimidad, información de la usuaria que participa.
- Principio 25, la participación de personas capaces de dar su consentimiento debe ser voluntaria.

Capítulo II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Investigación

Antecedentes Internacionales

Yupa. (2018), su objetivo fue “Determinar la relación de la calidad de los servicios obstétricos y la satisfacción de las madres gestantes en Centro de Salud Venus del Río Quevedo, Ecuador”. Metodología aplicada fue cuantitativa exploratoria, tuvo como instrumento un cuestionario, aplicando la encuesta a una muestra de 230 madres gestantes: Obteniendo como resultados, proceso representado por tiempo de espera 35,7%, puntualidad 39,6%, comprensión 49,8%, concluyendo que en promedio de 30 y 40 %, aspecto que deben ser mejorados.

Gómez et al (2017) su objetivo fue “Evaluar el grado de satisfacción en la atención en salud a las gestantes que son atendidas en el E.S.E Hospital San José de La Gloria Cesar, Colombia”. Metodología de estudio fue descriptiva de corte transversal, el instrumento fue cuestionario, aplico una encuesta a una muestra de 54 madres gestantes: Obteniendo como resultado que las gestantes que asistieron al programa de control prenatal eran de estratos socioeconómicos bajos, régimen subsidiado, su nivel educativo en la mayoría

secundaria, y la ocupación que predominó fue ama de casa, en conclusión, están satisfechas con la atención recibida y presentan insatisfacción en la disposición del empleado a ayudar y en el estado actual de los equipos médicos.

Antecedentes Nacionales

Salgado (2021) su objetivo fue “Establecer el nivel de correlación entre la satisfacción y la calidad de atención en un hospital regional, Andahuaylas”. La metodología del presente estudio fue básico, descriptivo, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal correlacional, el instrumento fue el cuestionario, aplicando la encuesta a una muestra que estuvo constituida por 91 usuarias: Obteniendo como resultado que el 98% de las participantes indican que la calidad es buena y existe una buena satisfacción del 96%, concluyendo que ha prevalecido una asociación significativa y alta entre la satisfacción y la calidad de atención ($p = ,000$ y $\rho = ,485$).

Núñez, Y. (2020). Su objetivo fue “Identificar la satisfacción del usuario externo (gestante) que acuden a la atención prenatal a través de la medición de la satisfacción en el Centro de Salud Chilca, Huancayo”. Método usado fue descriptivo, transversal, aplicó una encuesta a una muestra de 360 gestantes: Obteniendo como resultado que el nivel de instrucción predomina secundaria en (50%); el 86.67% cuentan con seguro integral de salud, en conclusión, insatisfechas por encima del 50%, en fiabilidad insatisfechos (50.67%). capacidad de respuesta insatisfechos en 56.11%, seguridad satisfechos en 59.2%. La disponibilidad en pensar primero en paciente: Satisfechos en 60.9%. Al evaluar la estructura y del personal obstetra: Satisfechos en 56.67%.

Vásquez, O. (2020). Su objetivo fue “Describir la satisfacción y calidad

del servicio de las usuarias atendidas en Gineco-Obstetricia, en un hospital EsSalud, Chiclayo”. La metodología empleada en el estudio fue de tipo básica y de diseño no experimental, el instrumento que utilizo fue el cuestionario que aplico a través de una encuesta a una muestra de 263 usuarias: Donde obtuvo como principal resultado que existe una relacion alta y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo ($0,000 < 0,05$), concluyendo que las usuarias estaban satisfechas con la prestación recibida en el nosocomio, que las instalaciones e infraestructura son óptimas, existe una buena relación entre médico paciente, existe una atención oportuna.

Antecedentes Regionales

Mantilla, M. (2022). Su objetivo fue “Determinar la relación entre la calidad de atención obstétrica y la satisfacción de las gestantes en el área de hospitalización de un hospital público, Chimbote”. La metodología del estudio fue trabajada bajo el enfoque básico correlacional, el instrumento utilizado un cuestionario, aplico una encuesta a una muestra de 209 gestantes: Obteniendo como resultado a través del Rho de Spearman como valor de 0,000 siendo menor al 0,05, indicando que la calidad de la atención obstétrica se relaciona de manera directa con la satisfacción de las gestantes, concluyendo que el nivel de calidad de atención obstétrica hacia las gestantes atendidas en el área de hospitalización, se encuentra en un nivel medio (54.1%), asimismo, ocurre con la satisfacción, donde predominó el nivel regular con el 47.4%.

Salas, I. (2020). Tuvo como objetivo principal “Identificar el grado de

satisfacción y calidad de atención en el servicio de obstetricia, en un nosocomio de EsSalud - Chimbote”. La metodología de investigación fue de tipo descriptivo de corte transversal, prospectivo, como instrumento el cuestionario, aplico una encuesta a una muestra de 120 usuarias: Obteniendo como resultado que el 60% manifiestan estar no satisfechas afirmando que la calidad de atención es mala, mientras las que están satisfechas el 97,1% manifiestan que la calidad de atención es buena, concluyendo que el 97.1% del total de las usuarias encuestadas manifestaron que la calidad de atención es buena y están poco satisfechos en relación a la calidad de atención.

Mendoza, I. (2018). Su objetivo fue “Determinar la relación de la calidad de atención con la satisfacción de la gestante en el Centro Obstétrico del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz”. Metodología de estudio fue de tipo descriptivo correlacional, no experimental, de corte transversal – descriptivo, el instrumento un cuestionario, aplicando una encuesta a una muestra de 63 gestantes: Obteniendo como resultados el 78% del total de la muestra opinaron que la calidad de atención en el centro obstétrico es media y el otro 22% opino que la calidad de atención fue baja, concluyendo que existe una influencia significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de la gestante en el Centro Obstétrico del Hospital Víctor Ramos Guardia.

2.2 Bases filosóficas y epistemológicas

Según, Castro et al., (2022) la calidad conlleva mayor estabilidad en el tiempo y se refieren a características que tienen que ver con los atributos del producto, la expresión de satisfacción puede cambiar en cada negociación, si bien pueden estar determinadas por características de calidad, también

proviene de fuentes que no están relacionadas. Por esta razón, las organizaciones deben contar con una buena imagen en cuanto a la calidad de productos, deben vigilar la realización de cada transacción específica del cliente.

Velandia et al., (2007). Refiere que la satisfacción se origina a partir del procesamiento cognitivo de la información, es la consecuencia de la experiencia de emociones durante el proceso de consumo, es la respuesta de procesos sicosociales de carácter cognitivo y afectivo, define una evaluación susceptible de cambiar en cada transacción, la calidad del servicio es la valoración de la utilidad de un producto o servicio en cuanto a que haya cumplido con los fines que tiene encomendados y que haya producido sensaciones placenteras.

Asimismo, Velandia et al., (2007). El sentido de la satisfacción como medida de la calidad se fundamenta en lo que se supone que ocurre cuando se expresa satisfacción o insatisfacción. En ese sentido, la calidad, entendido como previo y condicionante de la variable dependiente que conforma por la manifestación de satisfacción, consiste en aproximación de los atributos frente a unos antecedentes al usuario, como son sus valores y expectativas.

