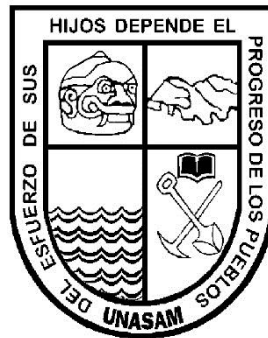


UNIVERSIDAD NACIONAL
“SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO”
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE OBSTETRICIA



**“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DESDE LA
PERCEPCIÓN DE LA USUARIA EN EL CENTRO OBSTÉTRICO
DEL HOSPITAL DE VENTANILLA, CALLAO - LIMA - PERU -
2018”**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN OBSTETRICIA

Bach. BAZÁN APAZA, Patricia Miriam

Bach. CACHA NORABUENA, Mayumi Antonia

ASESOR: Mag. AROTOMA ORE, Marcelo Ido

HUARAZ - PERÚ

2018

DEDICATORIA

A mi querida madre y abuelos, por darme una vida llena de amor, comprensión, apoyo incondicional y buen ejemplo. A mi hermano Heinier por darme la alegría en este largo camino, a mis tíos por los consejos y su apoyo incondicional. A Dios, quien me dio el regalo de la vida.

Patricia.

A mis padres, por darme la vida y enseñarme a ser mejor persona cada día.

A mis hermanos(as) quienes con su palabra de aliento no me dejaban decaer y así cumplir con mis metas.

Mayumi.

AGRADECIMIENTO

A mi madre y abuelos, por contribuir en mi desarrollo como persona y profesional.

A todos los docentes de la facultad de Ciencias Médicas, quienes con paciencia y conocimientos contribuyeron en mi desarrollo profesional y a que pueda lograr mi meta.

A mi compañera Mayumi porque sin ella no hubiéramos logrado nuestra meta.

Patricia.

A Dios por su inmenso amor, a mis padres por estar siempre a mi lado brindándome su amor y apoyo.

A todos los docentes de la facultad de Ciencias Médicas por haberme brindado los conocimientos para formarme como profesional.

A mi compañera Patricia porque sin ella no hubiéramos logrado nuestra meta.

Mayumi.

ÍNDICE

RESUMEN.....	V
ABSTRACT.....	VI
1. INTRODUCCIÓN.....	7
2. HIPOTESIS	13
3. BASES TEORICAS	22
4. MATERIALES Y METODOS	53
5. RESULTADOS	60
6. DISCUSIÓN.....	68
7. CONCLUSIONES.....	72
8. RECOMENDACIONES	73
9. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	
ANEXOS	

RESUMEN

Se planteó el siguiente problema ¿Cuál es la calidad de atención evaluada desde la percepción de la usuaria en el Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla - Callao - Lima - 2018?, con el objetivo general: Evaluar la calidad de atención desde la percepción de la usuaria del Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla - Callao - Lima - 2018.

La investigación de tipo descriptivo de corte transversal, prospectivo. Se realizó con una muestra de 230 usuarias del Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla, para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario SERVQUAL modificado y validado; la información se procesó mediante el programa SPSS V24.0. Resultados: 42.6% del total de usuarias manifiestan que la calidad de atención desde su percepción es regular y están poco satisfechos; además se aprecia que el 37.8% del total de usuarias manifiestan que es buena y están satisfechos.

Conclusión: Se determinó que el 42.6 % del total de las usuarias manifiestan que la calidad de atención desde su percepción es regular y están poco satisfechos.

Palabras claves: calidad, percepción, usuaria.

ABSTRACT

The following problem was posed: What is the quality of care evaluated from the perception of the user in the Obstetric Center Hospital Ventanilla - Callao - Lima - 2018 ?, with the general objective: To evaluate the quality of attention from the perception of the user of the Obstetric Center Ventanilla Hospital - Callao - Lima - 2018.

The descriptive, cross-sectional, prospective research. It was carried out with a sample of 230 users of the Obstetric Center Hospital Ventanilla, for the data collection the survey technique was used and as an instrument the modified and validated SERVQUAL questionnaire; the information is processed through the SPSS V24.0 program. Results: 42.6% of the total users state that the quality of attention from their perception is regular and they are not very satisfied; In addition, it can be seen that 37.8% of all users say that they are good and they are satisfied.

Conclusion: It was determined that 42.6% of the total users say that the quality of attention from their perception is ordinary and they are not very satisfied.

Keywords: quality, perception, user.

1.- INTRODUCCION

La calidad de atención que reciben los pacientes en el servicio de Centro Obstétrico de los distintos hospitales es motivo de preocupación e investigación, en nuestro país los hospitales del sector público enfrentan realidades muy cuestionables y pese a los esfuerzos que realizan por brindar un mejor servicio, los usuarias siguen manifestando una insatisfacción por la calidad de atención que reciben. Similar situación sucede frente a la mayoría de riesgos y daños a la salud que se acontecen; de allí la importancia de establecer una gestión de la calidad de atención que dirija, opere y controle de manera sistémica los procesos destinados a mejorar la atención de la salud. Aun en los sistemas de salud que han logrado un adecuado desarrollo y cuentan con suficientes recursos, se reconocen signos de creciente preocupación por la calidad de la atención brindada, debido a que los resultados alcanzados no son del todo satisfactorios ni confiables. La situación es más difícil y compleja en sistemas de salud de aquellos países de menores recursos, donde es necesario comenzar por construir las propuestas que orienten el desarrollo de la calidad de manera integral, eficaz y sostenible; esto obliga a la autoridad sanitaria, en ejercicio de su función rectora, a formular las políticas públicas que orienten el comportamiento de las organizaciones de salud ⁽¹⁾.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), las definiciones y los enfoques de medición existentes de la calidad de la atención sanitaria no suelen abordar las complejidades involucradas en la comprensión de la calidad de la atención. Son las percepciones de la calidad, y no los indicadores clínicos de calidad, lo que impulsa la utilización de los servicios y son esenciales para el aumento de la demanda. Este

artículo se centra en la naturaleza de la calidad, la forma en que las percepciones de la calidad influyen los sistemas sanitarios y qué indican dichas percepciones sobre la medición de la calidad de los sistemas sanitarios. Se analizan seis desafíos específicos relacionados con la conceptualización y la medición de la calidad de la atención: la calidad aparente como un impulsor de la utilización de los servicios; la calidad como un concepto formado con el tiempo a través de la experiencia; la capacidad de respuesta como un atributo fundamental de la calidad; el papel de la gestión y otros factores denominados previos; la calidad como una construcción social coproducida por las familias, individuos, redes y profesionales; y las implicaciones de nuestras observaciones para la medición. Dentro de las comunidades y sociedades en las que se ofrece atención, la calidad de la misma no puede concebirse sin tener en cuenta las normas sociales, las relaciones, la confianza y los valores. Es necesario mejorar la calidad técnica, así como la aceptación, la capacidad de respuesta y los niveles de confianza entre paciente y profesional. Conviene reconsiderar los enfoques de medición. Una mejor comprensión de todos los atributos de la calidad de los sistemas sanitarios y sus interrelaciones podría dar apoyo a la expansión del acceso a intervenciones sanitarias básicas⁽²⁾.

La percepción es un proceso simple; en el estímulo esta la información, sin necesidad de procesamientos mentales internos posteriores, en cada organismo están las claves intelectuales de la percepción como mecanismo de supervivencia, por tanto el organismo solo percibe aquello que pueda aprender y le es necesario para sobrevivir, proceso activo - constructivo en el que el perceptor, antes de procesar la nueva información y con los datos archivados en su conciencia, construye un esquema

informativo anticipatorio, que le permite contrastar el estímulo y aceptarlo o rechazarlo según se adecue o no a lo propuesto por el esquema ⁽³⁾.

Las usuarias que acuden al servicio de Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla - Callao - Lima, esperan contar con una atención de calidad teniendo en cuenta las cinco dimensiones entre ellas fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles; por lo tanto es preciso conocer la percepción de nuestras usuarias respecto a la calidad de atención, de modo que permitan tomar decisiones para mejorar de manera progresiva o positiva en dicho servicio; con el fin de garantizar a la usuaria que las atenciones que reciben sean oportunas, seguras, efectivas y con equidad.

En el hospital existe limitada información, por lo expuesto se consideró necesario plantear el siguiente **problema de investigación** ¿Cuál es la calidad de atención evaluada desde la percepción de la usuaria en el Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla - Callao - Lima - 2018? ; teniendo como **objetivo general**: Evaluar la calidad de atención desde la percepción de la usuaria del Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla - Callao - Lima - 2018. Los **objetivos específicos**: Identificar la calidad de atención recibida en las usuarias en el Centro Obstétrico; Evaluar la percepción de la calidad de atención en las usuarias del Centro Obstétrico; se empleó un diseño **no experimental** porque no controla las variables, **corte transversal** porque se recolectó datos en un sólo momento

La presente investigación consta de seis partes; en la primera se da a conocer la introducción, hipótesis, variables y operacionalización de las mismas; en la segunda

parte se expone los fundamentos teóricos y antecedentes del estudio en el contexto internacional y nacional; en la tercera parte se describen los materiales y métodos utilizados en el proceso de recojo, procedimiento y análisis de información; en la cuarta y quinta parte se expone y discuten los resultados principales de la investigación de acuerdo a los objetivos propuestos en el estudio; y en la sexta parte se presenta las conclusiones, recomendaciones y anexos en la cual se incluye el instrumento utilizado para la recolección de los datos correspondientes.

Se aplicó el instrumento de la recolección de datos SERVQUAL modificado y validado a una población de 230 usuarias que duró aproximadamente 15 minutos por cada usuaria, llegando a los siguientes resultados según: el objetivo principal fueron que el 42.6% del total de usuarias manifiestan que la calidad de atención desde la percepción de la usuaria es regular y están poco satisfechos; además se aprecia que el 37.8% del total de usuarias manifiestan que la calidad de atención desde la percepción de la usuaria es buena y están satisfechos; los resultados obtenidos de acuerdo a las dimensiones de la calidad de atención desde la percepción de las usuarias, se encontró que el 35.2% del total de usuarias manifiestan que la fiabilidad en la calidad de atención desde la percepción de la usuaria es regular y están poco satisfechos; además se aprecia que el 33.9% del total de usuarias manifiestan que la fiabilidad en la calidad de atención desde la percepción de la usuaria es buena y están satisfechos (fiabilidad), el 33.0% del total de usuarias manifiestan que la capacidad de respuesta en la calidad de atención desde la percepción de la usuaria es regular y están poco satisfechos; además se aprecia que el 32.6% del total de usuarias manifiestan que la capacidad de respuesta en la calidad de atención desde la

percepción de la usuaria es buena y están satisfechos (capacidad de respuesta), el 37.4% del total de usuarias manifiestan que la seguridad en la calidad de atención desde la percepción de la usuaria es regular y están poco satisfechos; además se aprecia que el 35.2% del total de usuarias manifiestan que la seguridad en la calidad de atención desde la percepción de la usuaria es buena y están satisfechos (seguridad), el 38.3% del total de usuarias manifiestan que la empatía en la calidad de atención desde la percepción de la usuaria es regular y están poco satisfechos; además se aprecia que el 35.2% del total de usuarias manifiestan que la empatía en la calidad de atención desde la percepción de la usuaria es buena y están satisfechos (empatía), así mismo el 32.2% del total de usuarias manifiestan que los aspectos tangibles en la calidad de atención desde la percepción de la usuaria es regular y están poco satisfechos; además se aprecia que el 36.1% del total de usuarias manifiestan que los aspectos tangibles en la calidad de atención desde la percepción de la usuaria es buena y están satisfechos (aspectos tangibles).

Así mismo la presente investigación es importante debido a que gracias a los resultados obtenidos de las variables en estudio, se logró identificar la calidad de atención evaluada desde la percepción de la usuaria permitiendo de esta manera que el equipo multidisciplinario del hospital mejore, reflexione y aplique estrategias en las usuarias para brindarles una atención de calidad y así puedan obtener una percepción satisfactoria; el presente estudio conto con datos a la vanguardia de las variables en estudio, los cuales podrán facilitar en la elaboración de planes y/o estrategias para mejorar la calidad de atención en dicho hospital, haciendo uso de instrumentos de recolección de datos validados y confiables las cuales servirán como

base para futuras investigaciones; así mismo dichos datos obtenidos facilitarían para el accionar del profesional de obstetricia y el equipo multidisciplinario del Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla, facilitando conocer las dimensiones que predisponen para evaluar la calidad de atención desde la percepción de la usuaria; el estudio fue viable pues se dispuso el tiempo necesario para su elaboración, ejecución y presentación, además de ser factible en vista de que se tuvo los recursos bibliográficos, económicos y humanos para la ejecución; del mismo modo el presente estudio será presentado a las autoridades y al personal que laboran en el hospital, como antecedente para futuras investigaciones y así se pueda mejorar la calidad de atención para el beneficio de las usuarias.

2. HIPOTESIS

La calidad de atención desde la percepción de la usuaria es buena y están satisfechos en el Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla.

H₀: La calidad de atención desde la percepción de la usuaria no es buena y no están satisfechos en el Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla.

H_A: La calidad de atención desde la percepción de la usuaria es regular y están poco satisfechos en el Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla.

2.1 VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE

- Calidad de atención.

VARIABLE DEPENDIENTE

- Percepción de la usuaria.

