



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

TESIS

**CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL
DANIEL ALCIDES CARRIÓN, VILLA MARÍA DEL TRIUNFO 2022**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

AUTORAS:

Bach. Huaranga Santa Cruz, Jessica Vanessa

Bach. Quispe Hugo, Clelia Lesly

ASESOR:

Mg. Martínez Matamoros, Mario Cesar

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Salud pública y epidemiología

Lima - Perú

2022

DEDICATORIA:

Dedico mi tesis a mi querido esposo e hijos que me apoyaron a lo largo de mi carrera y todos mis proyectos. A mi madre que siempre me impulso a seguir estudiando.

Huaranga Santa cruz Jessica Vanessa

Dedico mi tesis con mucho amor a mi querida madre y hermanas. A mi adorado hijo que fueron mi motivación para seguir adelante.

Quispe Hugo Clelia Lesly

AGRADECIMIENTO:

Agradecemos a Dios por habernos otorgado una familia maravillosa, quienes han creído en nosotras siempre, dándonos como ejemplo de superación humildad y sacrificio enseñándonos a valorar todo lo que tenemos.

PÁGINA DEL JURADO

Presidente

Secretario

Mg. Mario Cesar Martinez Matamoros

Vocal

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotras las Bachilleres, Jessica Vanessa Huaranga Santa Cruz, identificada con DNI 43490592 y Clelia Lesly Quispe Hugo, identificada con DNI 43538974.

Autoras de la tesis titulada Calidad de atención de salud en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión, Villa María del Triunfo 2022.

Declaramos bajo juramento, que todos los resultados que se obtuvieron en la investigación, son absolutamente originales, auténticos.

Hacemos saber que la investigación elaborada no ha incurrido en plagio, falsedad e información duplicada y que los resultados de la presente tesis son reales y veraces, con aportes a la realidad investigada.

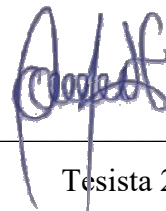
En caso de identificarse algún incumplimiento o falsificación ante esta declaración, asumimos las consecuencias dispuestas en las normas de Grados y Títulos de la Universidad Privada Franklin Roosevelt.

Lima, 24 de julio del 2022



Tesista 1

DNI 43490592



Tesista 2

DNI 43538974

ÍNDICE

| | |
|---|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Página del jurado | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Índice | vi |
| RESUMEN | vii |
| ABSTRACT | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 09 |
| II. MÉTODO | 19 |
| 2.1. Tipo y diseño de investigación | 19 |
| 2.2. Operacionalización de variables | 19 |
| 2.3. Población, muestra y muestreo | 19 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 20 |
| 2.5. Procedimiento | 20 |
| 2.6. Método de análisis de datos | 21 |
| 2.7. Aspectos éticos | 21 |
| III. RESULTADOS | 22 |
| IV. DISCUSIÓN | 28 |
| V. CONCLUSIONES | 34 |
| VI. RECOMENDACIONES | 35 |
| REFERENCIAS | 36 |
| ANEXOS | 40 |

RESUMEN

El presente estudio tiene por objetivo determinar el nivel de calidad de atención de salud de las gestantes que acuden al Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión del distrito de Villa María del Triunfo, 2022. Metodología: investigación básica, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de tipo descriptivo simple. La población lo conformaron las gestantes que acuden al Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión y la muestra lo conformaron 50 gestantes de dicho nosocomio a quienes se les aplicó un cuestionario de 22 ítems empleado para medir la calidad de atención en general y en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Resultados: del 100% (50) de gestantes que acudieron al Centro Materno Infantil en el mes de julio, se tiene que el 76% percibe una calidad de atención de salud medio, el 14% considera que fue alta y el 10% percibió que fue baja. Respecto a cada dimensión, la mayoría considera que la calidad de atención es media en fiabilidad con un 70%, capacidad de respuesta 68%, seguridad 90%, empatía 82% y aspectos tangibles 86%. Conclusión: se determinó que las gestantes que acudieron en el mes de julio al Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión la mayoría percibió que la calidad de atención de salud fue media.

Palabras claves: Calidad, atención, salud, gestantes.

ABSTRACT

The objective of this study is to determine the level of quality of health care of pregnant women who attend the Daniel Alcides Carrión Maternal and Child Center in the district of Villa María del Triunfo, 2022. Methodology: Basic research, quantitative approach, non-experimental design and simple descriptive type. The population was made up of pregnant women who attend the Daniel Alcides Carrión Maternal and Child Center and the sample was made up of 50 pregnant women from said hospital to whom a 22-item questionnaire was applied to measure the quality of care in general and in the dimensions of reliability, responsiveness, security, empathy and tangible aspects. Results: Of the 100% (50) of pregnant women who attended the Maternal and Child Center in the month of July, 76% perceive a medium quality of health care, 14% consider that it was high and 10% accurately that it was low. Regarding each dimension, the majority consider that the quality of care is average in reliability with 70%, responsiveness 68%, security 90%, empathy 82% and tangible aspects 86%. Conclusion: It was determined that most of the pregnant women who attended the Daniel Alcides Carrión Maternal and Child Center in July perceived that the quality of health care was average.

Keywords: Quality, care, health, pregnant women.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la satisfacción del paciente con los servicios de salud se ha convertido en una medida muy importante del éxito sanitario, ya que la perspectiva de los usuarios atrae la atención de un creciente número de investigaciones y que viene desempeñando un rol cada vez más notorio en diferentes campos. En el campo de la salud, las investigaciones relacionadas a la satisfacción del paciente se vienen empleando para identificar diferentes maneras de mejorar la salud, en lo posible buscar también reducir costos, además de intentar la implementación de reformas (1).

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS) la calidad de la atención en los servicios de salud es aquella atención que se centra en las personas, familia y comunidad, donde prevalecen los niveles óptimos de oportunidad, eficiencia, efectividad, acceso equitativo y seguridad como principales características cuyos logros determinan la disponibilidad de los servicios y su correcta organización y gestión (2).

Según la OMS, alrededor de 5,7 a 8,4 millones de muertes al año son atribuidos a la atención de calidad deficiente en los países de ingresos medianos y bajos, llegando a representar el 15% de muertes en dichos países; en cambio en los países de ingresos altos, 1 por cada 10 pacientes sufren daños al recibir atención hospitalaria mientras que 7 por cada 100 pacientes hospitalizados contraen una infección relacionada a la atención sanitaria. Asimismo, señala que a nivel mundial son insuficientes las estructuras esenciales que permiten alcanzar una atención de calidad, siendo así que 1 de cada 8 establecimientos no cuentan con servicio de agua, 1 de cada 6 no cuentan con instalaciones para realizar el lavado de manos y 1 de cada 5 no cuenta con servicios de saneamiento; y se ha calculado que alrededor del 24% de la población mundial habita en situaciones frágiles en los que existen inconvenientes para la prestación de servicios de salud esenciales de calidad (3).