2.3 Bases teóricas

2.3.1 Calidad de atención

Según, Donabedian, A. (1984). Define que es de tipo funcional resaltando en la prestación de un conjunto de características técnicas, humanas que se adecuen a menester de salud del cliente para lograr objetivos de salud esperados, enfatizando en el proceso de atención para el logro de los objetivos.

Así, en las definiciones encontramos dos elementos generales que definen la calidad: El de tipo técnico profesional científico y aquellos de tipo humano y de relación interpersonal.

Respecto a las definiciones sobre la calidad con base en el análisis de sus diferentes componentes, la autora más citada, fue de:

Palmer, H. (1983). Para quien los elementos de la calidad de la atención son.

- Científico técnico: Contienda profesional para utilizar de forma ideal los conocimientos avanzados, y los recursos para producir salud y satisfacción en población atendida, considerando en su aspecto estricto en su habilidad técnica, y la relación interpersonal establecida entre el paciente.
- Accesibilidad: Los servicios sanitarios se debe obtener de forma equitativa por la población, sin dificultades organizativas, económicas, culturales, etc.
- Efectividad: Producir una mejora del nivel de salud del paciente o de la población, en condición de aplicación real.
- Eficiencia: Es obtener el más alto nivel de calidad posible con unos recursos determinados. Los resultados se relacionan con costos generados, con la institución y el paciente.
- Satisfacción o aceptabilidad: La atención prestada satisface las expectativas del paciente.

Donabedian, A. (1984). Plantea que los métodos para evaluar calidad de

la atención sanitaria pueden aplicarse a tres elementos básicos del sistema: la estructura, el proceso y los resultados.

Según Brook et al., (2000). Este enfoque se mantiene hoy y suele ser el *leit motiv* de los trabajos que abordan el problema de la monitorización de la calidad de la atención sanitaria y hospitalaria en particular con:

- ✓ El indicador de calidad de estructura, mide las características y con los recursos que presta en los servicios.
- ✓ Los indicadores de calidad del proceso miden la calidad de la actividad llevada durante la atención al paciente
- ✓ Los indicadores basados en resultados miden el nivel de éxito alcanzado en el usuario

2.3.2 Dimensiones de la Calidad de Atención

Estructura

- Esta estructura implica la evaluación de los materiales: Instalaciones, equipos y presupuesto.
- Recursos humanos: Número, calificación del personal
- Aspectos institucionales o gerenciales: Organización del personal médico y métodos para su evaluación, fácil, rápida y objetiva esto engloba una serie de características estáticas y previamente establecidas para conseguir una calidad aceptable en un momento dado. No obstante, la estructura más perfecta no garantiza la calidad y el uso de estos indicadores es limitado

si se pretende tener una visión real de la calidad de la gestión hospitalaria (Chávez, A., y Molina, J. 2015).

En ese sentido es evidente que ni el proceso ni los resultados pueden existir sin estructura, aunque pueda albergar distintas variantes del proceso. La relación estructura y calidad, dimana de algunas deficiencias del proceso.

Dentro de las dimensiones que se consideran como “de estructura” están la accesibilidad geográfica, la estructura física del área hospitalaria, las características y estructura de cada servicio, los recursos humanos (números y calificación), los recursos materiales y las actividades asistenciales, docentes e investigativas (Chávez, A., y Molina, J. 2015).

Por otra parte, Degeyndt, W. (1994). Establece cuatro categorías para los indicadores:

- **Estructura física:** Contiene edificaciones, equipos médicos, fijos y móviles, mobiliario de oficina, movilidad, medicamentos, otros insumos farmacéuticos, almacenes y formas de almacenamiento, mantenimiento de los bienes inmuebles.
- **Estructura ocupacional (staff):** Comprende calidad, cantidad del personal no médico y médico, funcionario para brindar asistencia médica, número y categoría del personal. También equipo entre categorías de personal o

entre personal y población, tiempo, lugar y los criterios de desempeño del personal específico.

- **Estructura organizacional:** Manifiesta la conexión entre autoridad y responsabilidad, los diseños, aspectos de gobierno, poderes, proximidad entre compromiso financiera operacional, la descentralización para la toma de decisión delegadas.

Procesos

Según Gilmore, C., y Demorais, H. (1996). Las dimensiones miden la calidad del proceso que ocupa un lugar esencial en valoración de calidad, dicho proceso de atención médica es un conjunto de acciones que realiza el sobre el paciente para arribar a un resultado específico, como alivio de su salud quebrantada. Este proceso trata la interacción del paciente con el equipo de salud y con la tecnología que utiliza, se analiza variables relacionadas al acceso de los pacientes al hospital, con el grado de utilización de servicios, la destreza con que los médicos realizan acciones en los pacientes y los pacientes lo que hacen en el hospital por cuidarse. Por un lado, es el proceso donde se gana o se pierde eficiencia siendo el indicador de calidad de proceso.

Gilmore, C., y Demorais, H. (1996). Expresan que en la atención médica los procesos suelen tener enormes variaciones, con los indicadores lo que se trata es de identificar las fuentes de variación que pueden deberse a problemas en la calidad de la atención.

Existe además una contradicción dialéctica entre los indicadores de proceso y los de resultados, algunos alegan que el proceso pierde sentido si su calidad no se refleja en los resultados mientras que otros señalan que muchos resultados dependen de factores, como las características de los pacientes, que nada tienen que ver con la calidad del proceso (Brook et al., 2000).

Resultados

Las dimensiones basadas en los resultados han sido el eje central de la investigación para la monitorización de la calidad pues tienen la enorme ventaja de ser fácilmente comprendidos; su principal problema radica en que para que constituyan un reflejo real de la calidad de la atención, deberán contemplar las características de los pacientes en los cuales se basan, algo que puede resultar complicado (Delamothe, T. 1994).

Por otra parte, Donabedian, A. (1984). Define como resultados médicos “aquellos cambios, favorables o no, en el estado de salud actual o potencial de las personas, grupos o comunidades que pueden ser atribuidos a la atención sanitaria previa o actual”. Lo cual apunta a los resultados de asistencia y conocimiento acerca de la enfermedad y al comportamiento que repercute en la salud o satisfacción del paciente, otorgando importancia en constituir el juicio de los pacientes sobre la calidad de la atención donde influye directamente sobre los resultados.

Flores, M. (2017). Atribuye a los indicadores de resultados de la atención hospitalaria varias características entre los que destacan; los

siguientes:

- Evaluar la calidad de atención en el proceso, simplemente permiten deducir sobre la estructura del servicio.
- Depende de la interrelación con otros agentes, pacientes y la gravedad de su enfermedad.
- Evidencia la contribución de aspectos del sistema de atención médica, al mismo tiempo ocultan el bien o el mal, lo cual no debería analizarse separadamente del proceso y la estructura.
- Es mejor comprendido por los pacientes sobre los aspectos técnicos de estructura y proceso.

2.3.3 Satisfacción de Gestantes

La satisfacción del usuario no es más que un proceso de evaluación continua del cuidado flexible, basado en datos que se enfocan en los derechos de las gestantes, en los resultados del cuidado, en la percepción de satisfacción del paciente (Ministerio de Salud [MINSA], 2011).

Pascoe, G. (2012). Es una evaluación personal de atención recibido, basado en pautas subjetivos de orden cognitivo y afectivo, están en comparación entre la experiencia vivida y los criterios subjetivos del usuario, un ideal de servicio, noción del servicio recibido y las experiencias, similar en el nivel subjetivo mínimo de calidad de servicios a alcanzar y ser aceptado.