2.2 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORIAS	ESCALA
CALIDAD DE ATENCIÓN	Definido como la obtención del máximo beneficio para la usuaria, mediante la aplicación del conocimiento y la tecnología más avanzada tomando en cuenta los requerimientos del paciente.	FIABILIDAD	Orientación del personal	1.- Bueno [3-5> 2.- Regular [5-7> 3.-Malo [7-9]	Ordinal
			Atención inmediata	1.- Bueno [3-5> 2.- Regular [5-7> 3.-Malo [7-9]	
			El tiempo de atención	1.- Bueno [3-5> 2.- Regular [5-7> 3.-Malo [7-9]	

		CAPACIDAD DE RESPUESTA	Atención en Emergencia de Gineco – Obstetricia	1.- Bueno [3-5> 2.- Regular [5-7> 3.-Malo [7-9]	Ordinal
			Atención en Centro Obstétrico	1.- Bueno [3-5> 2.- Regular [5-7> 3.-Malo [7-9]	
			Atención en Laboratorio	1.- Bueno [3-5> 2.- Regular [5-7> 3.-Malo [7-9]	
		SEGURIDAD	Confianza	1.- Bueno [3-5> 2.- Regular [5-7> 3.-Malo [7-9]	Ordinal
			Respeto	1.- Bueno [3-5> 2.- Regular [5-7>	

				3.-Malo [7-9]	
			Privacidad	1.- Bueno [3-5> 2.- Regular [5-7> 3.-Malo [7-9]	
		EMPATÍA	Trato con respeto amabilidad y paciencia	1.- Bueno [3-5> 2.- Regular [5-7> 3.-Malo [7-9]	Ordinal
			Atención oportuna	1.- Bueno [3-5> 2.- Regular [5-7> 3.-Malo [7-9]	
			Orientación sobre los procedimientos y/o análisis	1.- Bueno [3-5> 2.- Regular [5-7> 3.-Malo [7-9]	

		ASPECTOS TANGIBLES	Ambientes adecuados	1.- Bueno [3-5> 2.- Regular [5-7> 3.-Malo [7-9]	Ordinal
	Ambientes limpios y cómodos		1.- Bueno [3-5> 2.- Regular [5-7> 3.-Malo [7-9]		
	Equipamiento adecuado en Centro Obstétrico		1.- Bueno [3-5> 2.- Regular [5-7> 3.-Malo [7-9]		

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORIAS	ESCALA DE MEDICION
PERCEPCIÓN DE LA USUARIA	Se define como el juicio de valor emitido de acuerdo la percepción del usuario en relación con la calidad de atención	FIABILIDAD	Orientación del personal	1.Satisfecho [3-5> 2.Poco satisfecho [5-7> 3.No satisfecho [7-9]	Ordinal
			Atención inmediata	1.Satisfecho [3-5> 2.Poco satisfecho [5-7> 3.No satisfecho [7-9]	
			El tiempo de espera	1.Satisfecho [3-5> 2.Poco satisfecho [5-7> 3.No satisfecho [7-9]	
		CAPACIDAD DE RESPUESTA	Atención en Emergencia de Gineco - Obstetricia	1.Satisfecho [3-5> 2.Poco satisfecho [5-7> 3.No satisfecho [7-9]	Ordinal
			Atención en Centro	1.Satisfecho [3-5>	

			Obstétrico	2.Poco satisfecho [5-7> 3.No satisfecho [7-9]	
			Atención en Laboratorio	1.Satisfecho [3-5> 2.Poco satisfecho [5-7> 3.No satisfecho [7-9]	
		SEGURIDAD	Confianza	1.Satisfecho [3-5> 2.Poco satisfecho [5-7> 3.No satisfecho [7-9]	Ordinal
			Respeto	1.Satisfecho [3-5> 2.Poco satisfecho [5-7> 3.No satisfecho [7-9]	
			Privacidad	1.Satisfecho [3-5> 2.Poco satisfecho [5-7> 3.No satisfecho [7-9]	
			Identificación del	1.Satisfecho [3-5>	

		EMPATÍA	personal de salud	2.Poco satisfecho [5-7> 3.No satisfecho [7-9]	Ordinal
			Trato con respeto amabilidad y paciencia	1.Satisfecho [3-5> 2.Poco satisfecho [5-7> 3.No satisfecho [7-9]	
			Atención oportuna	1.Satisfecho [3-5> 2.Poco satisfecho [5-7> 3.No satisfecho [7-9]	
		ASPECTOS TANGIBLES	Ambientes adecuados	1.Satisfecho [3-5> 2.Poco satisfecho [5-7> 3.No satisfecho [7-9]	
			Ambientes limpios y cómodos	1.Satisfecho [3-5> 2.Poco satisfecho [5-7> 3.No satisfecho [7-9]	
				1.Satisfecho [3-5>	

			Equipamiento adecuado en Centro Obstétrico	2.Poco satisfecho [5-7> 3.No satisfecho [7-9]	
--	--	--	--	--	--

3. BASES TEORICAS

3.1 ANTECEDENTE DE LA INVESTIGACIÓN

DA SILVA R. (2015). **Percepción de los usuarios y los profesionales de la salud acerca de la calidad de la atención prestada a los pacientes con SIDA. Noreste de Brasil.** [Artículo de revista]. **Objetivo:** Identificar la percepción de los usuarios y los profesionales de la salud acerca de la calidad de la atención para los pacientes con SIDA. **Material y métodos:** Estudio cuantitativo, realizado en el ambulatorio de un hospital público en el noreste de Brasil. En la encuesta participaron 626 pacientes y 34 profesionales de la salud. Los datos fueron recolectados a través de un formulario estructurado entre agosto 2009 y julio 2010, y se analizaron de forma estadística descriptiva e inferencial. La investigación fue aprobada por el Comité de Ética en virtud del CAAE. N°. 0063.0.051.000-07. **Resultados:** Se identificó que la mayoría de los usuarios (85,6%) mostraron insatisfacción, mientras que la mayoría de los profesionales entrevistados (58,8%) están satisfechos con la atención recibida en el servicio buscado. **Conclusiones:** Es preciso considerar la opinión tanto de los usuarios como de los profesionales sanitarios en la evaluación de los servicios de salud ⁽⁴⁾.

REYES H. (2013). **Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México.** [Artículo de revista]. **Objetivo.** Identificar la percepción de los usuarios de los servicios de salud ambulatorios en México sobre la calidad de atención y los factores

asociados con dicha percepción. **Material y métodos.** De los datos obtenidos por las Encuestas Nacionales de Salud y Nutrición 2006 y 2012 se analizó la percepción de la atención recibida y de mejoría en salud después de la atención; se elaboró un modelo multivariado para identificar los factores de los servicios asociados con la percepción de mejoría. **Resultados.** La buena percepción de atención se elevó de 82 a 85%, y la de mejoría del estado de salud, de 79 a 81%, entre los años 2006 y 2012. La explicación sobre la enfermedad y tratamiento, la consulta sin cita previa, la oportunidad de elegir el servicio de salud y menor tiempo de espera se asociaron con la percepción de mejoría. **Conclusiones.** Existen avances en la calidad de atención percibida en la atención ambulatoria en México. Es necesario fortalecer estrategias organizacionales para brindar atención con mayor oportunidad y responder a las expectativas de los usuarios⁽⁵⁾.

SACHSE M. (2012). **Calidad de la atención obstétrica, desde la perspectiva de derechos, equidad e interculturalidad en centros de salud en Oaxaca. México.** [Artículo de revista]. **Objetivo:** diagnosticar acerca de la calidad de la atención que los Servicios de Salud de Oaxaca brindan a mujeres rurales durante el embarazo, parto y puerperio (EPP) en el primer nivel de atención, toma en cuenta las vertientes de derechos, equidad social e interculturalidad y contempla la accesibilidad, disponibilidad, universalidad, gratuidad y la misma calidad de la atención en el EPP. **Material y métodos.** Se construyó un Índice de Calidad de la Salud Materna de acuerdo a leyes, normas, lineamientos, manuales y recomendaciones nacionales e

internacionales. La información se recopiló en una muestra representativa a nivel estatal con los responsables de 63 centros de salud (CS) rurales de primer nivel y 303 mujeres que habían recibido atención prenatal en los CS en los doce meses anteriores a la implementación del estudio. **Resultados.** Se encontró que la mayoría de los CS tiene una disponibilidad y accesibilidad limitada porque no brinda atención durante los turnos nocturnos y de fines de semana. La atención es gratuita aun si las mujeres—casi todas afiliadas al Seguro Popular-- gastan para exámenes de laboratorio y/o ultrasonido. Prácticamente en ninguno de los CS se realiza un abordaje intercultural. La atención en la etapa prenatal en general se realiza de acuerdo a normas. En la atención del trabajo de parto y parto se emplean comúnmente maniobras innecesarias y hasta dañinas. Información por parte de las mujeres acerca de la atención hospitalaria en el parto indica que la misma situación prevalece en el segundo nivel. La mayoría de los CS sí cita a control puerperal, pero las mujeres sólo acuden para el cuidado de sus bebés y no para ellas mismas. Existe desabasto de medicamentos e insumos necesarios para la atención del parto y las emergencias obstétricas (EO). La mayoría de las usuarias se sintieron satisfechas con la atención recibida., lo cual evidencia su desconocimiento acerca de sus derechos como personas y como usuarias. **Conclusiones.** Con base en los estándares de calidad establecidos por el estudio, se puede concluir que estos CS brindan una atención oportuna durante el embarazo, pero no así durante el parto o el puerperio; y en todos los casos necesitan reforzarse a nivel de infraestructura, equipo, insumos,

medicamentos y recursos humanos para poder dar una atención obstétrica oportuna y de calidad de acuerdo al nivel normativo para este nivel ⁽⁶⁾.

COLUNGA C. (2008) **Calidad de atención y satisfacción del usuario con cita previa en medicina familiar de Guadalajara** [revista cubana de salud pública]. **Objetivo:** evaluar la calidad de la atención y satisfacción del usuario con cita previa en unidades de medicina familiar. **Métodos:** se aplicó un diseño transversal analítico a una muestra probabilística de 983 usuarios, se usaron dos cuestionarios validados para explorar calidad del servicio y satisfacción del usuario, se registraron variables sociodemográficas y cita previa. Se aplicaron las pruebas estadísticas *f* de *fisher*, y *chi* cuadrado. **Resultados:** la muestra se caracterizó por tener 67 % de sexo femenino, edad $40,83 \pm 21,6$ años, 40 % asalariados, 67 % casados, tiempo de espera $55,46 \pm 74,03$ min, 56 % con cita previa. la calidad de la atención calificó alta en seis de siete dimensiones, el tiempo de espera en dos de las tres unidades alcanzó el 36 % de calidad. la satisfacción del usuario en dimensión *médico familiar* ³ 79 % (no significativo), *unidad de medicina familiar* mostró calificación ³⁵⁹ ($p= 0,00$), *otros servicios* calificaron 53 %. Cita previa se asoció con satisfacción en todas las dimensiones ($p= 0,00$). **Conclusiones:** la calidad de atención fue alta, excepto en tiempo de espera. La satisfacción del usuario se asoció con la cita previa ⁽⁷⁾.

GARCÍA CH. (2017) **Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de consulta externa de pediatría del Hospital Regional de Loreto de octubre 2016 a febrero 2017.** [Tesis de pregrado]. **Objetivo** Evaluar la

calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario de consulta externa de Pediatría del Hospital Regional de Loreto de octubre 2016 a febrero 2017.

Metodología El estudio fue de tipo descriptivo, de corte transversal, observacional, descriptivo, transversal, ex-post-facto y correlacional. La población de estudio fueron los acompañantes de los pacientes que acuden a los consultorios externos de Pediatría. Se tomó una muestra no probabilística, al azar simple. Se obtuvo una muestra de 365 usuarios. Se utilizó las encuestas tipo SERVQUAL modificada, las que se aplicaron a los acompañantes de los pacientes inmediatamente después de la atención en los consultorios externos de Pediatría, tomando en cuenta los criterios de inclusión y de exclusión. **Resultados** La mayor parte de los usuarios tuvieron entre 28 a 37 años (57.5%), predominando el sexo femenino (92%), así como los convivientes (41.4%), los que tuvieron educación secundaria (76.0%), las amas de casa (40.8%), los que proceden de zonas urbano-marginales (61.4%), los que residen actualmente en el distrito de Punchana (69.3%), los que se toman entre 30 minutos a 1 hora en el traslado (45.5%), los usuarios continuadores (79.7%) y los que recibieron de 1 a 3 atenciones previas (55.1%). La dimensión con mayor grado de satisfacción fue la de capacidad de respuesta (21.8%) y la dimensión con menor grado de satisfacción fue la de empatía (16.7%). La pregunta 8, de la dimensión de capacidad de respuesta, tuvo mayor grado de satisfacción (34.2%) y la pregunta 20, de la dimensión de aspectos tangibles, tuvo menor grado de satisfacción (11.8%). El grado de satisfacción del usuario fue de 19.3%; encontrándose un alto grado de insatisfacción. En cuanto a la influencia del sexo, edad, estado civil,

grado de instrucción, ocupación, zona de procedencia, distrito actual de residencia y tiempo de traslado sobre la satisfacción del usuario se determinó que la población femenina estuvo insatisfecha (53.4%); de diferente modo, se obtuvo que los que residen en el distrito de Punchana estuvieron satisfechos (70.3%); más aún, los que tuvieron entre 28 – 37 años estuvieron complacidos (62.6%), así como los convivientes (49.7%), los que provienen de la zona urbano-marginal (63.0%) y los que se tomaron entre 30 minutos a 1 hora en su traslado (51.0%). **Conclusiones** La calidad de atención fue calificada como mala, tomando como base el alto porcentaje de insatisfacción global que presentaron cada una de las dimensiones de calidad en la consulta externa de Pediatría del Hospital Regional de Loreto ⁽⁸⁾.

SÁNCHEZ, V. (2016). **Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García”, mayo y junio 2016. Universidad Científica del Perú.** [Tesis de pregrado]. **Objetivo:** determinar la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García”. **Metodología:** El tipo de investigación fue cuantitativa. El diseño que se empleó fue el no Experimental de tipo correlacional. La población estuvo conformada por conveniencia. La muestra estuvo conformada por 91 usuarias atendidas del servicio de hospitalización de centro obstétrico, mayo-junio 2016. La técnica que se empleó en la recolección de datos fue la encuesta. El instrumento empleado para la

recolección de datos fue elaborado por la investigadora, un cuestionario que consta de tres ítems; el primer ítems abarco las características socio demográficas de las gestantes con 5 preguntas, el segundo ítems menciona las dimensiones de la calidad de atención con 12 preguntas, el tercer ítems que abarco el grado de satisfacción de la usuaria con 8 preguntas, utilizando la escala de Likert como medida de puntuación para la calidad de atención y grado de satisfacción. El procesamiento de la información se realizó mediante el programa estadístico SPSS versión 21.0. Para el análisis univariado se empleó frecuencias absolutas y porcentajes, para el análisis bivariado se aplicó la prueba estadística inferencial Chi cuadrada, la que permitió determinar la relación entre las variables de estudio. **Resultados** más importantes se tiene: La Calidad de atención, Bueno con el mayor predominio de 57,1%, excelente y malo fue 0%. Grado de satisfacción, Poco satisfecho con el mayor predominio de 99%, mientras que solo muy satisfecho y satisfecho obtuvieron 1%. $\chi^2 P = 0.43 (>0.05)$ **conclusión** No existe relación significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del servicio de Hospitalización de Centro obstétrico del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García” mayo y junio, 2016 de la ciudad de Iquitos ⁽⁹⁾.