Para la Organización Panamericana de la Salud (OPS), los problemas que se presentan en la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud perturban a las personas, familias y comunidades, constituyéndose en un muro que dificulta el acceso a los diversos servicios integrales de salud, sobre todo para las poblaciones que se encuentran en situación de vulnerabilidad; la OPS refiere además que, entre el año 2013 y 2014 se hubiera podido evitar alrededor de 1,2 millones de muertes en la Región de las Américas si tan solo los sistemas de salud hubiera hecho el esfuerzo de ofrecer servicios oportunos, accesibles y de calidad (4).

La OPS también ha referido qué en la Región de las Américas, pese a que se han producido algunos avances y se han desarrollado algunas acciones para mejorar la calidad de atención en los servicios de salud; sin embargo, se ha podido apreciar que la tasa de mortalidad atribuido a la baja calidad de atención es alta; otros estudios han revelado que el 30% de la población no cuentan con acceso a servicios de salud preventivo y de tratamiento, mientras que el 45% afirma que emplea los servicios de emergencia para situaciones que pueden ser atendidas en el primer nivel de atención, uso que está relacionado con las deficiencias en la calidad de atención del primer nivel, además el 75% asevera que cuenta con dificultades para recibir servicios del primer nivel en los fines de semana; por último, otra cifra alarmante es que entre el 10 y 40% de las hospitalizaciones son prevenibles porque están vinculados a problemas a salud que pueden ser atendidos en los establecimientos ambulatorios, lo que es un indicador de la deficiencia que existe en la calidad técnica y la eficacia que se da en la atención del primer nivel, así como en la continuidad de la atención (5).

En el Perú, los Centros de Salud han venido presentando en los últimos años un conjunto de problemas relacionados a la atención básica, la que por el contrario debe ser de calidad y debe proporcionar una atención digna, sin embargo, para alcanzar ese propósito resulta fundamental cerrar algunas brechas como: capacidad de recursos humanos, déficit de personal de salud, aspectos tangibles como infraestructura, incumplimiento en la adquisición de equipos médicos, servicios de limpieza y de seguridad, entre otros, lo que ha conducido al mal estado de los Centros de Salud por la carencia de recursos tangibles e intangibles que son necesarios para garantizar una atención de calidad a los usuarios que requerirán de los servicios de salud (6).

El Ministerio de Salud (MINSA) ha informado en su Análisis de Situación de Salud (ASIS) del 2019 que la cantidad de profesionales de la salud se ha incrementado significativamente desde el año 1980 al 2017, además se evidenció que existen un déficit en las condiciones laborales relacionados a aspectos fundamentales del trabajo del personal de salud que brinda servicio a la población más vulnerable y existe un bajo rendimiento del personal de salud para prestar servicios de calidad y cumplimiento de los objetivos y metas institucionales lo que puede afectar en cierta medida la calidad de atención frente a los pacientes (7).

En la Región Lima, el MINSA en su ASIS 2019 informó que, en relación a la prestación de servicios de salud, la densidad de profesionales médicos es de 18,9 por 10 000 habitantes por debajo del Callao (25,4) que es la región con la mayor densidad de médicos y seguido de Arequipa con 17,7; mientras que la densidad de enfermeras es de 15,3 por debajo de

regiones como Callao (24,7), Apurímac (23,6) y Moquegua (21,1), Tacna, Ayacucho, Arequipa, Madre de Dios, Huancavelica e Ica, estos datos son determinantes y en cierta forma influyen con factores sobre la calidad de atención que reciben los habitantes de una determinada Región (8).

Por su parte, los pacientes cuando acuden a una atención médica o van en búsqueda de un servicio de salud, lo que buscan es preferentemente alcanzar una atención de alta calidad y que sea individualizada, lo que al mismo tiempo resulta ser el objetivo primordial de los profesionales de la salud que brindan atención y buscan la satisfacción de los usuarios (9).

Para la presente investigación se han revisado antecedentes nacionales e internacionales, a continuación, presentamos algunos de ellos:

Flores R. Realizó una investigación titulada calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Vitarte, con el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de consultas externas del Hospital de Vitarte. La investigación fue de tipo cuantitativo, aplicado, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal realizado en una muestra de 490 usuarios de 18 a 60 años que acudieron a consultas externas del Hospital de Vitarte a quienes se les aplicó 1 cuestionarios para medir la calidad del servicio y otro para medir la satisfacción del usuario. Entre los resultados obtenidos se encontró que el 53,5% de los pacientes evidenciaron un nivel regular de calidad de atención y el 54,5% manifestó tener un nivel de satisfacción regular; mientras que todas las dimensiones se registró un predominio de la calidad de atención regular, siendo 50,8% en fiabilidad, 53,1% en capacidad de respuesta, 52,9% en seguridad, 51% en empatía y 52,7% en elementos tangibles. Se concluyó que sí existe relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de consultas externas del Hospital de Vitarte (10).

Febres R., Mercado M. Realizaron una investigación titulada satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo-Perú cuyo objetivo fue determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios de consulta externo de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo. El estudio es observacional, descriptivo y de corte transversal realizado en una muestra de 292 pacientes a quienes se les aplicó el cuestionario estandarizado SERVQUAL empleado para evaluar la calidad del servicio del sistema de salud en función de la satisfacción del usuario. Se obtuvo como resultados que el 60,3% presentó satisfacción, mientras que en relación a las dimensiones se encontró que la dimensión seguridad reportó

un 86,8% de satisfacción, la dimensión empatía alcanzó un 80,3% de satisfacción, la dimensión de aspectos tangibles logró un 57,1% de insatisfacción y en la dimensión capacidad de respuesta de los servicios de salud el 55,5% se sintió insatisfecho. Se llegó a la conclusión que el sistema de salud debe implementar estrategias de mejora de los servicios de atención con el fin de proporcionar una atención oportuna y de calidad a los usuarios (11).

Juancho H. Realizó una investigación titulada calidad de atención en el centro materno infantil Juan Pablo II, Los Olivos cuyo objetivo fue determinar el nivel de la calidad de atención a los usuarios del centro materno infantil Juan Pablo II del distrito de Los Olivos. La investigación fue básica, de nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental y transversal realizado en una muestra de 346 usuarios ya quienes se les aplicó un cuestionario de expectativa y de percepción para medir la calidad de atención. Entre los resultados se obtuvo que el 44,4% de los usuarios atendidos en consultorio externo mostró satisfacción y el 55,6% presentó insatisfacción sobre la calidad de atención recibida; mientras que los resultados por cada dimensión evidenciaron que el 61,3% presentó insatisfacción en la dimensión de fiabilidad, el 68% tuvo insatisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta, el 62,9 % mostró satisfacción en la dimensión de seguridad, el 56% demostró satisfacción en la dimensión de empatía y el 75,5% señaló insatisfacción en la dimensión de aspectos tangibles. Se concluyó que la gran mayoría de los usuarios que acudieron a consulta externo presentaron insatisfacción en relación a la calidad de atención que recibieron, y en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y aspectos tangibles la mayoría presentó insatisfacción, mientras que en la dimensión seguridad y empatía la mayoría evidenció satisfacción en la calidad de atención recibida (12).