La situación de gozo influye positivamente en el estado de bienestar físico, mental y social del usuario, la sociedad tiene la obligación de

atender la salud de sus miembros y fomentar la capacidad de vivir en un mundo en el que constantemente se deben coordinar los esfuerzos para evitar los riesgos de enfermar, prolongar la vida y estimular el mejoramiento de la población (Gogeoascoechea, M. 2013).

Los servicios médicos de urgencia son unos de los más críticos en la atención médica debido a la naturaleza de los casos que se reciben, lo cual implica que las entidades establezcan objetivos claros para brindar un servicio centrado en el paciente (Valencia et al., 2006).

En muchos casos, el servicio corresponde al inicio de contacto del usuario con la institución de salud. Este contacto debe llevarse a cabo con altos estándares de calidad el cual conlleve a la satisfacción del paciente (Ramanujam, R., & Rousseau, D. 2006).

Esta satisfacción es considerada un indicador válido y clave de la calidad en la atención médica, que describe dimensiones subjetivas de la experiencia del paciente y cuya importancia en su evaluación ha ido aumentando en el tiempo (Williams, B. 1994).

Una buena medición y retroalimentación de la satisfacción del paciente con respecto al servicio permite a las entidades identificar áreas de mejora (Kleefstra et al, 2010).

Según Sánchez, R., y Echeverry, J. (2004). Es una herramienta común para la valoración fidedigna de la calidad desde el paciente para que sea sostén de procesos de mejora continua de las Instituciones de Salud, así como la toma de decisiones informadas por parte del paciente; Tanto es así esta investigación presenta como resultados de una

verificación sistémico que busca determinar las dimensiones para valorar la satisfacción del paciente en centros de emergencia.

Siendo un punto de partida para la construcción de un instrumento de medición válido y adaptado al contexto de un país y para futuras investigaciones.

2.3.4 Dimensiones de Satisfacción de Gestantes

✚ **Cuidados del personal profesional de la salud.**

El cuidado médico de acuerdo a Kleefstra et al., (2010). Se relaciona con la atención del médico hacia el paciente y se mide por medio de las variables:

- 1) Cortesía y respeto del Médico.
- 2) Claridad en la información suministrada.
- 3) Experticia del médico.
- 4) Cantidad del tiempo de atención que el médico gastó en el paciente.
- 5) Preocupación por la comodidad del paciente.
- 6) Atención del médico para escuchar al paciente.
- 7) Respuestas satisfactorias a las inquietudes del paciente.
- 8) Interés en el paciente como persona, no enfocarse sólo en la enfermedad.
- 9) Meticulosidad del médico.
- 10) El hacer partícipe al paciente de opciones para tomar

alguna decisión.

Atención y Cortesía

La buena educación y amabilidad en el trato del personal en el servicio de urgencias hacia el paciente, entendida como la atención y cortesía (Sun et al.,2000) es medida a través de las variables de:

- 1) Cortesía del personal de seguridad.
- 2) Cortesía del personal de recepción.
- 3) Cortesía del personal encargado de los exámenes en urgencia como los técnicos de rayos x y los flebotomistas.

Otras investigaciones indican que la cortesía del médico y de la enfermera deben ser incluidas en las dimensiones del cuidado del médico y cuidado de la enfermera respectivamente (Carey, R., y Seibert, J. 1993).

Asimismo, la cortesía del personal de limpieza se debe incluir dentro confort y limpieza (Sun et al., 2000).

Información y Comunicación

Esta dimensión es también evaluada con una alta frecuencia en la literatura, Kleefstra, S. (2010). Relaciona con la percepción del paciente con respecto de métodos, calidad y la cantidad de la comunicación para suministrar la información necesaria para una adecuada atención. Se medirá a través de las variables:

- Asequibilidad del personal del centro de salud en caso de desasosiego.

- Se trata como se transmitió la información de individuo a individuo.
- Proveer reporte a parientes.
- Cantidad de información suministrada.

Confort y Limpieza

Donabedian, A. (1984). Define que es la medida, las condiciones donde se sostiene el marco físico de la atención en cuanto el orden y aseo.

Variables asociadas son:

- Limpieza del centro de premura.
- Confort del mueble.
- Serenidad y concordia.
- Amabilidad del personal de servicio de limpieza.
- Ventilación, Temperatura.

Accesibilidad e Instalaciones

Cabrera et al., (2008). Define que es la asequibilidad que mide los orientadores las barreras que presenta entre el paciente y acceso a la atención médica evidenciándose en la ubicación del centro de urgencias como única variable estadísticamente fiable.

Destacan 3 variables:

- Marcas dentro del recinto
- Cocheras para vehículos de transporte
- El bienestar en área de permanencia.

2.4 Definición de términos

Atención: Define la atención, como el proceso por el que la mente toma posesión, de forma vivida y clara, de uno de los diversos objetos o trenes de pensamiento que aparecen simultáneamente (Williamas, J. 2018).

Calidad de atención: El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios (Donabedian, A. 1984).

Calidad: Se incluye la seguridad del paciente, es una atención sanitaria esencial para el logro de objetivos nacionales en salud, mejorando la salud de la población y el futuro sostenible de atención en salud (Ministerio de Salud Lima, 2011).

Cortesía: Es la demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto el grado de afecto que tiene alguien a otra persona, usuario y/o gestante (Real Academia Española [RAE], 2021).

En la Guía técnica del Ministerio de Salud Lima (2011). Establece para la evaluación de la satisfacción del usuario, una Persona que acude a un establecimiento de salud a recibir una atención de salud de manera continua y con calidad en el contexto de su familia y comunidad.

Satisfacción: Es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad, en este caso es la respuesta acertada hacia una queja, consulta o duda (Real Academia Española [RAE], 2021).

Trato: Es cuando una usuaria manifiesta estar satisfecha con el servicio y establece una relación con el proveedor(a), la usuaria percibe estar bien al recibir un saludo cordial de bienvenida, cuando se siente respetada en sus creencias y valores culturales (Ministerio de Salud [MINSAL], 2011).

2.5 Hipótesis

La calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción de la gestante, en el contexto COVID 19, Centro Obstétrico, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022.

2.6 Variables

Variable Independiente:

Calidad de atención.

Variable Dependiente:

Satisfacción de gestante.

2.6.1 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORÍAS	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DE ATENCIÓN	Es un tipo de cuidado en la cual se espera llevar al máximo un determinado beneficio del paciente después de haber tomado en cuenta un balance de logros y menoscabos implicadas en las partes del proceso de atención (Zavaleta, I., & García, S. 2018).	Estructura	Número de personal profesional Equipos e instrumentos Instalaciones físicas Sistemas de información	<ul style="list-style-type: none"> Bueno Malo 	Nominal
		Procesos	Acciones del personal Atención oportuna Proceso de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Bueno Malo 	Nominal
		Resultados	Mejoramiento de la salud de la gestante Conocimiento que tiene la gestante sobre el servicio	<ul style="list-style-type: none"> Bueno Malo 	Nominal
SATISFACCIÓN DE GESTANTE	La satisfacción del usuario no es más que un desarrollo de valuación constante de la custodia dócil, basado en datos que se orienten en los derechos de las gestantes, en el éxito del cuidado, en la apreciación de satisfacción del paciente y de otros. (MINSa, 2011)	Cuidado del personal profesional de la salud	Atención y cortesía	<ul style="list-style-type: none"> Satisfecho Insatisfecho 	Nominal
			Información y Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Satisfecho Insatisfecho 	Nominal
			Confort y limpieza	<ul style="list-style-type: none"> Satisfecho Insatisfecho 	Nominal
			Accesibilidad e instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> Satisfecho Insatisfecho 	Nominal

Capítulo III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo de Investigación

La investigación es de tipo aplicada de enfoque cuantitativo, porque se basó en los antecedentes previos, en las bases teóricas que permitieron dar una respuesta al problema de investigación (Hernández et al., 2014).