AYALA, G. (2015). **Calidad de la atención del parto según percepción de las usuarias en el servicio de centro obstétrico en el Instituto Nacional Materno Perinatal. Enero-febrero 2015.** Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [Tesis de pregrado]. **Objetivo:** Determinar la calidad de atención del parto según la percepción de las usuarias en el servicio de centro

obstétrico en el INMP. **Materiales y métodos:** Estudio observacional, descriptivo, corte transversal. Se aplicó un cuestionario tipo SERVPERF modificado a las puérperas inmediatas atendidas en el servicio de centro obstétrico del Instituto Nacional Materno Perinatal durante los meses de enero y febrero del 2015. **Resultados:** Se estudió 313 puérperas inmediatas. El 29,7% se encontraba entre los 25-29 años de edad y el 20,8% eran menores de 20 años. El 75,7% eran convivientes y el 59,1% había terminado la secundaria. El 69,6% se dedicaba a su casa, además el 46,3% eran primigestas. Las preguntas más valoradas fueron acerca del acompañamiento de la pareja o familiar durante el parto, el permitir acariciar al recién nacido inmediatamente nace, y el confort. Todas las dimensiones correspondieron a un grado de “satisfacción”, siendo la menos valorada la dimensión de respuesta rápida y la más valorada la dimensión de tangibles. La satisfacción global de las pacientes fue del 93,3% **Conclusiones:** Las usuarias atendidas en servicio de centro obstétrico del INMP perciben su atención con un grado de “satisfacción”⁽¹⁰⁾.

HUARCAYA, R. (2015). **Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de Emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015.** [Tesis de postgrado]. **Objetivo:** Determinar la percepción de la calidad de atención recibida por los usuarios del servicio de emergencias del mencionado hospital en el año 2015; En la segunda parte del trabajo de investigación, se considera la fundamentación teórica de la investigación, antecedentes, y el marco teórico que son la base y el soporte

del presente trabajo, ya que en ella se plasma los distintos enfoques y fundamentos de la percepción del usuario, la calidad de atención en salud y sus dimensiones, satisfacción del usuario, el sistema de salud pública y temas vinculados a la calidad de atención en salud, en el desarrollo de esta investigación se siguió el modelo Donabedian quien hace énfasis en las dimensiones: Estructura, Proceso y Resultado, ya que son los elementos que han sido considerados como factores de medición y teoría que respalda en la calidad asistencial. **Materiales y métodos:** Es un estudio cuantitativo de tipo descriptivo-transversal; se tuvo como población 269 usuarios que se atendieron en dicho servicio de emergencias del HISM. Se manejó la técnica de la encuesta y su instrumento es el cuestionario y como método de análisis de datos se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 22. **Resultados:** Se determinó que en la percepción general de la calidad de atención, el 50,19% de los usuarios tienen una percepción Regular, el 37,55% tienen una percepción Mala y solo un 12,27% de los usuarios consideran que la atención fue Buena; en relación a la percepción dimensión estructura, el 59,85% de los usuarios tienen una percepción Regular, el 26,39% perciben como Mala la atención y solo un 13,75% perciben como Buena; en la percepción de la calidad de atención con respecto a la dimensión proceso, el 52,04% de los usuarios tienen una percepción Mala, un 37,55% perciben como Regular y un 10,41% tienen una percepción Buena, y por último en la percepción de la calidad de atención con respecto a la dimensión Resultado se encontró que el 55,02% de los usuarios tienen una percepción Regular, un 31,60% tienen una

percepción Mala y como en las demás dimensiones solo el 13,38% de los usuarios perciben los resultados de la atención como Buena ⁽¹¹⁾.

ORTIZ P. (2014). **Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL, en la micro red Villa-Chorrillos en el año 2014.** [Tesis de pregrado].

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL en la Micro Red Villa-Chorrillos en el año 2014. **Materiales y métodos:** La investigación del presente trabajo es de tipo observacional, sin intervención, descriptivo y transversal. La población estudiada serán los usuarios externos atendidos en los establecimientos de salud en el área jurisdiccional a la Micro Red Villa en Chorrillos, de los diferentes servicios con una muestra representativa de 383 encuestados. Se procederá a la recolección de datos a través de la encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud por medio del programa Microsoft Excel 2010 aplicativo Epi Info, validado según RM 52-2011 MINSA. Se considera 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. **Resultados:** Con un total de 383 pacientes encuestados se determinó que el 65.13% de los usuarios externos estaban insatisfecho con la calidad de atención brindada en los establecimientos de salud de la Micro Red Villa y que un 34.9% se encontraban satisfechos. Según las dimensiones consideradas en la evaluación se obtuvo mayor satisfacción en la dimensión de seguridad con un 44.2% y la dimensión con mayor insatisfacción fue la de capacidad de respuesta con 73.8%. **Conclusiones:** Después de analizar cada cuadro obtenido, concluimos

que para los usuarios externos una atención de salud con calidad importa mucho. Resulta valioso para los pacientes una consulta en la que se sientan cómodos, en la que lo traten con amabilidad, respeto y paciencia en cada área de los establecimientos y que estos cuenten con los materiales necesarios para una atención completa y se encuentren limpios ⁽¹²⁾.

ESPINOZA, J. (2014). Percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del Centro Obstétrico del Hospital San Juan de Lurigancho enero 2014. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [Tesis de pregrado]. **Objetivos:** Determinar la percepción de la calidad de atención de parto en centro obstétrico del hospital San Juan de Lurigancho enero 2014. **Diseño:** Estudio no experimental, descriptivo, correlacional de corte transversal. Lugar: Hospital San Juan de Lurigancho (HSJL). Participantes: Púérperas. Intervenciones: Se aplicó a 80 púérperas la encuesta modificada tipo SERVPERF para valoración de la percepción de la calidad de atención del parto, se usó para el análisis el promedio, la desviación estándar. Principales medidas de resultados: Percepción de la calidad de atención del parto. Características clínicas y socio demográficos de las usuarias. **Resultados:** Se encontró que la percepción de la calidad de atención del parto es insatisfactoria (88,75%) de acuerdo a la encuesta SERVPERF modificada. **Conclusiones:** La percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del centro obstétrico del HSJL es insatisfactoria ⁽¹³⁾.

WAJAJAY W. (2013). Percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del servicio de centro obstétrico del hospital nacional Daniel Alcides Carrión. Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

[Tesis de pregrado]. **Objetivo:** Evaluar la percepción que tienen las usuarias sobre la calidad de atención del parto en el servicio de centro obstétrico del HNDAC. **Metodología:** Se realizó un estudio de tipo observacional, descriptivo y de corte transversal. Se encuestó a las pacientes recién atendidas en el centro obstétrico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión durante enero-febrero del 2013. Se empleó un cuestionario tipo SERVPERF modificado para el centro obstétrico y se calcularon los puntajes promedios individuales, por dimensiones de calidad y generales. **Resultados:** Se entrevistó a 100 mujeres. 35% de las mujeres se encontraba en el rango de edad entre 21 a 35 años y el 34% entre los 16 y 20 años. 66% es ama de casa, 14% trabajadora independiente, 11% desempleada y 9% profesional. Solo 5,1% de la población era primigesta y 63% refirió no haber tenido abortos. 87% de las mujeres están globalmente satisfechas con el servicio brindado con 6%, 22% y 59% de valoración en los niveles de “satisfacción amplia”, “satisfacción moderada” y “satisfacción baja” respectivamente. La seguridad fue la dimensión más pobremente valorada con 51% de las mujeres indicando “satisfacción baja” y 28% “insatisfacción leve”. Los aspectos tangibles fueron los mejores valorados con 14% de mujeres indicando “satisfacción amplia” y 56% “satisfacción moderada”. **Conclusiones:** Las mujeres atendidas en el centro obstétrico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión perciben la calidad de atención en un nivel de “satisfacción leve” a partir de los niveles explorados⁽¹⁴⁾.

CHUECAS E. (2011) realizó un estudio sobre “**Calidad de la atención y el grado de satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Regional de Loreto**”. [Tesis de pregrado]. **Objetivo:** Con el propósito de analizar la calidad de la atención que brinda el Servicio. **Metodología:** El estudio fue de tipo descriptivo, en el cual se realizó una encuesta sobre una población de 370 usuarios. El tipo de muestreo fue estratificado proporcional al número de usuarios por cada especialidad del servicio de consulta externa. **Resultado:** El 38,4% de usuarios acudieron al consultorio de Gineco-Obstetricia y Planificación Familiar, seguido de los consultorios de Medicina 23,8%. Respecto del Grado de Satisfacción del usuario, el ítem que influyó favorablemente fue la presentación física del personal (88,1%), Mientras que los aspectos que causaron mayor insatisfacción fueron: tiempo de espera para ser atendido (72,7%), y motivo de espera (72,4%). Respecto a la Calidad de la Atención en consulta externa, la población usuaria la calificó como “buena” (84,3%), el ítem que favorece la calidad de la atención como positiva, fue presentación física del personal (94,8%), mientras que el ítem que influyó en forma negativa fue tiempo de espera para la atención (72,7%). El análisis bivariado demuestra que existe relación estadísticamente significativa entre el grado de satisfacción del usuario y la Calidad de atención, 83% de la población informó sentirse satisfecho, (corrección de Yates $p = 0,0000$ y Rho de Spearman 0,765). Referente al Tipo de consultorio vs. Calidad de atención, la atención fue calificada como buena (85,0%), correspondiendo el mayor porcentaje (32,4%) al bloque de consultorios de Gineco-obstetricia, (C.C.= 0,372; $p=000$). **Conclusión:** que la satisfacción encontrada es baja y que el

número de insatisfacciones es elevado, teniendo en cuenta los patrones internacionales ⁽¹⁵⁾.

3.2 BASES TEÓRICAS

3.2.1 CALIDAD DE LA ATENCION

De acuerdo con el diccionario de la lengua española, la palabra calidad proviene del latín *qualitas*, - *atis* y significa propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie. Esta definición además de proporcionar un significado común, da la pauta para calificar la calidad de cualquier producto o servicio con distintos niveles o grados, con relación a un referente determinado, por ejemplo, mejor, igual, peor, mejor que, etc. permitiendo llegar más allá de la emisión de un calificativo absoluto de existencia o ausencia de calidad. En cuanto a calidad de la atención en salud, una de las definiciones más reconocidas, es la enunciada por A. Donabedian, quien establece: “La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención proveída logre el balance más favorable de riesgos y beneficios. “El mismo autor señala dos dimensiones fundamentales de la calidad que están íntimamente enlazadas, la técnica y la interpersonal; en la primera considera la aplicación de conocimientos y técnicas para la atención a la salud y en

la segunda, la relación que se establece entre los proveedores de servicios y los usuarios de los mismos sin dejar de considerar para ambas dimensiones el contexto sociocultural donde se otorgue el servicio ⁽¹⁶⁾.

Según la norma técnica del MINSA se encuentran los indicadores que el ministerio estipula necesarios para que un centro de salud brinde una atención adecuada, cabe recalcar que estos están catalogados y estructurados según el modelo estructura, proceso, resultado. A pesar de establecer distintos lineamientos el MINSA, no existe una encuesta determinada para evaluar las perspectivas de las madres con relación al servicio del parto, como existe para otros servicios como los de emergencia o consulta externa de distintos tipos de centros ⁽¹⁷⁾.

La calidad de la atención marca la diferencia entre la vida y la muerte de las madres y recién nacidos en nuestro país, el acceso a la atención institucional del parto no es suficiente, similar situación sucede frente a la mayoría de riesgos y daños a la salud que acontecen en un país, de allí la importancia de establecer una gestión de la calidad de la atención que dirija, opere y controle de manera sistémica los procesos destinados a mejorar la atención de la salud. La gestión de la calidad implica la transformación de las organizaciones mediante el aprendizaje y la mejora permanente en respuesta a las necesidades y expectativas de sus usuarios que constituyen el centro de su misión. Se trata de avanzar en la búsqueda de la excelencia en las organizaciones de salud. Para ello se

requiere reforzar el liderazgo de las instancias directivas en el logro de la calidad, el trabajo en equipo, la gestión basada en procesos y la información relevante como sustento de las decisiones.

La gestión de la calidad constituye un reto para todo sistema de salud. Aun en los sistemas de salud que han logrado un adecuado desarrollo y cuentan con suficientes recursos, se reconocen signos de creciente preocupación por la calidad de la atención brindada, debido a que los resultados alcanzados no son del todo satisfactorios ni confiables. La situación es más difícil y compleja en sistemas de salud de aquellos países de menores recursos, donde es necesario comenzar por construir las propuestas que orienten el desarrollo de la calidad de manera integral, eficaz y sostenible; esto obliga a la Autoridad Sanitaria, en ejercicio de su función rectora, a formular las políticas públicas que orienten el comportamiento de las organizaciones de salud y demás actores hacia la mejora de la calidad de la atención. A esa exigencia responde la presente formulación de Políticas Nacionales de Calidad de Atención en Salud ⁽¹⁾.

En la práctica hay dos tipos de calidad:

- A. **Calidad externa**, que corresponde a la satisfacción de los clientes. El logro de la calidad externa requiere proporcionar productos o servicios que satisfagan las expectativas del cliente para fidelizarlos y de ese modo mejorar su participación en el mercado. Los beneficiarios de la

calidad externa son los clientes y los socios externos de una compañía. Por lo tanto, este tipo de procedimientos requiere escuchar a los clientes y también permitir que se consideren las necesidades implícitas que los beneficiarios no expresan.