Zavala M. Realizó una investigación titulada calidad del servicio de salud y su relación en la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Paiján, julio-setiembre 2017 cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la calidad de atención en salud y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Paiján. El estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo y prospectivo de corte transversal y de diseño correlacional realizado en una muestra de 229 usuarios externos que acudieron al Centro de Salud de Paiján en el mes de junio de 2017 a quienes se les aplicó un cuestionario de 21 ítems para la variable calidad de servicio de salud y otro cuestionario de 19 ítems para la variable satisfacción del usuario. Entre los resultados obtenidos se evidenció que el 53% presentó un nivel de calidad de atención en salud bueno, mientras que el 68% manifestó que su nivel de satisfacción en torno a la calidad de atención de salud de la consulta externa fue media y alta

en un 28%. Se concluyó que existe relación entre la calidad de servicio de atención en salud con la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Paiján (13).

Valverde M., Zapata G. Realizaron una investigación sobre gestión administrativa y calidad de atención en salud al usuario en el Hospital San Javier de Bellavista-Jaén, Cajamarca cuyo objetivo ha sido plasmar la conexión existente entre gestión administrativa y calidad de atención en salud de los trabajadores de dicho hospital en Jaén, Cajamarca. El estudio es de tipo descriptiva correlacional, de diseño no experimental realizado en una muestra de 40 trabajadores del Hospital a quienes se les aplicó un cuestionario de gestión administrativa y calidad de atención de salud. Entre los resultados hallados se encontró que el 100% presentó un nivel de percepción bajo sobre la gestión administrativa y en relación a la variable calidad de atención en salud se encontró que el 100% manifestó tener una percepción baja; en relación a la dimensión de la variable calidad de atención en salud se obtuvo que el 80% presentó una percepción baja en la dimensión estructura, el 100% obtuvo una percepción baja en la dimensión proceso y resultados. Se concluyó que la conexión existente entre la gestión administrativa y calidad de atención en salud de trabajadores es débil, recta y de suma importancia (14).

Suárez G., Robles R., Serrano G., Serrano H., Armijo A., Anchundia R. Realizaron una investigación sobre percepción calidad de atención en el Centro de Salud CAI III cuyo objetivo fue determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el Centro de Salud CAI III, Milagro 2018. La investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo y de corte transversal realizado en una muestra de 370 habitantes de la provincia de Guayas a quienes se les aplicó una encuesta multidimensional SERQUAL para medir la percepción de los usuarios con respecto a la calidad de atención. Los resultados obtenidos evidenciaron que el 48% presentó una satisfacción de nivel medio en expectativa y en percepción, mientras que en relación a las dimensiones se obtuvo que en elementos tangibles el 47% fue bueno en percepción, en fiabilidad el promedio de percepción fue del 49% bueno, en capacidad de respuesta el promedio de percepción fue de 48% bueno, en seguridad la percepción fue del 48% bueno y en empatía se encontró que la percepción fue del 49% bueno. Se llegó a la conclusión que la calidad de atención del Centro de Salud CAI III presenta una satisfacción regular, además los usuarios percibieron que falta mejorar la infraestructura y la empatía del personal (15).

Pérez M., Orlandoni G., Ramoni J., Valbuena M. Realizaron una investigación sobre la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma con el objetivo de

analizar la percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud de un Hospital asistencial en Colombia. La investigación fue transversal realizado en una muestra de 220 pacientes que fueron atendidos en marzo y abril del año 2016 en el Hospital Lázaro Alfonso Hernández Lara de Colombia, en dicho estudio se aplicó la metodología seis sigma, por ser de gran utilidad para organizar el mejoramiento continuo de los servicios de salud; se utilizó como instrumento el cuestionario SERVQUAL empleado para medir la percepción de la calidad. Como resultado se encontró que, según las dimensiones, empatía presentó un 42,3% de satisfacción media, capacidad de respuesta reflejó un 44,6% de satisfacción media, fiabilidad alcanzó un 50,9% tuvo satisfacción media, tangible logró un 51,8% de satisfacción media y la dimensión comodidad registró un 57,2% de satisfacción baja. Se concluyó que los pacientes revelan una baja percepción de la calidad en servicios de salud recibidos, lo que permite recomendar a las directivas del hospital revisar los procesos relacionados con la calidad de los servicios prestados y proponer políticas de mejoramiento de acuerdo con las necesidades y las condiciones de los pacientes (16).

Torres C., Salete M., Sepúlveda J. Realizaron una investigación de la calidad del servicio en un Centro de Atención Primaria de Salud Chileno con el objetivo de cuantificar la percepción de tres segmentos de usuarios que recibieron atención médica en un centro de salud familiar y analizar la existencia de dimensiones de calidad subyacentes. El estudio empleó una encuesta aleatoria aplicada a usuarios que recibieron atención médica en un Centro de Salud de Atención Primaria de la comuna de Coihueco en Chile y se empleó el análisis univariado para cuantificar percepciones y la técnica de análisis de factores para identificar dimensiones subyacentes. Como resultado se obtuvo que el nivel de calidad global de los servicios médicos recibidos por los usuarios fue de 4,05 en una escala de evaluación de 1 a 5 puntos y, se identificaron 5 dimensiones de calidad subyacentes entre los 3 segmentos de usuarios, también se determinó que las personas iguales o mayores de 45 años presentaron un nivel de satisfacción mayor respecto de las personas menores de 19 años y personas entre 20 y 44 años. Como conclusión se logró distinguir 5 dimensiones subyacentes entre los 3 segmentos de usuarios: respeto hacia el paciente, accesibilidad del servicio, entorno agradable, accesibilidad del servicio, disponibilidad del servicio y tolerancia hacia el paciente; además se concluyó que la accesibilidad del servicio es un atributo de calidad mayormente valorado por los usuarios más jóvenes (17).

Yépez M., Ricaurte M., Jurado D. Realizaron una investigación titulada calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia, con el objetivo de

conocer las percepciones de los usuarios de una red pública de un municipio de Colombia frente a la calidad de los servicios de salud del primer nivel de atención. El estudio es una investigación cualitativa con enfoque histórico hermenéutico en la que participaron 28 usuarios a quienes se les aplicó entrevistas semiestructuradas abordando las dimensiones de: confianza, fiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad. Como resultados se encontró que en las dimensiones se identificaron como limitantes en la calidad, dificultades de acceso por aspectos administrativos y geográficos, problemas en la oportunidad en la atención especializada, fallas en la referencia y contra referencia y la necesidad de generar mejoras en la infraestructura de las IPS; además se reconoció que el buen trato del personal asistencial es un aspecto que incide de manera positiva en la percepción de la calidad. Se concluyó que para mejorar la calidad de los servicios sanitarios se requiere reconocer a los usuarios como el centro de la atención, con miras a la integralidad, continuidad, eficacia, eficiencia y la equidad de los servicios, bajo el imperante fundamental de la garantía y protección del derecho a la salud y a la vida digna de los pacientes (18).