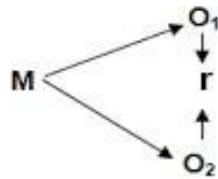
Por el período que se recopiló la información es un estudio prospectivo (Hernández et al., 2014).

Por el nivel de conocimiento de la investigación se aplicó el de tipo de correlacional por las variables que se asociaron como la variable independiente (calidad) y la variable dependiente (satisfacción).

3.2 Diseño de investigación

Para el presente estudio se consideró la investigación no experimental de corte transversal - correlacional, porque se recolectó la información en un periodo de tiempo determinado; asimismo tuvo propósito de mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables (Hernández et al., 2014).

Corresponde al siguiente esquema:



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

3.3 Población y muestra

a. Población

Hernández et al., (2014). La población es un conjunto de elementos que tienen las mismas características y de la cual se infieren resultados de una investigación, en esta investigación estuvo conformada por las gestantes que acudieron para ser atendidas en Centro Obstétrico del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz. Para lo cual se consideró las atenciones de las gestantes durante el mes de febrero del 2022, que fueron un total de 166 Gestantes, dato que fue obtenido de la unidad de Estadística del mencionado nosocomio.

La población en estudio cumplió con los siguientes:

- **Criterios de inclusión:**

- ✓ Gestantes mayores a 18 años que acudió para ser atendida en el centro obstétrico del HVRG.
- ✓ Gestantes en proceso de trabajo de parto
- ✓ Gestante que aceptó voluntariamente formar parte del estudio.

✓ Gestante que aceptó firmar en forma voluntaria el consentimiento informado.

• **Criterio de exclusión:**

✓ Gestantes que no aceptaron voluntariamente formar parte del estudio.

✓ Gestante que se retracte de formar parte del estudio.

✓ Gestante que manifieste signos y síntomas evidentes de alteración mental.

✓ Gestantes que participaron en la prueba piloto para determinar la confiabilidad.

b. Muestra

En concordancia con el tipo de investigación, los objetivos y el alcance de las contribuciones que se pretende hacer con el presente estudio, se determinó la muestra con dicha fórmula.

Tamaño de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 p q N}{Ne^2 + Z^2 p q}$$

n = Tamaño de muestra

Z=1.56 (tabla distribución para el 90% de confiabilidad)

P = 0.50

q= 0.50

e = error

N = 166

Reemplazando en la fórmula.

$$n = \frac{(1.56)^2 (0.50) (0.50) (166)}{(166) (0.05)^2 + (1.56)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{(2.4336) (0.50) (0.50) (166)}{(166) (0.05)^2 + (2.4336) (0.50) (0.50)}$$

$$n = 98.6$$

Muestreo

Según Hernández et al., (2014). Es un proceso donde se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de constituir en la muestra, para la selección de los elementos se usó el muestreo probabilístico simple.

3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos

La técnica empleada fue la encuesta.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario distribuido de la siguiente manera:

- I. Datos Generales se consideró 4 ítems.
- II. Dimensiones de Calidad de atención.
 - Dimensión Estructura 5 ítems
 - Dimensión Proceso 5 ítems
 - Dimensión Resultado 5 ítems

Los ítems se calificaron como:

- Buena Calidad. (1)
- Mala calidad. (2)

III. Dimensiones de Satisfacción:

3.1 Dimensión Cuidado Profesional 4 ítems

- Atención y Cortesía 2 ítems
- Información y Comunicación 2 ítems
- Confort y Limpieza 2 ítems
- Accesibilidad e Instalaciones 3 ítems

Se califico de la siguiente manera:

- Satisfecho. (1)
- Insatisfecho. (2)

Validez

El instrumento de recolección de datos se sometió a una prueba de validación mediante el método de juicio de expertos, para lo cual se pidió la opinión de 5 profesionales de la salud con Grado de Doctor y Magister y/o relacionado al tema, que fueron conformados por 1 Doctor Estadístico, 4 profesionales maestros en Gestión y Gerencia en los Servicios de Salud.

Confiabilidad

Validado el instrumento se realizó una prueba piloto con 20 informantes no correspondientes a la población de estudio, esto se realizó para analizar la confiabilidad del instrumento mediante el método prueba Alfa de Cronbach. En el entendido que un coeficiente mayor a 0,8 fue un coeficiente considerado satisfactorio y se pudo aplicar el instrumento a la muestra establecida.

Unidad de Análisis

Usuaría Gestante que acudió al Centro Obstétrico del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz.

3.5 Plan de procesamiento y análisis de datos

- ✓ Análisis descriptivo: Obtenida la información se elaboró base de datos con el software SPSS versión 26, lo cual permitió distribución de frecuencias precisando las variables en estudio.
- ✓ Contratación de la hipótesis:
Se realizó mediante el uso de la prueba correlación de Spearman con un nivel de significancia de 5% (Hernández et al., 2014).
- ✓ Análisis inferencial de resultados encontrados en la muestra se ejecutó mediante la prueba de hipótesis para la diferencia de proporciones con un nivel de significancia $\alpha = 5 \% = 0,05$

Capítulo IV

RESULTADO Y DISCUSION

4.1. Presentación de Resultados

Tabla 1

Calidad de atención relacionada con la satisfacción de la gestante, en el contexto COVID 19, Centro Obstétrico, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022.

Satisfacción de las gestantes		Calidad de atención		Total
		Buena	Mala	
Satisfecho	N°	76	0	76
	%	76,8*	0,0	76,8
Insatisfecho	N°	13	10	23
	%	13,1	10,1	23,2
Total	N°	89	10	99
	%	89,9	10,1	100,0

Fuente. Datos obtenidos de la encuesta a gestantes en el Centro Obstétrico (2022).

Se muestran los resultados de la calidad de atención relacionada con la satisfacción en centro obstétrico, según opinión de las gestantes que el 76,8% consideraron que la calidad de atención es buena; mientras que el 23,2% de gestantes opinaron que la calidad de atención es mala y están insatisfechas.

Tabla 2

Calidad de atención en la dimensión estructura relacionada con la satisfacción de la gestante, en el contexto COVID 19, Centro Obstétrico del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022

Satisfacción de las gestantes		Calidad de atención Estructura		Total
		Buena	Mala	
Satisfecho	N°	64	12	76
	%	64,6*	12,1	76,8
Insatisfecho	N°	13	10	23
	%	13,1	10,1	23,2
	N°	77	22	99
Total	%	77,8	22,2	100,0

Fuente. Datos obtenidos de la encuesta a gestantes en el Centro Obstétrico (2022).