- B. **Calidad interna**, que corresponde al mejoramiento de la operación interna de una compañía. El propósito de la calidad interna es implementar los medios para permitir la mejor descripción posible de la organización y detectar y limitar los funcionamientos incorrectos. Los beneficiarios de la calidad interna son la administración y los empleados de la compañía. La calidad interna pasa generalmente por una etapa participativa en la que se identifican y formalizan los procesos internos.

Por consiguiente, el propósito de calidad es proporcionarle al cliente una oferta apropiada con procesos controlados y al mismo tiempo garantizar que esta mejora no se traduzca en costos adicionales. Es posible mejorar un gran número de problemas a un bajo costo. Sin embargo, cuanto más cerca se está de la perfección, más se elevan los costos.

Para las compañías del sector privado en realidad no se trata tanto de satisfacer exhaustivamente las expectativas de los clientes ("sin defectos"), sino de hacerlo mejor que la competencia. En el sector público, la calidad permite demostrar que los fondos públicos se usan

hábilmente para brindar un servicio que se adapte a las expectativas de los ciudadanos⁽¹⁸⁾.

3.2.2 LA CALIDAD EN SALUD

Avedis Donabedian: A partir del análisis de los trabajos publicados sobre Calidad, estableció: la ya imprescindible clasificación de los métodos de abordaje para el mejoramiento de la calidad (estructura proceso-resultado), la definición de calidad, la relación entre métodos de proceso y resultado, la sistematización de los criterios, reflexiones básicas sobre la determinación de responsabilidades en la mejora de calidad, los diferentes enfoques para gestionarla, etc.⁽¹⁹⁾.

I. SITUACIÓN DE LA CALIDAD EN SALUD

Cabe señalar que la baja calidad de la atención constituye actualmente uno de los mayores obstáculos para enfrentar con éxito los problemas sanitarios reconocidos como prioridades nacionales, principalmente la elevada mortalidad materna y neonatal, que definitivamente no pueden ser abordadas con intervenciones simples y altamente costo efectivas; frente a estos riesgos básicamente la capacidad resolutiva, pero principalmente la calidad de la atención son los factores que hacen la diferencia respecto a la eficacia de la intervención. A su vez, el establecimiento del aseguramiento universal, logro que sin duda nos ubica en otro estadio del desarrollo sanitario, consagra meridianamente el ejercicio ciudadano del derecho a la salud al garantizar la calidad de

las atenciones a ser provistas a la población, de manera explícita. Este compromiso con la salud de la población se transforma en una exigencia para que la Autoridad Sanitaria fortalezca su función rectora y levantan la necesidad de claras y precisas definiciones de políticas en este campo. En este esfuerzo se inscribe la presente formulación de política pública en el campo de la calidad ⁽¹⁾.

II. ENFOQUES CONCEPTUALES PARA UNA POLÍTICA NACIONAL DE CALIDAD EN SALUD

La incorporación del paradigma de la calidad en la atención de la salud, comporta diferentes enfoques que de manera complementaria permiten un abordaje holístico del 18 campo; algunos de los más importantes son:

A. Calidad en salud como expresión del desarrollo humano

La calidad en salud debe ser concebida como una dimensión de la calidad de vida, por lo tanto, condición fundamental del desarrollo humano. La mejora en la calidad de vida se establece como una tendencia en la historia de la humanidad que se desarrolla cualquiera fuese la cosmovisión y posición social, cultural o económica de los grupos sociales. Esta perspectiva expresa la aspiración permanente de las personas por crecer en dignidad y realización, individual y colectivamente. Los pobladores usuarios de los servicios de salud al ser portadores de estas aspiraciones las traducen, en lo que concierne a su

salud, demandando por una atención que les permita alcanzar una vida plena y digna. Pero también los trabajadores de salud aspiran a estas condiciones y esperan encontrar en el trabajo, el espacio de realización personal. Las instituciones que proveen servicios y otras tantas organizaciones públicas y privadas interesadas por mejor vida y mejor salud, están desafiadas a recoger y dar cuenta de tan diversas aspiraciones, pero cuyo mensaje básico es la exigencia por mejor calidad.

B. Calidad en salud como expresión de derecho a la salud

Sin duda que una de las mejores expresiones de modernidad fue el surgimiento y establecimiento del principio de ciudadanía que se expresa en el ejercicio de derechos y obligaciones como base de las relaciones humanas. En tal sentido, la salud y su atención constituyen un espacio privilegiado de ejercicio de ciudadanía. La salud es un derecho fundamental e inalienable, al cual debe acceder toda persona al margen de cualquier tipo de diferencias y sin mediar ningún tipo de barreras. La apuesta por la igualdad en el acceso a la atención, acogiendo y respondiendo las diversas necesidades de salud y expectativas de las personas, supone y reclama a la calidad como atributo indesligable de la atención, que puede resumirse en la frase: “derecho a la salud con calidad”, tal como lo consagra el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, al reconocer que el derecho a la salud abarca cuatro elementos esenciales

e interrelacionados: disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad.

C. Calidad en salud como enfoque gerencial en las organizaciones de salud

El enfoque de la gerencia estratégica significó un salto cualitativo para la gerencia de los servicios de salud, pues le permitió reconocer al “otro” como referente fundamental de la organización moderna, sea este otro: usuario, cliente, proveedor, aliado, competidor, regulador, etc. El pensamiento estratégico obligó a “reinventar” las organizaciones “desde el otro” en lo que se dio por llamar la estrategia “de afuera hacia adentro”. El enfoque de calidad avanza en precisar quién es ese “otro”, cuáles son sus necesidades, intereses, motivaciones y expectativas, cuán diverso, complejo, y voluble es. Pese a ello, este “otro” se constituye en el centro de la misión de la organización de salud, con lo que esto implica para su gerencia. Se trata precisamente de alcanzar un peldaño más en la gerencia estratégica que tenga en el usuario su referente y en la mejora su paradigma. Por ello, tal vez sea más adecuado referirse a una Gerencia Estratégica hacia la Calidad.

D. Calidad en salud como estrategia de desarrollo y mejoramiento de los servicios de salud

El desarrollo y fortalecimiento de los servicios de salud bajo la estrategia de la calidad, parte por reconocer que la prestación del

servicio constituye la experiencia objetiva y tangible que pone en contacto directo a proveedores y usuarios en la realización de los procesos de atención. El enfoque de calidad como estrategia de desarrollo y mejoramiento de los servicios busca fortalecer justamente en este conjunto de servicios que conforman los procesos de atención donde se manifiestan unidas indisolublemente las dimensiones técnicas, interpersonales y ambientales de la calidad. En estos servicios se expresa el desempeño eficaz, ético y humano de los diversos proveedores, el adecuado diseño de los procesos y la dotación de tecnología y demás recursos necesarios para la atención ⁽²⁰⁾.

3.2.3 EL MODELO SERVQUAL DE CALIDAD DE SERVICIO

El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Utiliza un cuestionario que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

1. Fiabilidad (F): Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

2. Capacidad de respuesta (CR): Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

3. Seguridad (S): Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

4. Empatía (E): Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

5. Aspectos tangibles (T): Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones.

El modelo SERVQUAL (Calidad de Servicio) mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones.

Determinando el *gap* o brecha entre las dos mediciones (la discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo) se pretende facilitar la puesta en marcha de acciones correctoras adecuadas que mejoren la calidad.

El modelo SERVQUAL está basado en un enfoque de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio en el que:

1. Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo.

2. Señala ciertos factores clave que condicionan las expectativas de los usuarios:

- **Comunicación “boca a oreja”**, u opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio.
- **Necesidades personales.**
- **Experiencias con el servicio** que el usuario haya tenido previamente.
- **Comunicaciones externas**, que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas.

3. Identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

- **Fiabilidad:** Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
- **Capacidad de Respuesta:** Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

- **Seguridad:** Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
- **Empatía:** Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
- **Elementos Tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Estas cinco dimensiones de la calidad de servicio son evaluadas mediante el cuestionario SERVQUAL.

Para el presente estudio se empleará el modelo de SERVQUAL debido a que esta ha demostrado ser metodológicamente superior y de más sencilla aplicación que la segunda. No sólo es más eficiente SERVQUAL en reducir el número de ítems a la mitad, sino que también ha sido reportada como una escala más exacta y en términos generales mejor y más recomendables⁽²¹⁾.

3.2.4 PERCEPCIÓN

El planteamiento ecologista de Gibson defiende la teoría de que la percepción es un proceso simple; en el estímulo esta la información, sin necesidad de procesamientos mentales internos posteriores. Dicho planteamiento parte del supuesto de que en las leyes naturales subyacentes en cada organismo están las claves intelectuales de la percepción como mecanismo de supervivencia, por tanto el organismo solo percibe aquello que pueda aprender y le es necesario para sobrevivir.

Según la psicología clásica de Neisser, la percepción es un proceso activo - constructivo en el que el perceptor, antes de procesar la nueva información y con los datos archivados en su conciencia, construye un esquema informativo anticipatorio, que le permite contrastar el estímulo y aceptarlo o rechazarlo según se adecue o no a lo propuesto por el esquema.

Para la psicología moderna la interacción con el entorno no sería posible en ausencia de un flujo informativo constante, al que se denomina percepción. la percepción puede definirse como el conjunto de proceso y actividades relacionados con la estimulación que alcanza los sentidos, mediante los cuales obtenemos información respecto a nuestro habitat, las acciones que efectuamos en él y nuestros propios estados internos.

A. CARACTERÍSTICAS DE LA PERCEPCIÓN

1.- Subjetiva: las reacciones a un mismo estímulo varían de un individuo a otro.

2.- La condición de selectiva: en la percepción es consecuencia de la naturaleza subjetiva de la persona que no puede percibir otro al mismo tiempo y selecciona su campo perceptual en función de lo que desea percibir.

3.- Temporal: es un fenómeno a corto plazo la forma en la que los individuos llevan a cabo el proceso de percepción evoluciona a medida

que se enriquecen las experiencias, o varían las necesidades y motivaciones de los mismos.

B. COMPONENTES DE LA PERCEPCIÓN

Aunque los estímulos sensoriales pueden ser los mismos, para todas las personas, cada una percibirá cosas distintas. Este fenómeno nos lleva a concebir la percepción como resultados de los tipos de inputs:

1.- las sensaciones o el estímulo físico que proviene del medio externo, en forma de imágenes, sonidos, aromas, etc.

2.- los inputs internos que provienen del individuo como son las necesidades, motivaciones y experiencia previa, y que proporcionara una evaluación psicológica distinta de cada uno de los estímulos externos.

C. PROCESO DE PERCEPCIÓN

Todos los individuos reciben estímulos mediante las sensaciones, es decir, flujos de información a través de cada una de sus cinco sentidos; pero no todo lo que se siente es percibido, sino que hay un proceso perceptivo mediante el cual el individuo selecciona, organiza e interpreta los estímulos con el fin de adaptarlos mejor a sus niveles de comprensión.

La percepción es un proceso que se realiza en tres fases: selección, organización e interpretación.

1.- Selección: los individuos perciben solo una pequeña porción de los estímulos a los cuales están expuestos, la percepción selectiva se refiere al hecho de que el sujeto percibe aquellos mensajes a que está expuesto según sus actitudes, intereses, escala de valores y necesidades.

2.- Organización: una vez seleccionados, las personas han recogido una cantidad de estímulos de forma conjunta que, es esencia, son solo una simple colección de elementos sin sentido. Las personas los clasifican de modo rápido asignándoles un significado que varía según como han sido clasificados, obteniéndose distintos resultados.

3.- Interpretación: es la última fase del proceso perceptual, que trata de dar contenido a los estímulos previamente seleccionados y organizados. La interpretación depende de la experiencia previa del individuo, así como de sus motivaciones, intereses personales y su interacción con otras personas. Por ello la forma de interpretar los estímulos puede variar, a medida que se enriquece la experiencia del individuo o varían sus intereses ⁽³⁾.

3.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

a) **Calidad:** Es aquella cualidad de las cosas que son de excelente creación, fabricación o procedencia, todo lo que posee un cualitativo de calidad supone que ha pasado por una serie de pruebas o referencias las cuales dan la garantía de que es óptimo. Sin embargo, esta es la definición directa, producto de la generalización de lo bueno y bonito que la sociedad ha categorizado, la mirada indirecta nos

arroja una definición más general. La calidad es aquella condición del producto ya realizado la cual nos indica que tan bueno o malo puede ser ⁽²²⁾.

- b) **Satisfacción:** Del latín *satisfactio*, es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio ⁽²³⁾.
- c) **Percepción:** La noción de percepción deriva del término latino perceptio y describe tanto a la acción como a la consecuencia de percibir (es decir, de tener la capacidad para recibir mediante los sentidos las imágenes, impresiones o sensaciones externas, o comprender y conocer algo) ⁽²⁴⁾.
- d) **Usuaría:** El diccionario de la Real Academia Española (RAE) define el concepto de usuario con simpleza y precisión: un usuario es quien usa ordinariamente algo. El término, que procede del latín *usuarius*, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público ⁽²⁴⁾.
- e) **Parto:** La noción de parto se emplea para nombrar al proceso y al resultado de parir (dar a luz). El parto, por lo tanto, marca el final de un embarazo y el nacimiento de la criatura que se engendraba en el útero de su madre ⁽²⁴⁾.
- f) **Puerperio:** Es un concepto que tiene su origen etimológico en *puerperium*, un vocablo latino. La noción permite nombrar la etapa que atraviesa una mujer después de dar a luz y antes de

recuperar el mismo estado que tenía antes de quedar embarazada. El puerperio también se conoce como cuarentena, ya que el tiempo aproximado que demora la recuperación de la mujer es de cuarenta días. Ese es el lapso que demora la readaptación del aparato reproductor y el regreso de los niveles hormonales a las condiciones que existían antes del embarazo ⁽²⁴⁾.

g) **Derechos:** La expresión “derechos humanos” (también citada con frecuencia como DD.HH.) hace referencia a las libertades, reivindicaciones y facultades propias de cada individuo por el sólo hecho de pertenecer a la raza humana. Esto significa que son derechos de carácter inalienable (ya que nadie, de ninguna manera, puede quitarle estos derechos a otro sujeto más allá del orden jurídico que esté establecido) y de perfil independiente frente a cualquier factor particular (raza, nacionalidad, religión, sexo, etc.). Los derechos humanos también se caracterizan por ser irrevocables (no pueden ser abolidos), intransferibles (un individuo no puede “ceder” sus derechos a otro sujeto) e irrenunciables (nadie tiene el permiso para rechazar sus derechos básicos). Aun cuando se encuentran amparados y contemplados por la mayoría de las legislaciones internacionales, los derechos humanos implican bases morales y éticas que la sociedad considera necesaria respetar para proteger la dignidad de las personas ⁽²³⁾.

h) **Deberes:** El verbo deber procede del vocablo latino debēre. El concepto alude a tener una determinada obligación. Por

ejemplo: “Ante una emergencia el deber de un médico es salvar la vida, sin importar quién es la persona herida”, “El policía no cumplió con su deber ya que observó cómo le robaban a una mujer y no intervino”, “Cuidar a sus hijos es un deber de todo padre”⁽²⁴⁾.