Maggie W. Realizó un trabajo de investigación titulada evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica de un Hospital de Guayaquil-Ecuador. La investigación fue deductiva, de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo y de diseño transversal analítico, el estudio fue realizado en una muestra de 357 padre de familia de niños que fueron atendidos en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro a quienes se les aplicó el cuestionario SERVQUAL. Entre los resultados hallados se encontró que las dimensiones en donde existe insatisfacción desde la percepción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica del Hospital fueron: tangibilidad con una media de 4,53, fiabilidad con una media de 3,88, seguridad con una media de 4,18 y empatía con una media de 4,21; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho con una media de 3,58. Se concluyó que el servicio no brinda la plena seguridad al paciente y la atención es deficiente con respecto a la calidez en el trato (19).

Dentro de las teorías de enfermería, resulta importante tomar en cuenta el modelo de adopción del rol maternal propuesta por Ramona Mercer quien propone la necesidad de que los profesionales de Enfermería tomen en consideración el entorno familiar, escolar, laboral entre otras instituciones de la comunidad como componentes fundamentales en la adopción

de este rol, el cual es comprendido como un proceso evolutivo e interactivo que se realiza durante determinado tiempo, en la que la madre incluye una transformación dinámica y una evolución de la mujer como persona en relación a lo que involucra el logro del rol maternal. El interés de la teoría de Mercer va más allá del concepto tradicional de madre, incluyendo factores como: edad, estado de salud, función familiar, relación padre-madre y características de lactante, correspondiendo al profesional de enfermería el cuidado materno perinatal, interviniendo en las diferentes etapas de la vida del proceso de gestación, parto, posparto y cuidado del neonato (20).

Asimismo, resulta importante definir los términos que forman parte del marco conceptual de la presente investigación, para la cual es conveniente definir, calidad del servicio: calidad es producir un bien o servicio bueno, consiste en hacer las cosas de forma correcta, es también producir lo que el consumidor quiere y desea, en ese sentido, la calidad se asemeja a la perfección. Si la institución conoce lo que desean y necesitan los usuarios, logrará generar valor y se crearán productos o servicios de calidad (21).

Calidad de atención: para evaluar la calidad de atención se tomará como referente principal el modelo SERVQUAL, la que según Mora refiere que es un modelo que centra su atención en las estrategias y procesos que emplean las organizaciones para la entrega de un servicio de excelencia, en ese sentido los servicios de salud pueden presentar ciertas características especiales las que se han organizado en las siguientes dimensiones.

Fiabilidad: es un factor esencial que deben emplear las instituciones que originan productos y prestan servicios. Consiste en actuar premonitoriamente en la planificación, organización, cumplir las normas y procedimientos, revisar los procesos durante la ejecución del producto y/o servicio de modo se asegure el resultado final y por ende en el cumplimiento de los objetivos y las metas de la institución (22).

Capacidad de respuesta: según la OMS concierne a la atención clínica como a los servicios de salud pública, ésta se mide en base a la capacidad real (competencias) de prestación de servicios y con el desempeño de dichos servicios (23).

Seguridad: es la habilidad y la actitud que demuestra el profesional de la salud como factor indispensable para lograr el fortalecimiento de la institución, debiendo proyectar profesionalismo y confianza en la entrega del servicio al usuario (24).

Según el MINSA, la seguridad es la confianza que genera el personal de salud con su actitud positiva al prestar un servicio de salud y en el que demuestra conocimiento, privacidad, cortesía y habilidad para comunicarse (25).

Empatía: consiste en ponerse en el lugar de la otra persona, en brindar una buena atención, mostrar interés innato y comprender sus necesidades; en ese sentido, la institución que cultiva la empatía en su entorno laboral genera mayor éxito afectivo por parte de los usuarios, es por eso que el personal de salud que muestra mayor empatía con su entorno de alguna u otra forma logra una satisfacción mayor en los usuarios que hacen uso del servicio (26).

Aspectos tangibles: según el MINSA son los aspectos físicos que los pacientes perciben del Centro de Salud en relación a la apariencia física y condiciones de las instalaciones, equipos, material de comunicación, personal, limpieza y comodidad (27).

Con todo lo expuesto, resulta importante plantear la siguiente interrogante: ¿Cuál es la calidad de atención de salud de las gestantes que acuden al Centro Materno infantil Daniel Alcides Carrión, Villa María del Triunfo 2022?

Justificación de la investigación, conveniencia: en los últimos años, antes, durante y después de la pandemia del Covid-19, la calidad de atención en los Centros de Salud y Hospitales del Perú ha sido un tema de interés que ha venido preocupando en los últimos años a los usuarios que hacen uso del servicio de salud en el sector público, ya que ha venido generando cada vez más insatisfacción en los usuarios, es por ello que el presente estudio aportará sobre el nivel de calidad de atención de salud de reciben las gestantes que acuden al Centro Materno infantil Daniel Alcides Carrión del distrito de Villa María del Triunfo. Relevancia social: el estudio será importante porque a través de los resultados obtenidos se podrá beneficiar a los usuarios/pacientes, trabajadores, las comunidades y pobladores de los alrededores del Centro Materno infantil que hacen uso del servicio de salud. Implicancias prácticas: con los resultados obtenidos en la presente investigación se pretende buscar y aportar soluciones a los problemas que se generan en relación a la calidad de atención que se brinda en un Centro de Salud. Valor teórico: el trabajo de investigación ha sido formulado con la finalidad de dar respuesta al problema planteado y proporcionar información vinculada a calidad de atención en salud como variable de estudio, permitiendo además generar y formular nuevas teorías y conocimientos que beneficien al campo de la investigación de la Enfermería. Unidad metodológica: al culminar la investigación servirá como antecedente y referente para futuros estudios cuyo interés esté centrado en investigar sobre la calidad de atención de salud que se brinda en un centro de salud.

Para dar respuesta a la pregunta científica, nos planteamos los siguientes objetivos, objetivo general: determinar el nivel de calidad de atención de salud de las gestantes que acuden al Centro Materno infantil Daniel Alcides Carrión del distrito de Villa María del Triunfo, 2022.

Objetivos específicos: identificar el nivel de calidad de atención de salud en la dimensión fiabilidad de las gestantes que acuden al Centro Materno infantil Daniel Alcides Carrión del distrito de Villa María del Triunfo 2022, identificar el nivel de calidad de atención de salud en la dimensión capacidad de respuesta de las gestantes que acuden al Centro Materno infantil Daniel Alcides Carrión del distrito de Villa María del Triunfo 2022, identificar el nivel de calidad de atención de salud en la dimensión seguridad de las gestantes que acuden al Centro Materno infantil Daniel Alcides Carrión del distrito de Villa María del Triunfo 2022, identificar el nivel de calidad de atención de salud en la dimensión empatía de las gestantes que acuden al Centro Materno infantil Daniel Alcides Carrión del distrito de Villa María del Triunfo 2022 e identificar el nivel de calidad de atención salud en la dimensión aspectos tangibles de las gestantes que acuden al Centro Materno infantil Daniel Alcides Carrión del distrito de Villa María del Triunfo 2022.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación que se desarrolló es básico porque buscó incrementar los conocimientos científicos, pero sin contrastarlos con algún aspecto práctico, además es de enfoque cuantitativo, porque su base es la medición numérica y se empleó el análisis estadístico para medir los fenómenos de la investigación (28)

El diseño de la investigación fue no experimental porque durante la investigación no se manipuló las variables, de corte transversal porque se hizo una sola medición en el tiempo y de tipo descriptivo simple porque se describió la calidad de atención en el centro de atención Materno infantil Daniel Alcides Carrión (29).