Se evidencia la calidad de atención en la dimensión estructura relacionada con la satisfacción de la gestante, que el 64.6 % opinaron que el nivel de calidad de atención en buena y se encuentran satisfechos, mientras que el 10,1% de las gestantes opinaron que la calidad de atención es mala y se encuentran insatisfechas con respecto a la dimensión estructura del centro obstétrico.

Tabla 3

Calidad de atención en la dimensión procesos relacionada con la satisfacción de la gestante, en el contexto COVID 19, Centro Obstétrico del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022.

Satisfacción de las gestantes		Calidad de atención Proceso		Total
		Buena	Mala	
Satisfecho	N°	64	12	76
	%	64,6*	12,1	76,8
Insatisfecho	N°	13	10	23
	%	13,1	10,1	23,2
Total	N°	77	22	99
	%	77,8	22,2	100,0

Fuente. Datos obtenidos de la encuesta a gestantes en el Centro Obstétrico (2022).

Se observa la calidad de atención en la dimensión procesos relacionada con la satisfacción de las gestantes que fueron atendidas en centro obstétrico se aprecia en mayor porcentaje 64.6%, opinaron que el nivel de calidad en la dimensión proceso es buena y se encuentran satisfechas.

Tabla 4

Calidad de atención en la dimensión resultados relacionada con la satisfacción de la gestante, en el contexto COVID 19, Centro Obstétrico del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022

Satisfacción de las gestantes		Calidad de atención Resultados		Total
		Buena	Mala	
Satisfecho	N°	76	00	76
	%	76,8*	0,0	76,8
Insatisfecho	N°	13	10	23
	%	13,1	10,1	23,2
	N°	89	10	99
Total	%	89,9	10,1	100,0

Fuente. Datos recolectados de la encuesta a gestantes en el Centro Obstétrico (2022).

En relación al nivel de calidad de atención en la dimensión resultados con la satisfacción de las gestantes que fueron atendidas en centro obstétrico, se aprecia que el mayor porcentaje 76.8% de la muestra manifestaron que el nivel de calidad en la dimensión resultado es bueno y se encuentran satisfechas.

4.2. Prueba de Hipótesis

Ho: La calidad de atención no se relaciona significativamente con la satisfacción de la gestante, en el contexto COVID 19, Centro Obstétrico, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022.

Hi: La calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción de la gestante, en el contexto COVID 19, Centro Obstétrico, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022.

Nivel de significancia: $\alpha = 5 \% = 0,05$

Estadístico de prueba: Correlación de Spearman

		Correlaciones		
			Calidad de atención	Satisfacción de la gestante
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,609**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	99	99
	Satisfacción de la gestante	Coefficiente de correlación	,609**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	99	99

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

Se observa el grado de relación entre la calidad de atención y la satisfacción de la gestante en el contexto COVID 19, teniendo como resultado p- valor = 0.000 menor a 0,05 por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación (Hi) evidenciándose la correlación de Spearman positiva y media. En consecuencia, se concluye que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción de la gestante, en el contexto COVID 19, Centro Obstétrico, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022,

es así que se rechaza la hipótesis nula.



4.3. Discusión.

En la presente investigación se determinó la relación de calidad de atención con la satisfacción de la gestante, en el contexto COVID 19, Centro Obstétrico, del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022. En relación a calidad de atención que se brinda a las gestantes en el contexto COVID 19, contribuyeron en el resultado del mismo que hacen una evidencia de que el mayor porcentaje de gestantes opinaron que la calidad de atención es buena y se encuentran satisfechos.

Siendo evidente que la calidad de atención siga contribuyendo a mejorar la atención de la salud de la madre gestante, disminuyendo la deserción de gestantes para su atención de parto institucional, además garantizando una atención adecuada enfocado en mejorar la calidad de atención en todas sus dimensiones (estructura, procesos y resultados).

En el estudio se observó el nivel de calidad de atención a la gestante que acude al centro obstétrico en el contexto COVID 19, en el (76.8%) de las gestantes opinaron que la calidad de atención es buena y se encuentran satisfechos. Resultados que se contrasta a los encontrados por Mendoza, I. (2018), quien encontró que el 78% del total de la muestra opinaron que la calidad de atención es media evidenciándose que existe una influencia significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las gestantes.

Los resultados de las encuestas en relación a la dimensión estructura de la calidad indican que en un (64.6%) de las gestantes en el contexto COVID 19 que acuden al centro obstétrico, opinaron que la calidad de atención es buena y se encuentran satisfechos. En contraste a los resultados de Núñez, Y. (2020) en el centro de salud

Chilca en el cual se encontró en la dimensión estructura satisfechos en un (56.67%).

En la investigación se encontró que la calidad de atención en la dimensión proceso en el 64.6% de las gestantes en el contexto COVID 19 opinaron que es buena y se encuentran satisfechos. En relación a los resultados de Yupa, A. (2018), centro de salud Venus del Río Quevedo, en el cual se encontró en la dimensión proceso en un promedio de 35,7%, aspectos que deben ser mejorados.

Se realizó un análisis relacionado a la calidad de atención en la dimensión resultados con la satisfacción de las gestantes que fueron atendidas en centro obstétrico en el contexto COVID 19, donde opinaron el mayor porcentaje 76.8 % que el nivel de calidad es bueno y se encuentran satisfechos. En contraste a los resultados de Núñez, Y. (2020) en el Centro de Salud Chilca, en la dimensión capacidad de respuesta, opinaron estar insatisfechos en un 56.11%. Partiendo de los resultados de la investigación planteada se afirma que responde a la teoría de Donabedian, A. (1984), que la calidad de atención es de tipo funcional resaltando en la prestación de un conjunto de características técnicas, humanas que se adecuen a menester de salud del cliente para lograr objetivos de salud esperados, enfatizando en el proceso de atención, de esta forma plantea que los métodos para evaluar la calidad de la atención sanitaria se aplican en los tres elementos básicos del sistema: la estructura, el proceso y los resultados, se hace evidencia de que el hospital tomó medidas sanitarias frente a la COVID 19, estableciendo Infraestructuras adecuadas, Profesionales de la Salud capacitados para la atención diferenciada a gestantes en los diferentes procesos de atención en el Centro Obstétrico, obteniendo resultados esperados, en ese sentido se coincide con Brooks et al., (2000) que responde al enfoque donde se mantiene hoy

siendo el motivo principal de la monitorización de la calidad de la atención sanitaria y hospitalaria en particular con el indicador de calidad basados en resultados miden el nivel de éxito alcanzado en la usuaria. Siendo una institución prestadora de servicio en salud debe prestar los servicios con los conocimientos en los diferentes procesos de la calidad de atención a las gestantes en Centro Obstétrico en el contexto COVID 19, considerando las capacidades y limitaciones de los recursos de la institución.

La hipótesis se confirma en las variables de calidad de atención que se relaciona significativamente con la satisfacción de la gestante, en el contexto COVID 19, Centro Obstétrico, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022, y así rechazando la hipótesis nula.