- i) **Responsabilidad:** De acuerdo al diccionario de la Real Academia Española (RAE), hace referencia al compromiso u obligación de tipo moral que surge de la posible equivocación cometida por un individuo en un asunto específico. La responsabilidad es, también, la obligación de reparar un error y compensar los males ocasionados cuando la situación lo amerita⁽²⁴⁾.

- j) **SERVQUAL:** La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Para su rama y colaboradores, quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio⁽²⁵⁾.

4. MATERIALES Y METODOS

4.1 TIPO DE ESTUDIO

El presente estudio es de tipo PROSPECTIVO debido a que se realiza orientado al futuro y analizadas al concluir el estudio ⁽²⁶⁾. DESCRIPTIVO ya que reseña las características de un fenómeno ya existente donde se busca las propiedades y/o características de un grupo de personas ⁽²⁷⁾; como también es de corte TRANSVERSAL debido a que las variables son sometidas en un determinado periodo de tiempo y espacio ^(27,28), porque pretende evaluar la calidad de atención desde la percepción de la usuaria.

4.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

No experimental de corte transversal

- No experimental: Es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, se realizó sin manipular deliberadamente las variables.
- De corte Transversal: Se recolectó datos en un sólo momento, para describir las variables y analizar su asociación en un momento dado ^(27,28).

4.3 POBLACIÓN O UNIVERSO

El estudio se realizó en el Hospital de Ventanilla, nivel II – 1, ubicado en el distrito de Ventanilla – Callao – Lima. La población estuvo constituida por 230 usuarias atendidas en el servicio de Centro Obstétrico, del 1 de enero al 28 de febrero del 2018.

Criterios de Inclusión:

- Usuarías que fueron atendidas en el servicio de Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla.
- Usuarías que desean participar en el estudio.
- Usuarías mayores de 18 años.

Criterios de Exclusión:

- Usuarías con parto distócico.
- Usuarías menores de 18 años.
- Usuarías que se encuentran en trabajo de parto.
- Usuarías con alguna discapacidad mental.
- Usuarías que no deseen participar en el estudio de investigación.

4.4 UNIDAD DE ANÁLISIS Y MUESTRA**UNIDAD DE ANÁLISIS**

La unidad de análisis está representada por cada una de las usuarias que fueron atendidas en el servicio de Centro Obstétrico, que cumplieron los criterios de inclusión y exclusión para la realización del presente estudio.

MUESTRA

La muestra fue no probabilística, porque estuvo compuesta por todas las usuarias atendidas con las mismas oportunidades de ser seleccionadas; teniendo en cuenta los criterios de inclusión durante el periodo de estudio, que fue de 230 usuarias atendidas en el Centro Obstétrico.

4.5 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se aplicó una encuesta de datos SERVQUAL el cual fue modificado y validado para la investigación por las investigadoras y con apoyo del asesor (Anexo 01), con el objetivo de evaluar la calidad de atención desde la percepción de la usuaria en el Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla.

La encuesta consta de 2 partes:

- **PARTE I: Datos generales:** corresponde a preguntas sobre datos personales de la usuaria, por ende no tiene puntaje.
- **PARTE II: Evaluación de la calidad de atención desde la percepción de la usuaria en el Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla:** incluye en su estructura 16 preguntas que evaluarán la calidad de atención y percepción, distribuidas en 5 dimensiones de evaluación según SERVQUAL:
 - **Fiabilidad** : preguntas del 01 al 03
 - **Capacidad de respuesta** : preguntas del 04 al 06
 - **Seguridad** : preguntas del 07 al 09
 - **Empatía:** preguntas del 10 al 12
 - **Aspectos tangibles:** preguntas del 13 al 16

Estableciendo los siguientes categorías:

- **Calidad de atención Buena:** cuando el usuario alcanza entre 33 a 48 puntos.
- **Calidad de la atención Regular:** cuando el usuario alcanza entre 17 a 32 puntos.

- **Calidad de la atención Mala:** cuando el usuario alcanza entre 1 a 16 puntos.

PUNTAJE	PARAMETROS	CATEGORÍAS
1	[3 – 5>	Malo
2	[5 -7>	Regular
3	[7 -9]	Bueno

Fuente: Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo ⁽¹⁷⁾.

La segunda evaluará la **percepción** de la usuaria con las siguientes categorías:

- **Satisfecho:** cuando la usuaria alcanza entre 33 a 48 puntos.
- **Poco satisfecho:** cuando la usuaria alcanza entre 17 a 32 puntos.
- **No satisfecho:** cuando la usuaria alcanza entre 1 a 16 puntos.

PUNTAJE	PARAMETROS	CATEGORÍAS
1	[3 – 5>	No satisfecho
2	[5 -7>	Poco satisfecho
3	[7 -9]	Satisfecho

Fuente: Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo ⁽¹⁷⁾.

Se aplicó la encuesta a todas las usuarias que fueron atendidas en el servicio de Centro Obstétrico en un momento dado, donde la usuaria evaluó la calidad de atención desde su percepción.

VALIDEZ: La validación del instrumento se realizó a través de juicio de expertos, donde participaron 3 obstetras expertos en el tema y 1 medico.

4.6 ÉTICA DE LA INVESTIGACIÓN

En la realización de esta investigación se tuvo en cuenta los aspectos éticos; y dada la naturaleza cualitativa del trabajo de investigación se tuvo en cuenta el respeto hacia las opiniones expresadas de cada participante, se garantizó la protección de su identidad y con la autorización consciente para el uso de la información recolectada con fines netamente académicos.

Según la Asociación Médica Mundial (AMM): En la investigación médica, es deber del profesional de obstetricia proteger la vida, y la confidencialidad de la información personal de las usuarias que participan en la investigación. La responsabilidad de la protección de las usuarias que toman parte en la investigación debe recaer siempre en el profesional de obstetricia u otro profesional de la salud y nunca en los participantes en la investigación, aunque hayan otorgado su consentimiento. La investigación médica está sujeta a normas éticas que sirven para promover y asegurar el respeto a todos los seres humanos y para proteger su salud y sus derechos individuales ⁽²⁹⁾.

De esta manera, el presente investigación se basa en los siguientes principios:

a) Principios Básicos:

- **Principio del respeto por el individuo:**

Durante todo el desarrollo de la presente tesis, se ha considerado necesario seguir como principio general, el respeto a los derechos de las usuarias con la finalidad de salvaguardar su integridad personal; debido a que el deber de los investigadores es solamente hacia la

persona (Artículos 2, 3 y 10), existiendo siempre la necesidad de llevar a cabo una investigación orientada hacia el bienestar del sujeto.

Principio de la privacidad y confidencialidad:

No se expuso la privacidad de las usuarias, para lo cual solo se incluyó preguntas referentes a la calidad de atención desde la percepción de la usuaria, por lo que no se tomó en cuenta nombres, domicilio y tampoco ningún dato que pueda perjudicar la integridad de las usuarias en estudio, todo esto en cumplimiento de las leyes y regulaciones.

Principio de No Maleficencia:

Se buscó y procuro en todo momento no causar daño a las usuarias atendidas en el Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla.

- **Principio de Justicia:**

Todas las usuarias consideradas en la presente investigación merecieron la misma consideración y respeto, nadie fue discriminado por su raza, sexo, ideas, creencias o posición social.

- **Principio de Beneficencia:**

Se procuró el mayor beneficio posible para las usuarias, basado en las potenciales aplicaciones de los resultados de la presente tesis en beneficio de las usuarias atendidas en el Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla.

b) Principios Operacionales:

La presente investigación se basa en un conocimiento cuidadoso del campo científico y fue conducida y manejada bajo la supervisión de un asesor usando protocolos aprobados, sujeta a una revisión ética independiente y la supervisión de un jurado correctamente convocado y previamente asesorado, existiendo el compromiso de la publicación responsable de sus resultados ⁽²⁹⁾.

Se informó a las usuarias que participaron, cual es el objetivo general y la finalidad de la investigación, así mismo se obtuvo la autorización para su realización. Se garantizó la respectiva aclaración de dudas con respecto al estudio, y la seguridad de preservar la confidencialidad de la usuaria.

5.- RESULTADOS

5.1. “EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DESDE LA PERCEPCIÓN DE LA USUARIA EN EL CENTRO OBSTÉTRICO DEL HOSPITAL DE VENTANILLA, CALLAO – LIMA - PERU - 2018”

Tabla 1. Calidad de atención según la percepción de las usuarias del Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla, Callao – Lima - Perú – 2018.

CALIDAD DE ATENCIÓN	PERCEPCIÓN DE LA USUARIA								
	No satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		TOTAL		
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Malo	45	19.6	0	0.0	0	0.0	45	19.6	
Regular	0	0.0	98	42.6	0	0.0	98	42.6	
Bueno	0	0.0	0	0.0	87	37.8	87	37.8	
TOTAL	45	19.6	98	42.6	87	37.8	230	100.0	
		$X^2=460.000$		gl=4		p=0.000			

Se observa que el 42.6% del total de usuarias manifiestan que la calidad de atención según la percepción de las usuarias es regular y están poco satisfechos en relación a la calidad de atención; además se aprecia que el 37.8% del total de usuarias manifiestan que la calidad de atención según la percepción de las usuarias es buena y están satisfechos en relación a la calidad de atención. La prueba estadística Chi cuadrado con una probabilidad 0.000 resulta menor a 0.05 lo que nos indica que si existe una relación significativa entre la calidad de atención y la percepción

Tabla 2. Calidad de atención desde la percepción de la usuaria según su edad en el Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla, Callao – Lima - Perú – 2018.

EDAD	PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN								
	Malo / No satisfecho		Regular /Poco satisfecho		Bueno / Satisfecho		TOTAL		
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
< 20 años	7	3.0	18	7.8	12	5.2	37	16.1	
20-24 años	8	3.5	36	15.7	21	9.1	65	28.3	
25-30 años	12	5.2	23	10.0	30	13.0	65	28.3	
>30 años	18	7.8	21	9.1	24	10.4	63	27.4	
TOTAL	45	19.6	98	42.6	87	37.8	230	100.0	
$\chi^2=11.286$ gl=6								p=0.08	

Se observa que el 15.7% del total de usuarias manifiesta que la calidad de atención desde la percepción de la usuaria es regular y están poco satisfechos, tienen edades comprendidas entre 20 y 24 años de edad es decir son jóvenes; además se aprecia que el 13.0% del total de usuarias manifiesta que la calidad de atención desde la percepción la usuaria es buena y están satisfechos, tienen edades entre 25 y 30 años de edad. La prueba estadística Chi cuadrado con una probabilidad 0.08 resulta mayor a 0.05 lo que nos indica que no existe una relación significativa entre la edad y la calidad de atención desde la percepción de la usuaria.

Tabla 3. Calidad de atención desde la percepción de la usuaria según el grado de instrucción en el Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla, Callao – Lima - Perú – 2018.

GRADO DE INSTRUCCIÓN	PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN								
	Malo / No satisfecho		Regular/Poco satisfecho		Bueno / Satisfecho		TOTAL		
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Sin estudios	2	0.9	0	0.0	0	0.0	2	0.9	
Primaria	6	2.6	13	5.7	10	4.3	29	12.6	
Secundaria	23	10.0	55	23.9	53	23.0	131	57.0	
Superior	14	6.1	30	13.0	24	10.4	68	29.6	
TOTAL	45	19.6	98	42.6	87	37.8	230	100.0	
		$X^2=9.070$		gl=6		p=0.170			

Se observa que el 23.9% del total de usuarias manifiesta que la calidad de atención desde la percepción de la usuaria es regular y están poco satisfechos, su grado de instrucción es secundaria; además se aprecia que el 23.0% del total de usuarias manifiesta que la calidad de atención desde la percepción de la usuaria es buena y están satisfechos, tienen estudios hasta el nivel secundario. La prueba estadística Chi cuadrado con una probabilidad 0.170 resulta mayor a 0.05 lo que nos indica que no existe una relación significativa entre el grado de instrucciones y la calidad de atención desde la percepción de la usuaria.

Tabla 4. Fiabilidad en la calidad de atención según la percepción de la calidad de atención en usuarias del Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla, Callao – Lima - Perú – 2018.

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN								
FIABILIDAD	No satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Malo	16	7.0	6	2.6	0	0.0	22	9.6
Regular	29	12.6	81	35.2	9	3.9	119	51.7
Bueno	0	0.0	11	4.8	78	33.9	89	38.7
TOTAL	45	19.6	98	42.6	87	37.8	230	100.0
		$X^2=184.545$		gl=4		p=0.000		

Se observa que el 35.2% del total de usuarias manifiestan que la fiabilidad en la calidad de atención según la percepción de la usuaria es regular y están poco satisfechos; además se aprecia que el 33.9% del total de usuarias manifiestan que la fiabilidad en la calidad de atención según su percepción de la usuaria es buena y están satisfechos. La prueba estadística Chi cuadrado con una probabilidad 0.000 resulta menor a 0.05 lo que nos indica que si existe una relación significativa entre la fiabilidad y la calidad de atención desde la percepción de la usuaria.

Tabla 5. Capacidad de respuesta en la calidad de atención según la percepción de la calidad de atención en usuarias del Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla, Callao – Lima - Perú – 2018.