Esquema de la investigación:

M-----O

M: calidad de atención de salud.

O: gestantes que acuden al Centro Materno infantil Daniel Alcides Carrión.

2.2. Operacionalización de variables (Anexo 2)

2.3. Población, muestra y muestreo

La población estuvo conformada por las gestantes que acudieron al Centro Materno infantil Daniel Alcides Carrión durante el mes de julio del año 2022, siendo en promedio 50 gestantes que acudieron a consultorio externo en ese mes.

Muestra, estuvo conformada por las 50 gestantes que fueron atendidas en el Centro Materno infantil Daniel Alcides Carrión durante el mes de julio del año 2022.

Muestreo, la selección de la muestra de estudio fue por muestreo no probabilístico por conveniencia, porque el procedimiento de selección estuvo orientado a las características del investigador más que por un criterio estadístico generalizado (30).

Criterios de inclusión:

Gestantes que acudieron al Centro Materno infantil Daniel Alcides Carrión.

Gestantes que estuvieron de acuerdo en participar en la investigación y que firmaron el consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

Gestantes que no estuvieron de acuerdo en participar en la investigación.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

En la presente investigación se aplicó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento se empleó un cuestionario que permitió un contacto directo con las unidades de observación a través del instrumento.

El instrumento que se utilizó para la presente investigación fue el cuestionario SERVQUAL elaborado por Parasuraman A., Zeithaml V., Gronroos C., Berry L. (31), quienes lo utilizaron para medir la calidad de atención y cuyo uso se adecúa en los establecimientos de salud y servicios médicos según la guía técnica del MINSA aprobado con R.M. N° 527-2011. El cuestionario consta de 22 ítems de percepción organizados en 5 dimensiones: fiabilidad (5 ítems), capacidad de respuesta (4 ítems), seguridad (4 ítems), empatía (5 ítems) y aspectos tangibles (4 ítems) (Anexo 3); dicho instrumento define la calidad de atención y cuyo cálculo se clasifica en los siguientes rangos y valores:

> 60% por mejorar

40 – 60% en proceso

< 40% aceptable

El instrumento fue validado en Perú por Juancho H. en su investigación sobre calidad de atención en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Los Olivos, quien sometió el instrumento a una validez de contenido realizado por 3 jueces expertos cuyo dictamen fue aplicable (Anexo 4), asimismo, para determinar la confiabilidad del instrumento, Juancho H. realizó una prueba piloto de 40 usuarios cuyos resultados fueron analizados por el Alfa de Cronbach con un valor de 0,813 (Anexo 5) lo que determinó que el instrumento es confiable (32).

2.5. Procedimiento

Para la recolección de datos se tomaron en cuenta los siguientes pasos:

Se solicitó la autorización al director del Centro Materno infantil Daniel Alcides Carrión del distrito de Villa María del Triunfo.

Se coordinó con las gestantes para aplicar la encuesta al culminar su consulta médica.

Se recogió la información de la muestra seleccionada luego de que las gestantes decidan firmar el consentimiento informado.

Se tabularon los resultados de las encuestas y se trasladó la información a una base de datos Excel y en el SPSS v25.

Se organizó la información de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación.

2.6. Método de análisis de datos

La información recolectada en las encuestas fue trasladada a una base de datos en el Software Excel para luego ser procesada con la ayuda del paquete estadístico SPSS v25. Los resultados fueron procesados en tablas y gráficos estadísticos de acuerdo a los objetivos general y específicos planteados, es decir en base a la variable calidad de atención de salud y por dimensiones.

2.7. Aspectos éticos

El trabajo de investigación contó con la autorización del director del Centro Materno infantil Daniel Alcides Carrión del distrito de Villa María del Triunfo. Durante el proceso de la investigación las investigadoras tomaron en cuenta los siguientes aspectos éticos:

Justicia: todas las gestantes que acudieron a consultorios externos en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión fueron invitados a participar del estudio y se les explicó el propósito de la investigación.

No maleficencia: el presente estudio no perjudicó al Centro Materno infantil Daniel Alcides Carrión ni el bienestar de las gestantes que acudieron a consultorios externos en dicho Centro.

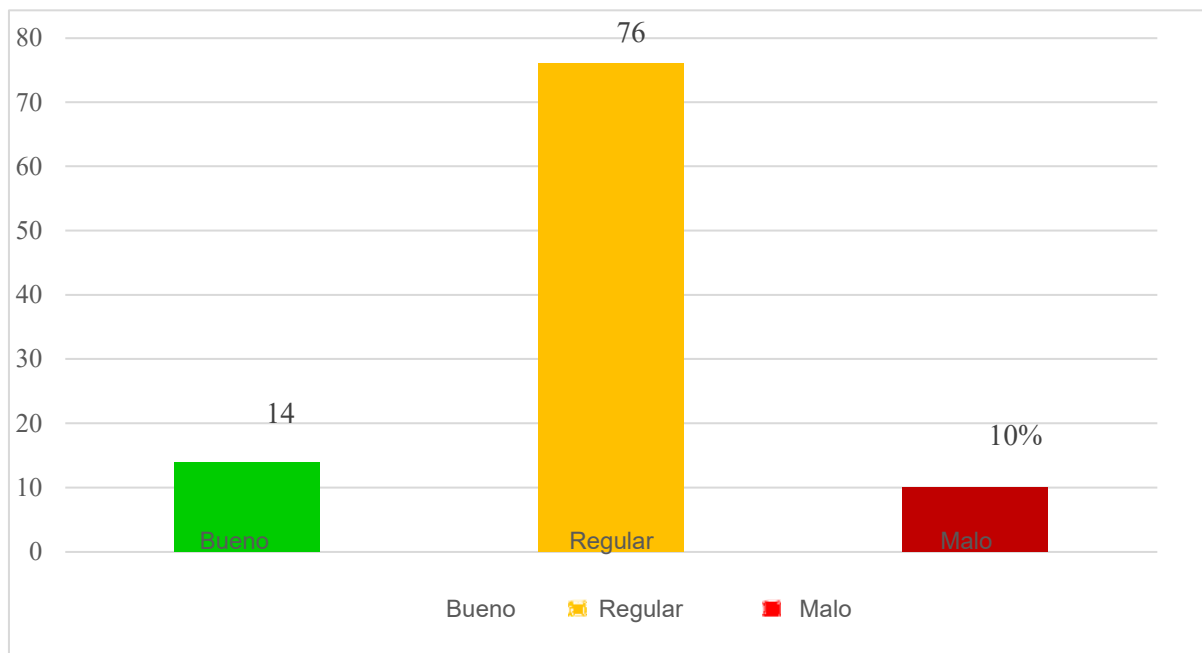
Beneficencia: la investigación buscó contribuir en el conocimiento y la investigación en enfermería ya que con la información obtenida se pudo tener un panorama más detallado de la percepción de la calidad de atención de salud que reciben las gestantes en dicho Centro.