Conclusiones

1. Se determinó la relación de la calidad de atención en las tres dimensiones con la satisfacción de las gestantes que acuden al centro obstétrico del HVRG que es bueno, por tanto, la calidad de atención se relaciona significativamente con la Satisfacción de las gestantes atendidas en centro obstétrico del HVRG.
2. Se identificó que la calidad de atención en la dimensión estructura en relación con la satisfacción de las gestantes, en el contexto COVID 19, que fueron atendidas en centro obstétrico del HVRG es buena y se encuentran satisfechas.
3. Se identificó en la calidad de atención en la dimensión proceso con la satisfacción de las gestantes en el contexto COVID 19, en centro obstétrico del HVRG es buena y se encuentran satisfechas.
4. Se analizó la calidad de atención en la dimensión resultado con la satisfacción de las gestantes en el contexto COVID 19 en centro obstétrico del HVRG es bueno y se encuentran satisfechas.
5. La hipótesis se confirma que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción de la gestante, en el contexto COVID 19, Centro Obstétrico, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022, es así que se rechaza la hipótesis nula.

Recomendaciones

1. Se recomienda a las autoridades regionales que velan por la salud materna fetal brindar una mejor infraestructura, equipamiento para que mejore la calidad de la atención en su dimensión estructura, proceso y resultado, lo cual permitirá garantizar el incremento de atención a gestantes con calidad en centro obstétrico del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz ,así mantener los partos institucionales y de esa manera disminuir la tasa de morbilidad materna, que tanto afectan a nuestra región Ancash.
2. Al Jefe del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital Víctor Ramos Guardia, realice capacitaciones continuas dirigida a los obstetras sobre la atención de la salud materna a fin de mejorar en la atención en cada proceso que se brinda en el centro obstétrico.
3. A los profesionales obstetras seguir manteniendo el cuidado de la salud de la gestante durante la atención en el Centro Obstétrico del Hospital Víctor Ramos Guardia ya que es fundamental para el logro de la satisfacción de la madre gestante.
4. A los estudiantes de la maestría en Gestión y Gerencia en los Servicios de Salud, que profundicen en los temas de calidad de atención y satisfacción en aspectos no estudiados.

Referencias Bibliográficas

- Aquije, J., & Kawata, A. (2020). Calidad de atención del parto según puerperas del servicio de obstetricia de un hospital General de Perú. *Revista Médica Panacea*, 9(1), 13-22. <https://doi.org/10.35563/rmp.v9i1.291>
- Austad, K., Juarez, M., Shryer, H., Moratoya, C., & Rohloff, P. (2020). Obstetriccare navigation: Results of a quality improvement project to provide accompaniment to women for facility-based maternity care in rural Guatemala. *BMJ Quality & Safety*, 29(2), 169-178. <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2019-009524>
- Brook, R., & Shekelle, P. (2000). *Efining and measuring quality of care: a perspective from US researcher*. IJQJC.
- Cabrera, G., Londoñ, J., & Bello, L. (2008). Validación de un instrumento para medir calidad percibida por usuarios de hospitales de Colombia. *Revista de Salud Pública*.
- Carey, R., y Seibert, J. (1993). Un sistema de encuestas a pacientes para medir la mejora de la calidad: confiabilidad y validez del cuestionario. *Atención médica*, 834-845
- Caushi, L. (2016). Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia . Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Castro, M., Enríquez, C., López, G., & Espinoza, T. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción durante el control prenatal. 3(2).
- Chávez, A., & Molina, J. (2015). *Evaluación de la calidad de atención en salud mental*

- mediante el modelo de Avedis Donabedian*. Universidad de El Salvador
anaging the Quality of Health Care in Developing Countries.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1596/0-8213-3092-6>
- Demoraes, H., & Paganini, J. (1994). *Stándares e indicadores para la acreditación de hospitales en América Latina y el Caribe*. OPS/HSS.
- Delamothe, T. (1994). *Using outcomes research in clinical practice*. BMJ.
- Donabedian, A. (1993). *La Calidad de la atención médica* . La Prensa Médica Mexicana .
- Donabedian, A. (1984). *La Calidad de la atención médica, definición y métodos de evaluación*. Editorial La Prensa Médica Mexicana.
- El Comercio. (22 de junio de 2020). *Instituto Peruano de Economía*.
<https://www.ipe.org.pe/portal/un-gasto-desarticulado-en-salud/>
- Flores, M. (2017). *Indicadores de la Gestión Hospitalaria*. Arnaldo Gabaldón. HPP Salud
- German Agency for the Technical Cooperation . (01 de noviembre de 2006). *Comision Economica para America latina y el caribe*. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/5161-analisis-situacion-estado-sistemas-salud-paises-caribe>
- Gilmore, C., & Demoraes, H. (1996). *Manual de gerencia de la calidad*. OPS PALTEX.
- Gogeoascoechea, M. (2013). *Nivel de Satisfacción desde la perspectiva del trato recibido en los Servicios del Hospital de México*.
- Gómez, A., Martínez, M., & Rincón, S. (2017). *Evaluación de la satisfacción en la atención en salud de las gestantes del Hospital San Jose, De La Gloria Cesar*,

2017. Universidad de Santander.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*.

Mc Graw Hill .

IBM Corp. (Publicado en 2019). IBM SPSS *Statistics para Windows*, versión 26.0. Armonk.

Kleefstra, S., Kool, R., Veldkamp, C., Winters, A., Mens, M., & Blijham, G. (2010).

A core questionnaire for the assessment of patient satisfaction in academic hospitals in The Netherlands: development and first results in a nationwide study. Qual Saf Health Care .

Macdorman, M. y Mathews, T. (2018). *Behind international rankings of infant*

mortality: How the United States compares with Europe. *International Journal of Health Services: Planning, Administration, Evaluation*, 40(4), 577-588. <https://doi.org/10.2190/HS.40.4.a>

Mantilla, M. (2022) *Calidad de Atención Obstétrica y Satisfacción de las Gestantes*

en el Área de Hospitalización de un Hospital Público, Universidad Cesar Vallejo.

Mendoza, I. (2018). *Calidad de la atención y satisfacción de la gestante en centro*

obstétrico del Hospital Victor Ramos Guardia, 2016. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.

Ministerio de Salud. RM N° 456 -2020. *Documento Técnico: NT de Salud para el*

uso de equipos de protección personal por los trabajadores de las instituciones prestadoras de Servicios de Salud. URL <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/931760/>.

Ministerio de Salud [MINSA]. (2019). *Sistema de Gestión de la Calidad*. Lima: RM

519.

Ministerio de Salud [MINSA]. (2011). *Tutorial de comunicación interpersonal para la calidad de atención y satisfacción de la usuaria*. Perú.

Morales, E., & Gómez, B. (2022). Calidad de atención durante el control prenatal en la unidad de salud Vicentina. *Anatomía Digital*, 5(3), 19–33.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33262/anatomiadigital.v5i3.2159>

Nuñez, Y. (2020). *Satisfacción de la atención de usuarias durante la atención prenatal en el Centro de Salud Chilca, 2018*. Universidad Peruana de los Andes.

Organización Mundial de la Salud. (2019) *Pruebas de laboratorio de casos humanos sospechosos de infección por el nuevo coronavirus (nCoV)*. OMS/-nCoV/ [En línea] <https://www.who.int/healthtopics/coronavirus/laboratory-diagnostics-for-novel-coronavirus>

Organización Mundial de la Salud[OMS]. (2019). *Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos y Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento/Banco Mundial. Prestar servicios de salud de calidad: Ginebra*.<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/340027/9789240016033-spa.pdf?sequence=3>

Organización Panamericana de la Salud-OPS. (2016)
<https://iris.paho.org/handle/10665.2/31288>

Palmer, H. (1983). *Ambulatory health care evaluation: principles and practice* . American Hospital Publishing.