CAPACIDAD DE RESPUESTA	PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN								
	No satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		TOTAL		
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Malo	24	10.4	13	5.7	0	0.0	37	16.1	
Regular	21	9.1	76	33.0	12	5.2	109	47.4	
Bueno	0	0.0	9	3.9	75	32.6	84	36.5	
TOTAL	45	19.6	98	42.6	87	37.8	230	100.0	
		$X^2=188.120$		gl=4		p=0.000			

Se observa que el 33.0% del total de usuarias manifiestan que la capacidad de respuesta en la calidad de atención según la percepción de la usuaria es regular y están poco satisfechos; además se aprecia que el 32.6% de del total de usuarias manifiestan que la capacidad de respuesta en la calidad de atención según la percepción de la usuaria es buena y están satisfechos. La prueba estadística Chi cuadrado con una probabilidad 0.000 resulta menor a 0.05 lo que nos indica que si existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la calidad de atención desde la percepción de la usuaria.

Tabla 6. La seguridad en la calidad de atención según la percepción de la calidad de atención en usuarias del Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla, Callao – Lima - Perú – 2018.

SEGURIDAD	PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN								
	No satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		TOTAL		
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Malo	25	10.9	2	0.9	0	0.0	27	11.7	
Regular	20	8.7	86	37.4	6	2.6	112	48.7	
Bueno	0	0.0	10	4.3	81	35.2	91	39.6	
TOTAL	45	19.6	98	42.6	87	37.8	230	100.0	
		$X^2=255.931$		gl=4		p=0.000			

Se aprecia que el 37.4% del total de usuarias manifiestan que la seguridad en la calidad de atención según la percepción de la usuaria es regular y están poco satisfechos; además se aprecia que el 35.2% del total de usuarias manifiestan que la seguridad en la calidad de atención según la percepción de la usuaria es buena y están satisfechos. La prueba estadística Chi cuadrado con una probabilidad 0.000 resulta menor a 0.05 lo que nos indica que si existe una relación significativa entre la seguridad y la calidad de atención desde la percepción de la usuaria.

Tabla 7. Empatía en la calidad de atención según la percepción de la calidad de atención en usuarias del Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla, Callao – Lima - Perú – 2018.

EMPATÍA	PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN								
	No satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		TOTAL		
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Malo	20	8.7	6	2.6	0	0.0	26	11.3	
Regular	25	10.9	88	38.3	6	2.6	119	51.7	
Bueno	0	0.0	4	1.7	81	35.2	85	37.0	
TOTAL	45	19.6	98	42.6	87	37.8	230	100.0	
		$X^2=236.757$		gl=4		p=0.000			

Se aprecia que el 38.3% del total de usuarias manifiestan que la empatía en la calidad de atención según la percepción de la usuaria es regular y están poco satisfechos; además se aprecia que el 35.2% del total de usuarias manifiestan que la empatía en la calidad de atención según la percepción de la usuaria es buena y están satisfechos. La prueba estadística Chi cuadrado con una probabilidad 0.000 resulta menor a 0.05 lo que nos indica que si existe una relación significativa entre la empatía y la calidad de atención desde la percepción de la usuaria.

Tabla 8. Aspectos tangibles en la calidad de atención según la percepción de la calidad de atención en usuarias del Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla, Callao – Lima - Perú – 2018.

ASPECTOS TANGIBLES	PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN								
	No satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		TOTAL		
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Malo	23	10.0	8	3.5	0	0.0	31	13.5	
Regular	22	9.6	74	32.2	4	1.7	100	43.5	
Bueno	0	0.0	16	7.0	83	36.1	99	43.0	
TOTAL	45	19.6	98	42.6	87	37.8	230	100.0	
		$X^2=205.775$		gl=4		p=0.000			

Se observa que el 32.2% del total de usuarias manifiestan que los aspectos tangibles en la calidad de atención según la percepción de la usuaria es regular y están poco satisfechos; además se aprecia que el 36.1% del total de usuarias manifiestan que los aspectos tangibles en la calidad de atención según la percepción de la usuaria es buena y están satisfechos. La prueba estadística Chi cuadrado con una probabilidad 0.000 resulta menor a 0.05 lo que nos indica que si existe una relación significativa entre aspectos tangibles y la calidad de atención desde la percepción de la usuaria.

6.- DISCUSIÓN

De los resultados obtenidos en la presente tesis, con respecto al objetivo general, evaluar la calidad de atención desde la percepción de la usuaria del Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla - Callao - Lima - 2018, se identificó como resultado, que el 42.6% del total de usuarias manifiestan que la calidad de atención desde la percepción de la usuaria es regular y están poco satisfechos; además se aprecia que el 37.8% del total de usuarias manifiestan que la calidad de atención desde la percepción de la usuaria es buena y están satisfechos; por lo tanto las usuarias manifiestan que la calidad de atención desde su percepción es regular y se encuentran poco satisfechos, dicho resultado coinciden con la investigación de Huarcaya realizado en Perú 2015 donde obtuvo como resultado en la percepción general de la calidad de atención, el 50,19% de los usuarios tienen una percepción Regular, el 37,55% tienen una percepción Mala y solo un 12,27% de los usuarios consideran que la atención fue Buena ⁽¹¹⁾. Por otra parte la investigación de Sánchez realizado en Perú 2016 contradice los resultados que se obtuvo con respecto a la calidad; donde la atención es bueno con el mayor predominio de 57.1%, excelente y malo fue 0%. Sin embargo sucede lo contrario con el grado de satisfacción, donde concluye que las usuarias están poco satisfecho con el mayor predominio de 99%, mientras que muy satisfecho y satisfecho obtuvieron 1%; dando respaldo a la investigación ⁽⁹⁾.

De acuerdo al primer objetivo específico que esta orienta a identificar la calidad de atención recibida en las usuarias en el Centro Obstétrico; se obtuvo como resultado que el 42.6% del total de usuarias evalúan como regular, dicho resultado no coincide con el estudio realizado por Chuecas en Perú 2011, donde la población de estudio

son las usuarias de consultorio externo en la cual se considera como uno de los ítems principales el tiempo de espera la cual obtuvo mayor aceptación por parte de las usuarias y finalmente dando como resultado respecto a la calidad de la atención en consulta externa, la usuaria calificó como “buena” en un 84,3% del total ⁽¹⁵⁾. Del mismo modo Colunga en México 2008 muestra que del total de personas en estudio se obtuvo como resultado la calidad de atención fue alta, calificó alta en seis de siete dimensiones ⁽⁷⁾.

Con respecto al segundo objetivo específico, evaluar la percepción de calidad en las usuarias del Centro Obstétrico; se obtuvo como resultado que el 42.6% del total de usuarias atendidos en el Centro Obstétrico afirman que están poco satisfechos; por lo tanto coincide con lo reportado según la investigación presentado por Wajajay en Perú 2013 donde muestra que las mujeres atendidas en el Centro Obstétrico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión perciben la calidad de atención en un nivel de “satisfacción leve” a partir de los niveles explorados ⁽¹⁴⁾. Sin embargo los resultados obtenidos por Sachse en México 2012 no coincide, siendo uno de los factores principales el tipo de población, lugar y el poco interés de la usuaria hacia sus derechos; donde concluye que la mayoría de las usuarias se sintieron satisfechas con la atención recibida, lo cual evidencia su desconocimiento acerca de sus derechos como personas y como usuarias ⁽⁶⁾.

El 15.7% de usuarias manifiesta que la calidad de atención desde la percepción de la usuaria es regular y están poco satisfechos, tienen edades comprendidas entre 20 y 24 años y el 23.9% con grado de instrucción secundaria. Con ello nos indica que la edad

y el grado de instrucción no es un factor primordial para una evaluación adecuada con respecto a la calidad de atención desde su percepción.

Respecto a las dimensiones de la calidad desde la percepción de la usuaria se obtuvo como resultado con mayor grado de calidad y percepción, fue la empatía con un 38.3% del total de usuarias que manifestaron que la calidad de atención desde la percepción de la usuaria es regular y están poco satisfechos; dando a entender que durante la atención personalizada existe poca afinidad. Así mismo se tiene que el 37.4% del total de usuarias manifiestan que la seguridad en la calidad de atención es regular y están poco satisfechos, dando a conocer que hay poca confianza entre el profesional y la usuaria, como también existe poca habilidad para dar solución a sus inquietudes. Por otra parte se logró observar que el 35.2% del total de las usuarias manifiesta que la fiabilidad en la calidad de atención es regular y están poco satisfechos; se refiere que hay poca habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable. Así mismo se observó que el 33.0% del total de la población manifiesta que la capacidad de respuesta de la calidad de atención es regular y están poco satisfechos; dando a conocer que hay poca disposición y voluntad para ayudar a las usuarias y proporcionar un servicio rápido, y por último con menor grado de calidad y percepción fue la dimensión de aspectos tangibles con un 32.2% del total de usuarias que manifestaron que la calidad de atención desde la percepción de la usuaria es regular y están poco satisfechos, reflejando que en el Centro Obstétrico no ofrece ni cuenta con las condiciones necesarias para la prestación de servicio ⁽²¹⁾. Dichos resultados no se asemejan con los estudios realizados por García en Perú 2017 donde halló que la dimensión con mayor grado de satisfacción fue la de

capacidad de respuesta (21.8%) y la dimensión con menor grado de satisfacción fue la de empatía (16.7%) ⁽⁸⁾, porque el servicio de Centro Obstétrico, la población y el nivel de atención son distintos a la presente investigación.

Finalmente, después de haber discutido y comparado los resultados obtenidos se rechaza la hipótesis de la investigación planteada y se aprueba la hipótesis alternativa.

7.- CONCLUSIONES

- 1.- La calidad de atención desde la percepción de la usuaria del Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla, es regular y están poco satisfechos considerando las cinco dimensiones: fiabilidad 35.2%, empatía 38.3%, Seguridad 37.4%, Capacidad de respuesta 33% y aspectos tangibles 32.2%.
- 2.- La calidad de atención en el Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla, es regular.
- 3.- Las usuarias del servicio de Centro Obstétrico están poco satisfechos con la calidad de atención.

8.-RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a las autoridades del Hospital de Ventanilla, se sugiere fortalecer en los elementos tangibles: infraestructura, materiales y equipos nuevos, básicos, necesarios para garantizar una buena calidad de atención y percepción de las usuarias que acuden al servicio de Centro Obstétrico.
2. Al servicio de obstetricia del Hospital de Ventanilla, se sugiere programar talleres de sensibilización sobre calidad y el buen trato a las usuarias, para el personal del servicio y así poder fortalecer la calidad.
3. Se recomienda al servicio de Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla, que impulsen a las usuarias a que escriban en el libro de reclamaciones sus quejas, pedidos, reclamos y/o sugerencias y que los funcionarios de la institución mediante la oficina de calidad del usuario puedan dar solución, para fortalecer el servicio, y lograr la mejora continua.
4. Se recomienda a los profesionales que laboran en el servicio de Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla brindar y realizar la atención de modo cuidadoso y fiable.
5. A los obstetras del servicio de Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla se recomienda tener disposición y voluntad para ayudar a las usuarias y proporcionar un servicio rápido, adecuado y personalizado.
6. Al equipo multidisciplinario que labora en el servicio de Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla brindar conocimientos y atención para concitar credibilidad y confianza en las usuarias.

9.- REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Documento técnico: Política Nacional de Calidad en Salud. RM N° 727-2009/MINSA. [consultado 17 noviembre 2017]. Disponible en: http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica_nacional_calidad.pdf
2. Organización Mundial de la Salud (OMS) [consultado 17 noviembre 2017]. Disponible en: <http://www.who.int/bulletin/volumes/95/5/16-179309-ab/es/>
3. La Percepción [consultado el 15 de noviembre del 2017].disponible en: <file:///G:/percepcion.pdf>.
4. Da Silva R., de Vasconsuelo G., Cortes R., et al. Percepción de los usuarios y los profesionales de la salud acerca de la calidad de la atención prestada a los pacientes con SIDA [consultado el 13 de noviembre del 2017]. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412015000400010
5. Reyes H., Flores S. Sauseda A. et al. Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México [consultado el 13 de noviembre del 2017]. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342013000800005
6. Sachse M., Sesia P., Pintado A., et al. Calidad de la atención obstétrica, desde la perspectiva de derechos, equidad e interculturalidad en centros de salud en Oaxaca. [consultado el 5 de noviembre del 2017]. Disponible en <file:///C:/Users/PC-12/Downloads/Dialnet-CalidadDeLaAtencionObstetricaDesdeLaPerspectivaDeD-4113966.pdf>

7. Colunga C.; López M.; Aguayo G. et al. Calidad de atención y satisfacción del usuario con cita previa en medicina familiar de Guadalajara [consultado el 5 de noviembre del 2017]. Disponible en http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol33_3_07/spu12307.htm
8. García CH., Yang L. Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de consulta externa de pediatría del Hospital Regional de Loreto, octubre 2016 a febrero 2017. [Tesis de pregrado]. 2017
9. Sánchez, V. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García”, mayo y junio 2016. Universidad Científica del Perú. [Tesis de pregrado]. 2016.
10. Ayala, G. Calidad de la atención del parto según percepción de las usuarias en el servicio de centro obstétrico en el Instituto Nacional Materno Perinatal. Enero-Febrero 2015. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [Tesis de pregrado]. 2015.
11. Huarcaya, R. Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de Emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015. [Tesis de postgrado]. 2015.
12. Ortiz P. Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL, en el micro red Villa-Chorrillos en el año 2014. [Tesis de pregrado]. 2014.
13. Espinoza, J. Percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del Centro Obstétrico del Hospital San Juan de Lurigancho, enero 2014. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [Tesis de pregrado]. 2014.