Autonomía: las gestantes que participaron en el estudio accedieron de manera voluntaria al desarrollo del cuestionario, se les respetó la confidencialidad de los datos obtenidos y el aspecto ético a través del consentimiento informado.

III. RESULTADOS

Gráfico N° 1

Calidad de atención de salud de las gestantes que acudieron al Centro Materno Infantil,
Villa María del Triunfo, Julio 2022

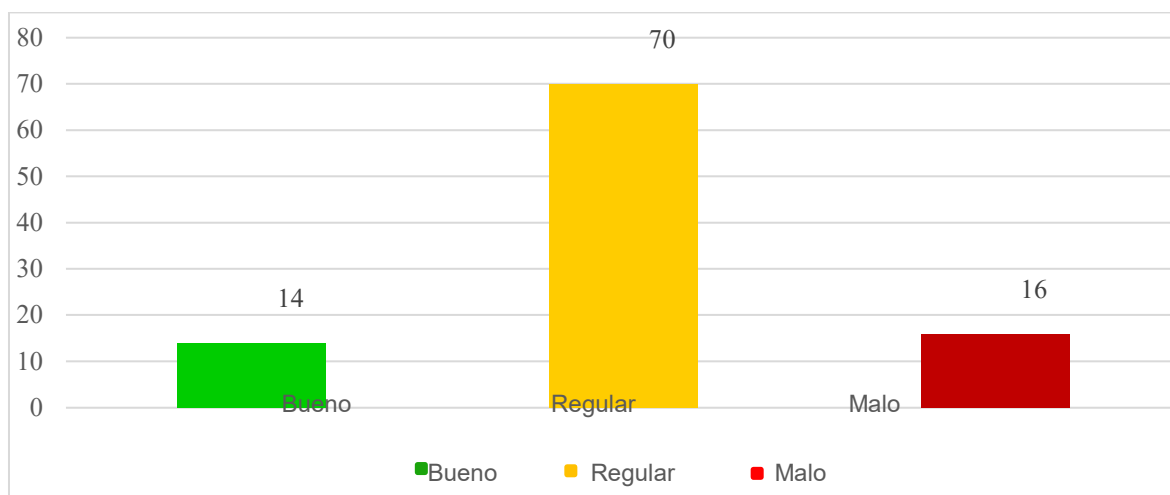


Fuente: Instrumento aplicado a las gestantes del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión-2022

En el gráfico N° 1 se observa que del 100% (50) de las gestantes que acudieron en el mes de julio al Centro Materno Infantil del distrito de Villa María del Triunfo-Lima, el 76% (38) considera que la calidad de atención de salud es regular, mientras que el 14% (7) refirió que la calidad de atención de salud es buena y solo el 10% (5) precisó que la calidad de atención es mala.

Gráfico N° 2

Calidad de atención de salud en la dimensión fiabilidad de las gestantes que acudieron al Centro Materno Infantil, Villa María del Triunfo, Julio 2022

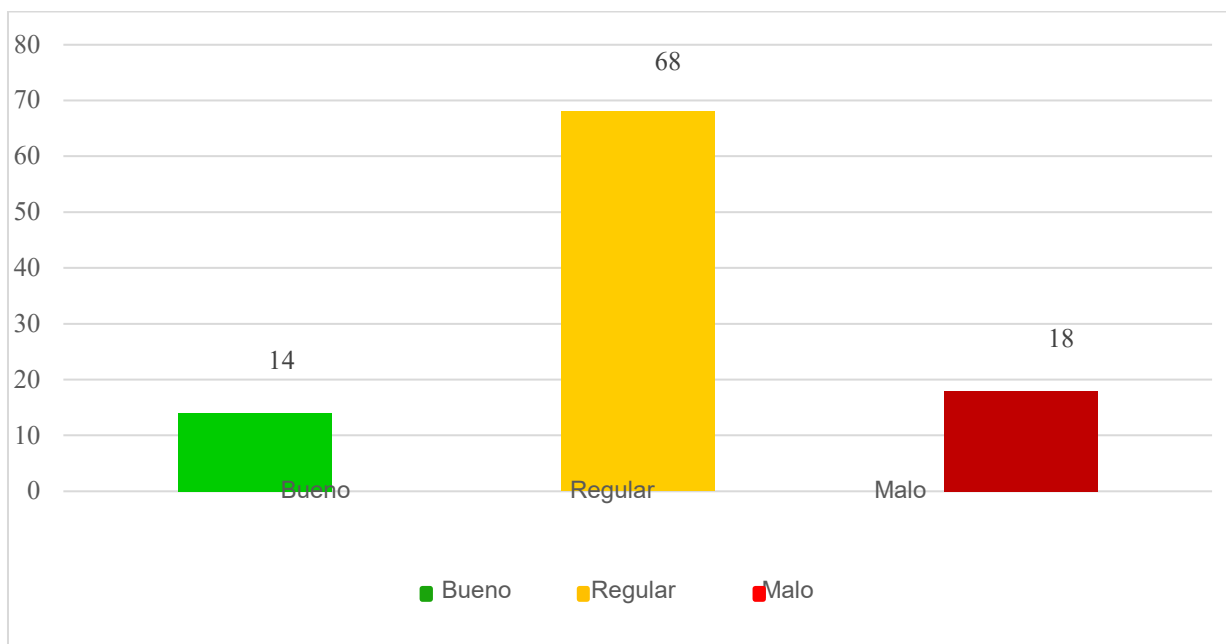


Fuente: Instrumento aplicado a las gestantes del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión-2022

En el gráfico N° 2 se observa que del 100% (50) de las gestantes que acudieron en el mes de julio al Centro Materno Infantil del distrito de Villa María del Triunfo-Lima, respecto a la calidad de atención de salud en la dimensión fiabilidad, el 70% (35) precisó que es regular, en tanto que el 16% (8) refirió que es mala la calidad de atención y el 14% (7) consideró que es buena la calidad de atención de salud.