Pascoe, G. (2012). *Los componentes de la satisfacción del paciente y su utilidad para la gestión hospitalaria*. Santiago de Compostela

- Pascoe, G. (1983). Patient satisfaction in primary healthcare. *literature review and analysis*. 6, 185–210.
- Pettker, C., & Grobman, W. (2015). *Seguridad y Calidad Obstétrica*. *Obstet Gynecol*, 01(1), 1-16. <https://doi.org/10.1097/AOG>.
- Pérez, M. (2022). *Perú debe revertir el incremento de muertes maternas causadas durante la pandemia*. *El Peruano*. <https://elperuano.pe/noticia/128075-peru-debe-revertir-el-incremento-de-muertes-maternas-causadas-durante-la-pandemia>.
- Ramanujam, R., & Rousseau, D. (2006). *The challenges are organizational not just clinical*. *J Organ Behav*: Wiley Online Library.
- Real Academia Española [RAE]. (2021). *Diccionario de la lengua española* (23 ed., Vol. versión 23.4 en línea).
- Salas, I. (2020). *Escuela académico profesional de obstetricia satisfacción de usuarias sobre calidad de atención del obstetra, hospital HIESSALUD – Huaraz, 2019* [Universidad Nacional Santiago Antúnez]. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/3639>
- Salgado, M. (2021). *Calidad de atención y satisfacción en las pacientes del servicio de Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2974032>
- Sánchez, R., & Echeverry, J. (2004). *Validación de escalas de medición en salud*. *Salud Pública*.
- Sun, B., Adams, J., Orav, E., Rucker, D., Brennan, T., & Burstin, H. (2000). *Determinants of Patient Satisfaction and Willingness to Return With*

- Emergency Care. Annals of Emergency Medicine.*
- Tataje, O. (2017). *Nivel de satisfacción de la puérpera sobre la atención que brinda la enfermera en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé.* Universidad mayor de San Marcos.
- Tunçalp, Ö., Were, W., MacLennan, C., Oladapo, O., Gülmezoglu, A. (2019). *Quality of care for pregnant women and newborns—The WHO vision.* *Bjog*, 122(8), 1045-1049. <https://doi.org/10.1111/1471-0528.13451>
- Valencia, M., González, G., Agudelo, N., Acevedo, L., & Vallejo, I. (2006). *Acceso a los Servicios de Urgencias en Medellín.* *Salud Pública*, 9(4), 529–40.
- Velandia, F., Ardón, N., & Jara, M. (2007). *Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos.*
- Vásquez, O. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en el servicio de gineco-obstetricia, Hospital Luis Heysen Chiclayo* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo] <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2984741>
- Williamas, J. (2018). *The principles of Psychology.* New York: Holt.
- Williams, B. (1994). *Patient satisfaction: a valid concept?* *Social Science & Medicine* Volume, 38, 509-516.
- WMA Declaration of Helsinki (2015), *Ethical Principles for Medical Research Involving Human Subjects*
- Yupa, A. (2018). *Calidad de los servicios obstétricos y su relación con la satisfacción del control prenatal en Centro de Salud Venus del Río Quevedo.* Guayaquil, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Zavaleta, I., & García, S. (2018). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario*

*Externo del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de Establecimientos
de Salud del MINSA y Essalud Chota.*



Anexos



Anexo: 01

Matriz de consistencia

Título: CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DE GESTANTE, EN EL CONTEXTO COVID 19, CENTRO OBSTETRICO, HOSPITAL VICTOR RAMOS GUARDIA HUARAZ, 2022.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema general: ¿De qué manera la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de la gestante, en el contexto COVID 19, Centro Obstétrico del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, 2022?	Objetivo general: Determinar la relación de calidad de atención con la satisfacción de la gestante, en el contexto COVID 19, Centro Obstétrico, Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2022. Objetivos específicos: Identificar la calidad de atención en la dimensión estructura con la satisfacción de la gestante, en el contexto COVID 19, centro obstétrico del HVRG. Identificar la calidad de atención en la dimensión procesos con la satisfacción de la gestante, en el contexto COVID 19, centro obstétrico del HVRG. Analizar la calidad de atención en la dimensión resultados con la satisfacción de la gestante, en el contexto COVID 19, centro Obstétrico del HVRG.	Hipótesis general: La calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción de la gestante, en el contexto COVID 19, Centro Obstétrico, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022.	Calidad	Estructura	Numero de personal profesional Equipos e instrumentos Instalaciones físicas Sistemas de información	Tipo de investigación: Prospectivo, transversal, correlacional Diseño de investigación: No experimental Transversal Población: 166 gestantes Muestra: 99 gestantes Muestreo: Probabilístico Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
				Procesos	Acciones del personal atención Oportuno Proceso de comunicación	
				Resultados	Mejoramiento de la salud de la gestante Conocimiento que tiene la gestante sobre el servicio	
			Satisfacción	Cuidado profesional	Cuidados del personal profesional de la salud	
				Atención y cortesía	Atención esmerada Trato cortés	
				Información y comunicación	Información completa Comunicación fluida	
				Confort y limpieza	Limpieza, ventilación, iluminación	
				Accesibilidad e instalaciones	Accesibilidad a los servicios, Comodidad de las instalaciones	

Anexo: 02

Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo

Cuestionario

Sr (a). Soy estudiante de la Escuela de Postgrado de la UNASAM, el presente cuestionario tiene por finalidad de recoger información respecto a la calidad de atención y satisfacción de las gestantes, en el contexto COVID 19, Centro Obstétrico del Hospital, por lo que le solicito responder con veracidad las preguntas que a continuación se le presenta, la información es confidencial, y sus respuestas tendrán la reserva del caso.

I. Datos Generales:

- a. Edad:
- b. Grado de Instrucción:
- c. Estado Civil.....
- d. Lugar de Residencia:

II. Calidad de atención:

A. Dimensión Estructura

1.- ¿Cómo calificaría Ud. la accesibilidad para llegar al centro obstétrico?

Buena Mala

2.- ¿Cómo calificaría Ud. la operatividad de los equipos e instrumentos del Centro Obstétrico?

Buena Malo

3.- ¿Cómo calificaría Ud. la distribución de las instalaciones físicas del centro obstétrico?

Buena Mala

4.- ¿Cómo calificaría Ud. el sistema de información del centro obstétrico?

Buena Mala

5.- ¿Cómo calificaría Ud. la organización del centro Obstétrico?

Buena Mala

B.- Dimensión Proceso

1.- ¿Cómo calificaría Ud. las acciones inmediatas que realizó el profesional Obstetra en la evaluación, monitorización y atención durante el proceso del parto?

Buena Mala

2.- Cómo calificaría Ud. las decisiones que tomó el profesional Obstetra durante el proceso del trabajo de parto.

Buena Mala

3.- ¿Cómo calificaría Ud. la comunicación que le brindó el profesional Obstetra durante su atención en el proceso del trabajo de parto?