14. Wajajay W. Percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del servicio de centro obstétrico del hospital nacional Daniel Alcides Carrión. Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [Tesis de pregrado]. 2013.
15. Chuecas E. Calidad de la atención y el grado de satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Regional de Loreto”. [Tesis de pregrado]. 2011.
16. Gonzales H, calidad de la atención, Hawái [consultado el 5 de noviembre del 2017]. Disponible en: <https://www.aiu.edu/Spanish/CALIDAD-DE-LA-ATENCION.html>.
17. MINSA. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. 2011.
18. Calidad. [consultado 17 noviembre 2017]. Disponible en: <http://es.ccm.net/contents/606-calidad>.
19. Donabedian A. Evaluating the Quality of Medical Care. The Milbank Quarterly. 2005;83(4):691–729
20. Calidad de atención. [consultado el 5 de noviembre del 2017]. Disponible en: http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/ix_conferencia/26sep/Calidad_y_Humanizacion%20-%20Dra%20Gomez%20OPS.pdf v.
21. El modelo SERVQUAL de calidad de servicio [consultado el 15 de noviembre del 2017]. Disponible en: <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>.
22. Definición de calidad. [consultado 17 noviembre 2017]. Disponible en: <http://conceptodefinicion.de/calidad/>

23. Definición de satisfacción. [consultado 17 noviembre 2017]. Disponible en:
<https://definicion.de/satisfaccion/>
24. Definición.de [consultado 17 noviembre 2017]. Disponible en:
<https://definicion.de/?>
25. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 5272011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012. 58p. Disponible en <file:///G:/guia%20de%20calidad.pdf>.
26. Montes H. Diseños de la investigación. [consultado 17 noviembre 2017]. Disponible en: <https://es.slideshare.net/HermiasMontess/diseos-de-investigacion-hms>
27. Salkind N. La investigación científica. El papel, la Importancia de la Investigación. (Cenit Edit).Perú: Lima. 2001 pág. 162
28. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. México (DF): Editorial McGraw-Hill; 2014
29. Declaración de Helsinki de la AMM - Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos [consultado el 10 de noviembre del 2017]. Disponible en: <http://www.isciii.es/ISCIII/es/contenidos/fd-investigacion/fd-evaluacion/fd-evaluacion-etica-investigacion/Declaracion-Helsinki-2013-Esp.pdf>

ANEXOS

ANEXO N° 1

UNIVERSIDAD NACIONAL “SANTIAGO
ANTÚNEZ DE MAYOLO”

CARRERA PROFESIONAL DE
OBSTETRICIA

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS (ENCUESTA)

“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DESDE LA PERCEPCIÓN
DE LA USUARIA EN EL CENTRO OBSTÉTRICO DEL HOSPITAL DE
VENTANILLA, CALLAO – LIMA – PERU - 2018”

Buenos días Señora, la presente encuesta tiene como finalidad recolectar datos importantes para realizar la investigación sobre “EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DESDE LA PERCEPCIÓN DE LA USUARIA EN EL CENTRO OBSTÉTRICO DEL HOSPITAL DE VENTANILLA, CALLAO – LIMA – PERU - 2018” La información que se obtenga solo será utilizada para fines de investigación. Su participación será anónima, cuidando su integridad física y moral durante toda la ejecución del estudio, esta información se recolecta solo con fines de estudio.

I. DATOS PERSONALES

Edad:

Grado de instrucción:

II. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Utilice la siguiente escala numerativa del 1 al 3 considerando:

1. Malo

2. Regular

3. Bueno

N°	PREGUNTAS/DIMENSIONES	1	2	3
FIABILIDAD				
1	¿La obstetra le brindo una orientación para el proceso de atención en el servicio de Centro Obstétrico?	1	2	3
2	¿Fue atendida inmediatamente cuando ingreso al servicio de Centro Obstétrico? ¿Cómo fue?	1	2	3
3	El tiempo de atención cuando ingreso al servicio de Centro Obstétrico fue ...	1	2	3
CAPACIDAD DE RESPUESTA				
4	¿Cómo fue la atención en emergencia de Gineco – Obstetricia?	1	2	3
5	¿Cómo fue la atención en el servicio de Centro Obstétrico?	1	2	3
6	¿Cómo fue la atención del servicio de laboratorio con los exámenes auxiliares?	1	2	3
SEGURIDAD				
7	¿El personal del servicio de Centro Obstétrico le brindo confianza durante su atención? ¿Cómo fue?	1	2	3
8	¿El personal del servicio de Centro Obstétrico le brindo respeto durante su atención? ¿Cómo fue?	1	2	3
9	¿Durante su atención en el servicio de Centro Obstétrico se respetó su privacidad? ¿Cómo fue?	1	2	3
EMPATIA				
10	¿El personal del servicio de Centro obstétrico le trato con respeto, amabilidad y paciencia? ¿Cómo fue?	1	2	3

11	Se le brindo una atención oportuna en el servicio de Centro Obstétrico? ¿Cómo fue?	1	2	3
12	¿Cómo fue la orientación sobre los procedimientos y/o análisis que el profesional del servicio de Centro Obstétrico le brindo?	1	2	3
ASPECTOS TANGIBLES				
13	Considera que el ambiente fue adecuado durante su atención en el servicio de Centro Obstétrico? ¿Cómo fue?	1	2	3
14	La limpieza en el servicio de Centro Obstétrico ¿Cómo fue?	1	2	3
15	¿Cómo fue la comodidad de los ambientes del servicio de Centro Obstétrico?	1	2	3
16	El servicio de Centro Obstétrico contó con el equipamiento necesario para su atención? ¿Cómo fue?	1	2	3

GRADO DE PERCEPCIÓN

Utilice la siguiente escala numerativa del 1 al 3 considerando:

1. No satisfecho

2. Poco satisfecho

3. Satisfecho

N°	PREGUNTAS/DIMENSIONES	1	2	3
FIABILIDAD				
1	¿Cómo se sintió con la orientación brindada sobre el proceso de atención en el servicio de Centro Obstétrico?	1	2	3
2	¿Fue atendida inmediatamente cuando ingreso al servicio de Centro Obstétrico? ¿Cómo se sintió?	1	2	3
3	¿Cómo se sintió con el tiempo de atención en servicio de Centro Obstétrico?	1	2	3
CAPACIDAD DE RESPUESTA				
4	¿Cómo se sintió con la atención en emergencia de Gineco – Obstetricia?	1	2	3

5	¿Cómo se sintió con la atención en el servicio de Centro Obstétrico?	1	2	3
6	¿Cómo se sintió con la atención del servicio de laboratorio con los exámenes auxiliares?	1	2	3
SEGURIDAD				
7	¿Se sintió en confianza durante su atención en el servicio de Centro Obstétrico? Usted esta:	1	2	3
8	¿El personal del servicio de Centro Obstétrico le brindo respeto durante su atención? ¿Cómo se sintió?	1	2	3
9	¿Durante su atención en el servicio de Centro Obstétrico se respetó su privacidad? Usted esta:	1	2	3
EMPATIA				
10	En el primer contacto con usted, el personal de salud se identificó o se presentó?	1	2	3
11	¿El personal del servicio de Centro obstétrico le trato con respeto, amabilidad y paciencia? ¿Cómo se sintió?	1	2	3
12	¿Se le brindo una atención oportuna en el servicio de Centro Obstétrico? Usted esta:	1	2	3
ASPECTOS TANGIBLES				
13	¿Cómo se sintió en los ambientes del servicio de Centro Obstétrico? Usted esta:	1	2	3
14	Con respecto a la limpieza en el servicio de Centro Obstétrico. Usted esta:	1	2	3
15	Con respecto a la comodidad de los ambientes del servicio de Centro Obstétrico. Usted esta:	1	2	3
16	En relación al equipamiento necesario utilizados para su atención. Usted esta:	1	2	3

ANEXO N° 2

FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS POR JUICIO DE EXPERTOS

A continuación le presentamos ocho aspectos relacionados al proyecto de investigación a los cuales se clasificará con la puntuación 1 o 0 de acuerdo a su criterio:

1. El instrumento persigue los fines del objetivo general (...)
2. El instrumento persigue los fines del objetivo (...)
3. La hipótesis es atinente al problema y a los objetivos planteados (...)
4. El número de los ítems que cubre cada dimensión es el correcto (...)
5. Los ítems están redactados correctamente (...)
6. Los ítems despiertan ambigüedades en el encuestado (...)
7. El instrumento a aplicarse llega a comprobación de la hipótesis (...)
8. La hipótesis está formulada correctamente (...)

LEYENDA

DA: De Acuerdo

ED: En Desacuerdo

PUNTUACION

1

0

RESULTADOS:

JUEZ	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	TOTAL
I	1	1	1	1	1	1	1	1	8
II	1	1	1	1	1	1	0	1	7
III	1	1	1	1	1	1	0	1	7
IV	1	1	1	1	1	1	1	1	8
V	1	1	1	1	1	1	1	1	8
TOTAL	5	5	5	5	5	5	3	5	38

ANEXO N° 3

CALIDAD DE ATENCIÓN

Variables	Categorías	N	%
¿La obstetra le brindo una orientación para el proceso de atención en el servicio de Centro Obstétrico?	Malo	46	20.0
	Regular	147	63.9
	Bueno	37	16.1
	Total	230	100.0
¿Fue atendida inmediatamente cuando ingreso al servicio de Centro Obstétrico? ¿Cómo fue?	Malo	59	25.7
	Regular	109	47.4
	Bueno	62	27.0
	Total	230	100.0
El tiempo de atención cuando ingreso al servicio de Centro Obstétrico fue ...	Malo	25	10.9
	Regular	168	73.0
	Bueno	37	16.1
	Total	230	100.0
¿Cómo fue la atención en emergencia de Gineco – Obstetricia?	Malo	58	25.2
	Regular	115	50.0
	Bueno	57	24.8
	Total	230	100.0
¿Cómo fue la atención en el servicio de Centro Obstétrico?	Malo	42	18.3
	Regular	140	60.9
	Bueno	48	20.9
	Total	230	100.0
¿Cómo fue la atención del servicio de laboratorio con los exámenes auxiliares?	Malo	45	19.6
	Regular	135	58.7
	Bueno	50	21.7
	Total	230	100.0
¿El personal del servicio de Centro Obstétrico le brindo confianza durante su atención? ¿Cómo fue?	Malo	52	22.6
	Regular	117	50.9
	Bueno	61	26.5
	Total	230	100.0
¿El personal del servicio de Centro Obstétrico le brindo respeto durante su atención? ¿Cómo fue?	Malo	38	16.5
	Regular	147	63.9
	Bueno	45	19.6
	Total	230	100.0
¿Durante su atención en el servicio de Centro Obstétrico se respetó su privacidad? ¿Cómo	Malo	36	15.7
	Regular	140	60.9

Variables	Categorías	N	%
fue?	Bueno	54	23.5
	Total	230	100.0
¿El personal del servicio de Centro obstétrico le trato con respeto, amabilidad y paciencia? ¿Cómo fue?	Malo	45	19.6
	Regular	138	60.0
	Bueno	47	20.4
	Total	230	100.0
Se le brindo una atención oportuna en el servicio de Centro Obstétrico? ¿Cómo fue?	Malo	41	17.8
	Regular	136	59.1
	Bueno	53	23.0
¿Cómo fue la orientación sobre los procedimientos y/o análisis que el profesional del servicio de Centro Obstétrico le brindo?	Total	230	100.0
	Malo	45	19.6
	Regular	124	53.9
	Bueno	61	26.5
Considera que el ambiente fue adecuado durante su atención en el servicio de Centro Obstétrico? ¿Cómo fue?	Total	230	100.0
	Malo	30	13.0
	Regular	133	57.8
	Bueno	67	29.1
La limpieza en el servicio de Centro Obstétrico ¿Cómo fue?	Total	230	100.0
	Malo	27	11.7
	Regular	142	61.7
	Bueno	61	26.5
¿Cómo fue la comodidad de los ambientes del servicio de Centro Obstétrico?	Total	230	100.0
	Malo	19	8.3
	Regular	149	64.8
	Bueno	62	27.0
El servicio de Centro Obstétrico contó con el equipamiento necesario para su atención? ¿Cómo fue?	Total	230	100.0
	Malo	29	12.6
	Regular	115	50.0
	Bueno	86	37.4

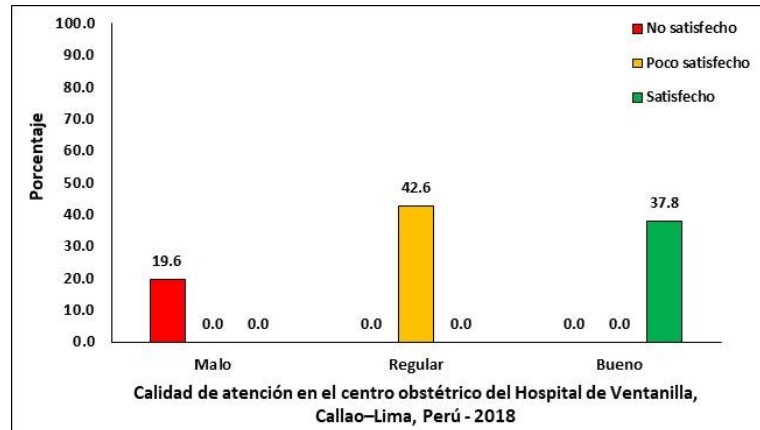
PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD

Variables	Categorías	N	%
¿Cómo se sintió con la orientación brindada sobre el proceso de atención en el servicio de Centro Obstétrico?	No satisfecho	46	20.0
	Poco satisfecho	147	63.9
	Satisfecho	37	16.1
	Total	230	100.0
¿Fue atendida inmediatamente cuando ingreso al servicio de Centro Obstétrico? ¿Cómo se sintió?	No satisfecho	59	25.7
	Poco satisfecho	109	47.4
	Satisfecho	62	27.0
	Total	230	100.0
¿Cómo se sintió con el tiempo de atención en servicio de Centro Obstétrico?	No satisfecho	25	10.9
	Poco satisfecho	168	73.0
	Satisfecho	37	16.1
	Total	230	100.0
¿Cómo se sintió con la atención en emergencia de Gineco – Obstetricia?	No satisfecho	58	25.2
	Poco satisfecho	115	50.0
	Satisfecho	57	24.8
	Total	230	100.0
¿Cómo se sintió con la atención en el servicio de Centro Obstétrico?	No satisfecho	42	18.3
	Poco satisfecho	140	60.9
	Satisfecho	48	20.9
	Total	230	100.0
¿Cómo se sintió con la atención del servicio de laboratorio con los exámenes auxiliares?	No satisfecho	45	19.6
	Poco satisfecho	135	58.7
	Satisfecho	50	21.7
	Total	230	100.0
¿Se sintió en confianza durante su atención en el servicio de Centro Obstétrico? Usted esta:	No satisfecho	52	22.6
	Poco satisfecho	117	50.9
	Satisfecho	61	26.5
	Total	230	100.0
¿El personal del servicio de Centro Obstétrico le brindo respeto durante su atención? ¿Cómo se sintió?	No satisfecho	38	16.5
	Poco satisfecho	147	63.9
	Satisfecho	45	19.6
	Total	230	100.0
¿Durante su atención en el servicio de Centro Obstétrico se respetó su privacidad? Usted esta:	No satisfecho	36	15.7
	Poco satisfecho	140	60.9
	Satisfecho	54	23.5
	Total	230	100.0
En el primer contacto con usted, el personal de	No satisfecho	45	19.6