Gráfico N° 3

Calidad de atención de salud en la dimensión capacidad de respuesta de las gestantes que acudieron al Centro Materno Infantil, Villa María del Triunfo, Julio 2022

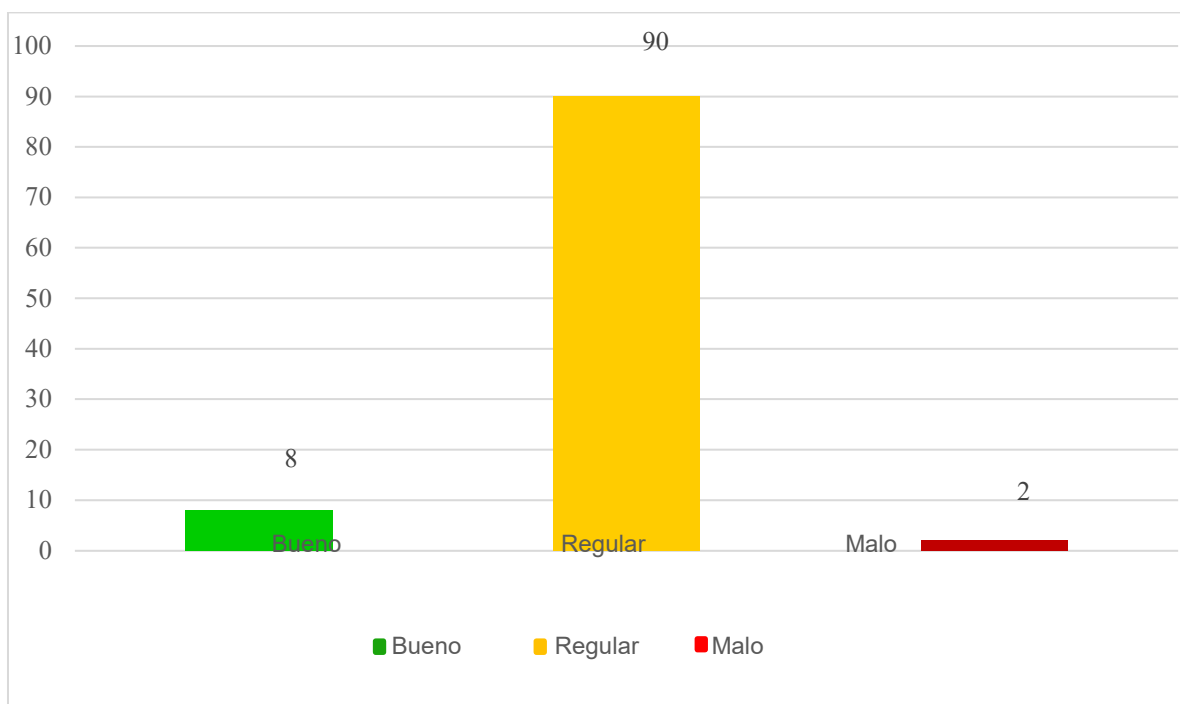


Fuente: Instrumento aplicado a las gestantes del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión-2022

En el gráfico N° 3 se observa que del 100% (50) de las gestantes que acudieron en el mes de julio al Centro Materno Infantil del distrito de Villa María del Triunfo-Lima, respecto a la calidad de atención de salud en la dimensión capacidad de respuesta, se obtuvo que el 68% (34) indicó que la calidad de atención es regular, mientras que el 18% (9) manifestó que la calidad de atención de salud es mala y el 14% (7) sostuvo que la calidad de atención de salud es buena.

Gráfico N° 4

Calidad de atención de salud en la dimensión seguridad de las gestantes que acudieron al Centro Materno Infantil, Villa María del Triunfo, Julio 2022

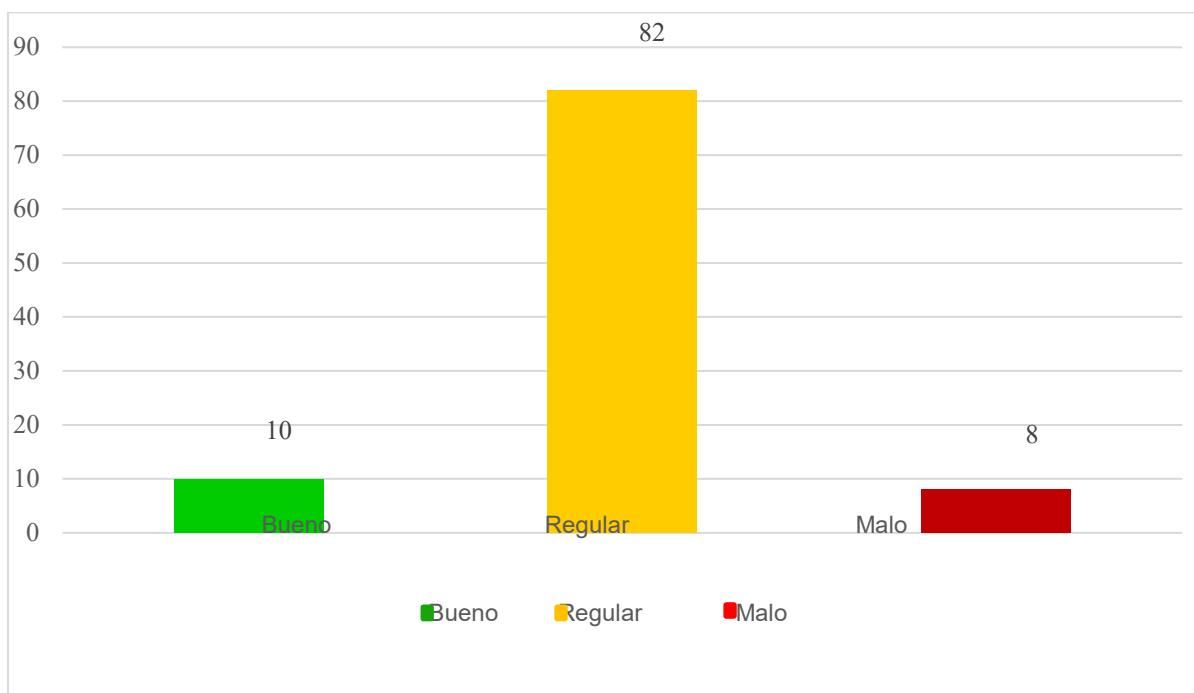


Fuente: Instrumento aplicado a las gestantes del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión-2022

En el gráfico N° 4 se observa que del 100% (50) de las gestantes que acudieron en el mes de julio al Centro Materno Infantil del distrito de Villa María del Triunfo-Lima, respecto a la calidad de atención de salud en la dimensión seguridad, el 90% (45) manifestó que la calidad de atención es regular, el 8% (4) refirió que es buena y solo el 2% (1) indicó que la calidad de atención de salud es mala.

Gráfico N° 5

Calidad de atención de salud en la dimensión empatía de las gestantes que acudieron al Centro Materno Infantil, Villa María del Triunfo, Julio 2022