Buena Mala

4.- ¿Cómo calificaría Ud. la experticia que posee el profesional obstetra durante su atención en el proceso del trabajo de parto?

Buena Mala

5.- ¿Cómo calificaría Ud. la tecnología que se utiliza en el centro obstétrico?

Buena Mala

C.- Dimensión Resultado

1.- ¿Cómo calificaría Ud. los conocimientos del profesional Obstetra sobre la atención del proceso del trabajo de parto?

Bueno Malo

2.- ¿Cómo calificaría Ud. las explicaciones sobre los procedimientos que le realizó el profesional Obstetra?

Bueno Malo

3.- ¿Cómo calificaría Ud. la atención que brindó el profesional Obstetra para su recuperación?

Buena

Mala

4.- ¿Cómo calificaría Ud. sobre la atención recibida del profesional Obstetra en el beneficio de su salud?

Buena

Mala

5.- ¿Cómo calificaría Ud. la seguridad de su persona ante la atención que le brindó el profesional Obstetra?

Buena

Mala

III. Satisfacción:

A. Dimensión Cuidado Profesional

1.- ¿Como se sintió Ud. con las explicaciones del Profesional Obstetra sobre los procedimientos que le realizó?

Satisfecha

Insatisfecha

2. ¿Cómo se sintió Ud. con respecto a su privacidad que le brindó el profesional Obstetra durante la atención en el Centro Obstétrico?

Satisfecha

Insatisfecha

3.- ¿Cómo se sintió Ud. con las respuestas a las preguntas que realizó al profesional Obstetra durante la atención en el centro obstétrico?

Satisfecha

Insatisfecha

4.- ¿Cómo considera Ud. la cantidad del profesional obstetra que labora en el Centro obstétrico para su atención?

Suficiente

Insuficiente

+ Atención y Cortesía

1.- ¿El Profesional Obstetra que le atendió en su parto fue cortes, como se sintió Ud.?

Satisfecho

Insatisfecho

2.- El Profesional Obstetra le brindo confianza durante su atención de parto ¿Cómo se sintió Ud.?
Satisfecho Insatisfecho

 Información y Comunicación

1.- El Profesional Obstetra le brindo información adecuada durante su atención de parto, ¿Como se sintió Ud.?

Satisfecho Insatisfecho

2.- El Profesional Obstetra le comunico sobre las etapas del parto que inspiro confianza durante su atención ¿Cómo se sintió Ud.?

Satisfecho Insatisfecho

 Confort y Limpieza

1. ¿Cómo se sintió usted con el orden y la limpieza de los ambientes del Centro Obstétrico?

Satisfecho Insatisfecho

2.- ¿Cómo se sintió usted con la ventilación e iluminación de los ambientes de Centro Obstétrico?

Satisfecho Insatisfecho

 Accesibilidad e Instalaciones

1.- Los servicios del Centro Obstétrico, fue accesible para Ud. ¿cómo se sintió.?

Satisfecho Insatisfecho

2.- ¿Como se sintió Ud. con las instalaciones de alumbrado eléctrico del centro obstétrico?

Satisfecho Insatisfecho

3.- Dispone de señalizaciones para llegar al Centro Obstétrico?, ¿cómo se sintió usted?

Satisfecho Insatisfecho

Anexo: 03

UNIVERSIDAD NACIONAL “SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO”

ESCUELA DE POSTGRADO

Determinación de la Validez del Instrumento

CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DE
GESTANTES, EN EL CONTEXTO COVID 19, CENTRO
OBSTETRICO, HOSPITAL VICTOR RAMOS GUARDIA
HUARAZ, 2022.

1. El instrumento para la recolección de datos de la investigación, será validado por jueces o expertos, la validación consta de ocho aspectos que se describen a continuación:
2. El instrumento persigue los fines de los objetivos generales.
3. El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos.
4. La Hipótesis es atingente (atingencia: conexión, relación de una cosa con problema y a los objetivos planeados).
5. El número de los ítems que cubre cada dimensión es el correcto.
6. Los ítems están redactados correctamente.
7. Los ítems no despiertan ambigüedades.
8. El instrumento que se va aplicar llega a la comprobación de la hipótesis.
9. La hipótesis esta formulada correctamente.

RESULTADOS DE LA VALIDACION

LEYENDA

PUNTUACIÓN

A: Adecuado

1

I: Inadecuado

0

Validez del Contenido:

JUEZ	Ítem	TOTAL							
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1.Dr. Dante Elmer Sánchez Rodríguez	1	1	1	1	1	1	1	1	8
2.Mag. Magaly Giovana Javier Rosario	1	1	1	1	1	1	1	1	8
3.Mag. Irma Patricia Mendoza Albornoz.	1	1	1	1	1	1	1	1	8
4.Mag. Karinn Jaimes Neglia	1	1	1	1	1	1	1	1	8
5.Mag. Alicia Isabel Rumaldo Torres	1	1	1	1	1	1	1	1	8
TOTAL	5	5	5	5	5	5	5	5	

1


Dr. Dante E. Sánchez Rodríguez
CEP: 346

2


.....
Mag. Magaly Giovana Javier Rosario
CEP: 60996

3


MG. MENDEZA ALBORNOZ IRMA PATRICIA
Mag. Irma Patricia Mendoza Albornoz.
COP: 23161

4


.....
Mag. Karinn Jaimes Neglia
CEP: 44256

5


.....
Mg. Alicia Rumualdo Torres
CEP 6233

INTERPRETACIÓN

Según el resultado de la opinión brindada por los profesionales maestros en Gestión y Gerencia en los Servicios de Salud, elegidos como jueces expertos para que evalúen los contenidos de los instrumentos de la presente investigación; en la valoración de los cuestionarios se ha logrado alcanzar la puntuación máxima que corresponde al 100% de un mínimo del 80%; en tal sentido, se concluye que, dichos instrumentos fueron validados, por ende, estuvieron en condición de ser aplicados. Así mismo, es necesario precisar que, en mérito al resultado obtenido no se requirió hacer uso de la prueba estadística propuesta.

Anexo: 04

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo
acepto participar voluntariamente en el estudio de investigación titulado CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DE GESTANTES, EN EL CONTEXTO COVID 19, CENTRO OBSTETRICO, HOSPITAL VICTOR RAMOS GUARDIA, HUARAZ 2022, por lo cual declaro que he sido informado sobre el objetivo, justificación del estudio, así mismo he tenido la oportunidad de hacer preguntas sobre las dudas que tuve y todas ellas han sido absueltas con eficiencia, claridad y bien fundamentadas por el investigador.

Mi participación consistirá en responder con veracidad a las preguntas formuladas, así mismo he sido informado que si decido en cualquier momento no continuar participando del estudio después de haber firmado el presente documento, estaré en la libertad de hacerlo sin ninguna represalia para mi persona.

El investigador se compromete a cumplir con los principios de la confidencialidad, anonimato referente a la información obtenida, los resultados se darán a conocer de forma general, guardando en reserva la identidad de cada informante. Asimismo, el investigador se compromete que luego de obtener los resultados se dedicará activamente a revertir los resultados negativos de ser el caso.

Habiendo recibido toda la información respecto a la presente investigación doy mi consentimiento informado y autorizo mi participación refrendando con mi firma el presente documento.

.....

D.N.I. N.º