Variables	Categorías	N	%
salud se identificó o se presentó?	Poco satisfecho	138	60.0
	Satisfecho	47	20.4
	Total	230	100.0
¿El personal del servicio de Centro obstétrico le trato con respeto, amabilidad y paciencia? ¿Cómo se sintió?	No satisfecho	41	17.8
	Poco satisfecho	136	59.1
	Satisfecho	53	23.0
	Total	230	100.0
¿Se le brindo una atención oportuna en el servicio de Centro Obstétrico? Usted esta:	No satisfecho	45	19.6
	Poco satisfecho	124	53.9
	Satisfecho	61	26.5
	Total	230	100.0
¿Cómo se sintió en los ambientes del servicio de Centro Obstétrico? Usted esta:	No satisfecho	30	13.0
	Poco satisfecho	133	57.8
	Satisfecho	67	29.1
	Total	230	100.0
Con respecto a la limpieza en el servicio de Centro Obstétrico. Usted esta:	No satisfecho	27	11.7
	Poco satisfecho	142	61.7
	Satisfecho	61	26.5
	Total	230	100.0
Con respecto a la comodidad de los ambientes del servicio de Centro Obstétrico. Usted esta:	No satisfecho	19	8.3
	Poco satisfecho	149	64.8
	Satisfecho	62	27.0
	Total	230	100.0
En relación al equipamiento necesario utilizados para su atención. Usted esta:	No satisfecho	29	12.6
	Poco satisfecho	115	50.0
	Satisfecho	86	37.4
	Total	230	100.0

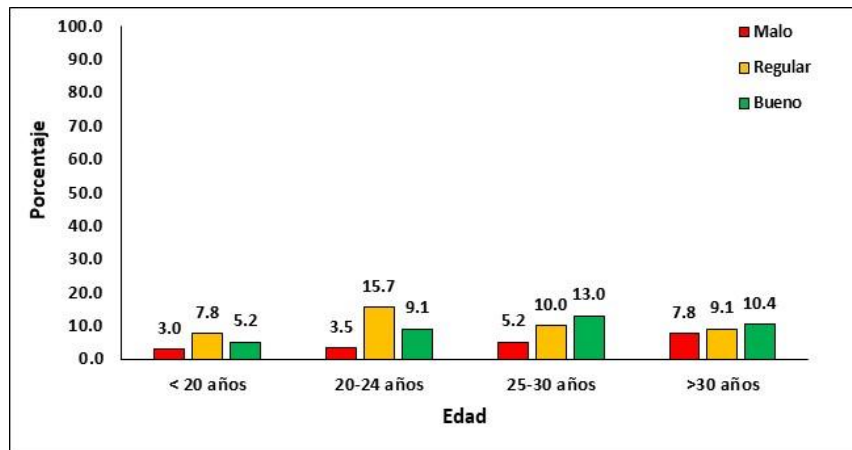
ANEXO N° 4

Gráfico 1. Calidad de atención según la percepción de las usuarias del Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla, Callao – Lima - Perú – 2018.



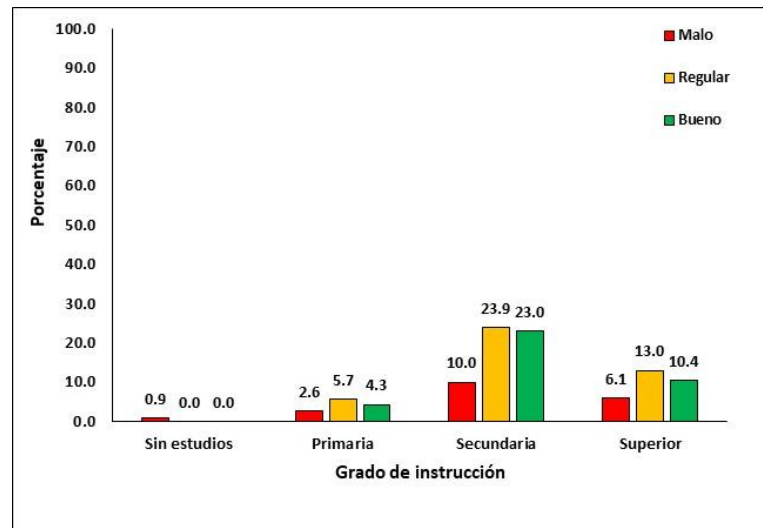
El gráfico indica que el 42.6% del total de usuarias manifiestan que la calidad de atención según la percepción de las usuarias es regular y están poco satisfechos en relación a la calidad de atención; además se aprecia que el 37.8% del total de usuarias manifiestan que la calidad de atención según la percepción de las usuarias es buena y están satisfechos en relación a la calidad de atención.

Gráfico 2. Calidad de atención desde la percepción de la usuaria según su edad en el Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla, Callao – Lima - Perú – 2018.



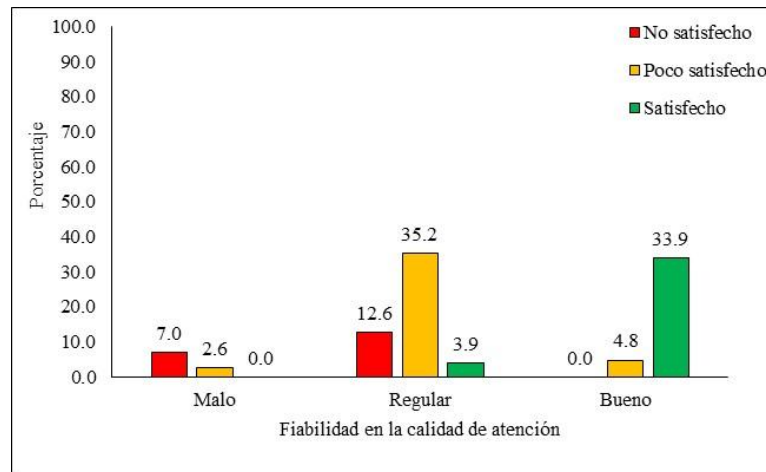
El gráfico indica que el 15.7% del total de usuarias manifiesta que la calidad de atención desde la percepción de la usuaria es regular y están poco satisfechos, tienen edades comprendidas entre 20 y 24 años de edad es decir son jóvenes; además se aprecia que el 13.0% del total de usuarias manifiesta que la calidad de atención desde la percepción la usuaria es buena y están satisfechos, tienen edades entre 25 y 30 años de edad.

Gráfico 3. Calidad de atención desde la percepción de la usuaria según el grado de instrucción en el Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla, Callao – Lima - Perú – 2018.



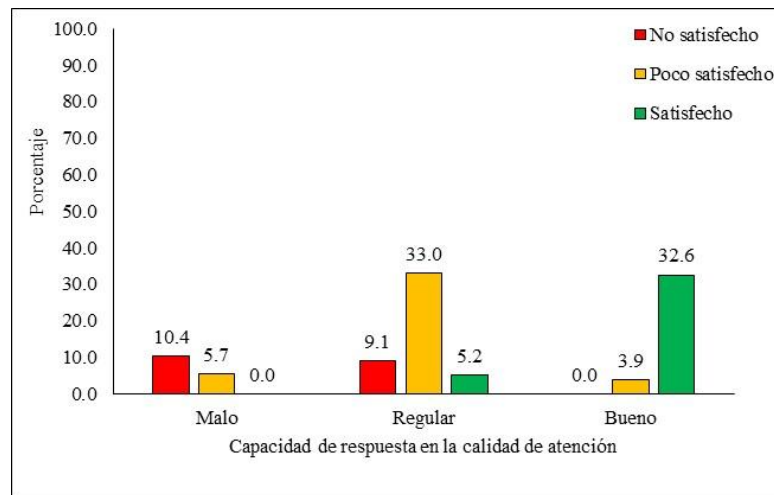
El gráfico indica que el 23.9% del total de usuarias manifiesta que la calidad de atención desde la percepción de la usuaria es regular y están poco satisfechos, su grado de instrucción es secundaria; además se aprecia que el 23.0% del total de usuarias manifiesta que la calidad de atención desde la percepción de la usuaria es buena y están satisfechos, tienen estudios hasta el nivel secundario.

Gráfico 4. Fiabilidad en la calidad de atención según la percepción de la calidad de atención en usuarias del Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla, Callao – Lima - Perú – 2018.



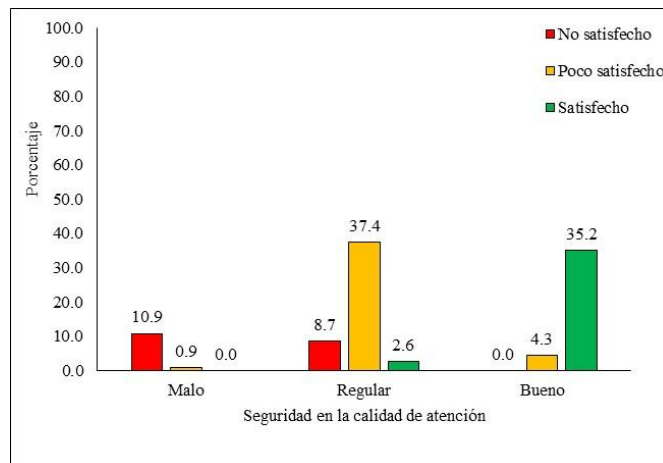
El gráfico indica que el 35.2% del total de usuarias manifiestan que la fiabilidad en la calidad de atención según la percepción de la usuaria es regular y están poco satisfechos; además se aprecia que el 33.9% del total de usuarias manifiestan que la fiabilidad en la calidad de atención según su percepción de la usuaria es buena y están satisfechos.

Gráfico 5. Capacidad de respuesta en la calidad de atención según la percepción de la calidad de atención en usuarias del Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla, Callao – Lima - Perú – 2018.



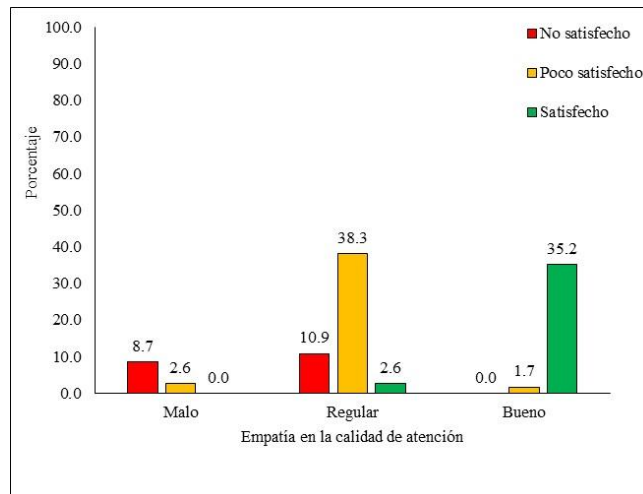
El gráfico indica que el 33.0% del total de usuarias manifiestan que la capacidad de respuesta en la calidad de atención según la percepción de la usuaria es regular y están poco satisfechos; además se aprecia que el 32.6% de del total de usuarias manifiestan que la capacidad de respuesta en la calidad de atención según la percepción de la usuaria es buena y están satisfechos.

Gráfico 6. La seguridad en la calidad de atención según la percepción de la calidad de atención en usuarias del Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla, Callao – Lima - Perú – 2018.



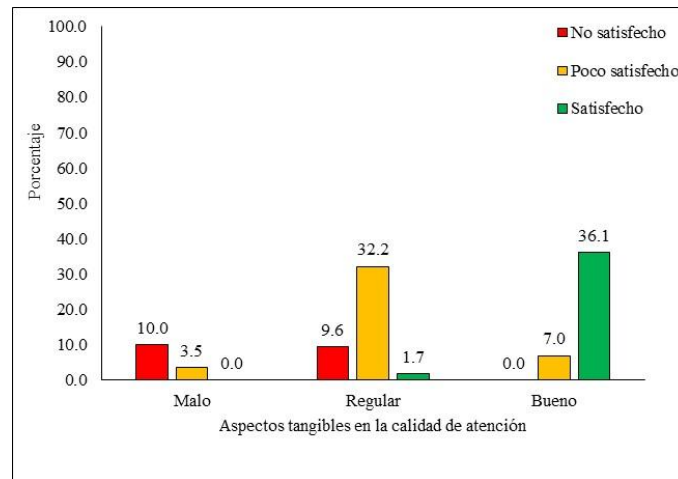
El gráfico indica que el 37.4% del total de usuarias manifiestan que la seguridad en la calidad de atención según la percepción de la usuaria es regular y están poco satisfechos; además se aprecia que el 35.2% del total de usuarias manifiestan que la seguridad en la calidad de atención según la percepción de la usuaria es buena y están satisfechos.

Gráfico 7. Empatía en la calidad de atención según la percepción de la calidad de atención en usuarias del Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla, Callao – Lima - Perú – 2018.



El gráfico indica que el 38.3% del total de usuarias manifiestan que la empatía en la calidad de atención según la percepción de la usuaria es regular y están poco satisfechos; además se aprecia que el 35.2% del total de usuarias manifiestan que la empatía en la calidad de atención según la percepción de la usuaria es buena y están satisfechos.

Gráfico 8. Aspectos tangibles en la calidad de atención según la percepción de la calidad de atención en usuarias del Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla, Callao – Lima - Perú – 2018.



El gráfico indica que el 32.2% del total de usuarias manifiestan que los aspectos tangibles en la calidad de atención según la percepción de la usuaria es regular y están poco satisfechos; además se aprecia que el 36.1% del total de usuarias manifiestan que los aspectos tangibles en la calidad de atención según la percepción de la usuaria es buena y están satisfechos.

ANEXO N° 5

MEDICIÓN BASAL

> 60 %	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40 %	Aceptable

Fuente: Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.