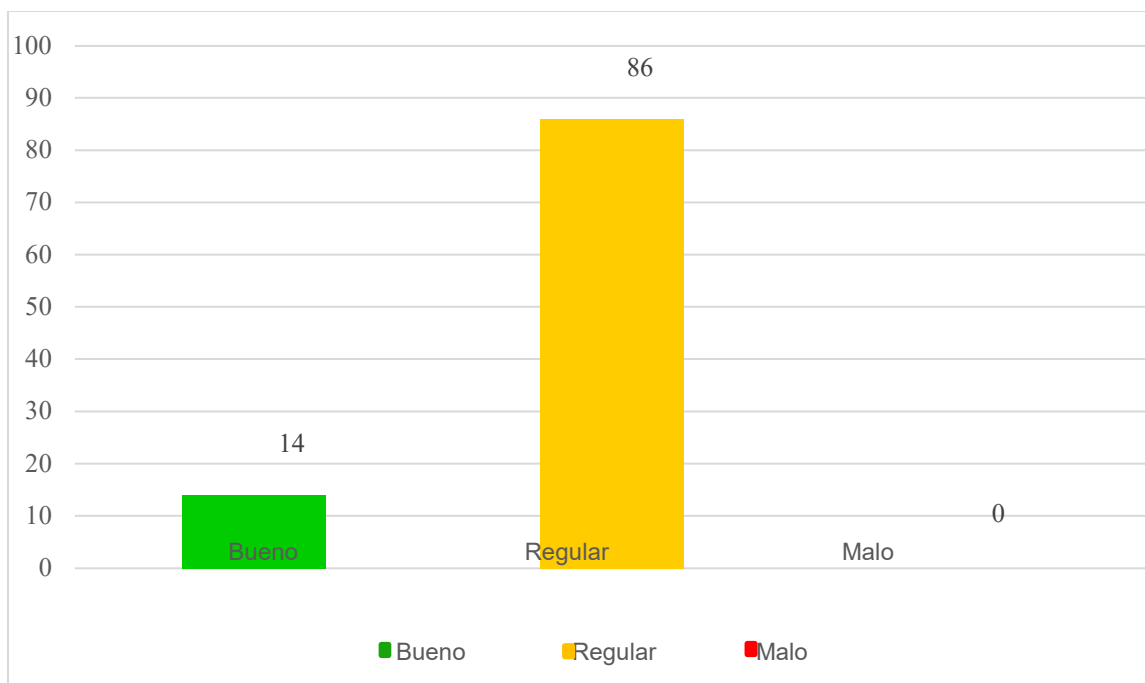


Fuente: Instrumento aplicado a las gestantes del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión-2022

En el gráfico N° 5 se observa que del 100% (50) de las gestantes que acudieron en el mes de julio al Centro Materno Infantil del distrito de Villa María del Triunfo-Lima, respecto a la calidad de atención de salud en la dimensión empatía, se observó que el 82% (41) sostuvo que la calidad de atención es regular, mientras que el 10% (5) reportó que es buena y el 8% (4) precisó que la calidad de atención de salud es mala.

Gráfico N° 6

Calidad de atención de salud en la dimensión aspectos tangibles de las gestantes que acudieron al Centro Materno Infantil, Villa María del Triunfo, Julio 2022



Fuente: Instrumento aplicado a las gestantes del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión-2022

En el gráfico N° 6 se observa que del 100% (50) de las gestantes que acudieron en el mes de julio al Centro Materno Infantil del distrito de Villa María del Triunfo-Lima, respecto a la calidad de atención de salud en la dimensión aspectos tangibles, se obtuvo que el 86% (43) calificó como regular la calidad de atención, mientras que el 14% (7) calificó como buena la calidad de atención y no se reportó ningún caso con calidad de atención mala en esta dimensión.

IV. DISCUSIÓN

Los resultados del objetivo general representados en el gráfico 1 se observa que de 50 (100%) gestantes que acudieron al Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión, 38 (76%) consideraron que la calidad de atención de salud es regular , 7 (14%) manifestaron que la calidad de atención de salud es bueno y 5 (10%) precisaron que es mala la calidad de atención de salud. Estos resultados son similares al estudio realizado por Flores R. quien concluyó que el 53,5% de los pacientes atendidos en los consultorios externos de un Hospital de Vitarte consideraron que la calidad de atención fue regular. Sin embargo, los resultados difieren a los hallados por Zavala M. quien en su estudio concluyó que el 58% de los usuarios que acudieron al Centro de Salud de Paján calificaron de muy buena y buena la calidad del servicio, también se encontró diferencia con los resultados de Suárez G., Robles R., Serrano G., Serrano H., Armijo A., Anchundia R. quienes concluyeron en su estudio que el 100% de usuarios que acuden a un Hospital de Cuba calificaron de bajo la calidad del servicio; asimismo, difiere a los resultados encontrados por Pérez M., Orlandoni G., Ramoni J., Valbuena M. quienes concluyeron que cerca del 50% de los pacientes atendidos en un Hospital de Colombia obtuvieron percepciones bajas sobre la calidad de atención recibida. Tomando en cuenta que los servicios de salud vienen admitiendo los procesos de calidad como un mecanismo que busca favorecer las condiciones de competencia entre los proveedores para poder garantizar su rentabilidad y sostenibilidad, sin embargo es importante que los responsables de los centros de salud realicen un análisis de las percepciones subjetivas sobre las características objetivas de los servicios de salud a fin de lograr mejorar la calidad de atención y generar la satisfacción de todos los que asisten a un centro de salud u hospital (33). Resulta importante que todo el personal involucrado en el servicio de salud que se brinda a los usuarios, logre mejorar los aspectos que se hayan identificado como debilidades en cada una de las dimensiones con la finalidad de generar una mayor calidad de atención a partir de la satisfacción que reporten los usuarios en relación a la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles (34). Por otro lado, existen teorías que hacen referencia a los aspectos a considerar en la calidad de atención, así se tiene que el consejo internacional de enfermeras, supone que la atención de salud fundamental está basada en métodos y tecnologías, científicamente sólidos y socialmente aceptables y puestos al alcance del individuo y familias de las comunidades a través de la plena participación de estas y a un costo que la sociedad pueda pagar (35).

Los resultados del objetivo específico 1 reflejados en el gráfico 2, se observa que de 50 (100%) gestantes que acudieron al Centro Materno Infantil, 35 (70%) consideran que la calidad de atención es regular en la dimensión fiabilidad, 8 (16%) manifestaron que la calidad de atención es mala y 7 (14%) consideraron que es buena. Estos resultados concuerdan con los de Flores R. quien en su estudio concluyó que la mayoría de los pacientes representados por un 50,8% calificaron de regular la calidad de atención en la dimensión fiabilidad. Asimismo, también coinciden con los de Pérez M., Orlandoni G., Ramoni J., Valbuena M. quienes determinaron que el 50,9% de los pacientes atendidos en un hospital de Colombia calificó de media la calidad de atención en relación a la fiabilidad. Por el contrario, estos resultados no concuerdan con los hallados por Suárez G., Robles R., Serrano G., Serrano H., Armijo A., Anchundia R. quienes encontraron que el 49% de los usuarios que acudieron a un centro de salud de Cuba calificaron como bueno la calidad de atención en la dimensión de fiabilidad. También difiere a los resultados hallados por Zavala M. quien encontró que el 48% de los usuarios que acudieron a un centro de salud de Paján calificaron de muy buena y buena la calidad de atención en dicha dimensión.

La fiabilidad es una dimensión muy importante que contribuye a la imagen del establecimiento, en ese sentido, los Centros de Salud deben lograr actuar de manera eficaz y eficiente en la planificación, organización del trabajo, cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos, y revisión de los procesos durante la ejecución de los servicios de tal forma que se logre asegurar el resultado final y por consecuencia el cumplimiento de los objetivos y metas del centro de salud (36).

La dimensión de la fiabilidad permitió evaluar la calidad de atención que recibieron las gestantes frente al desempeño confiable y preciso, y la habilidad para prestar un servicio de manera acertada, cuidadosa y como se anuncia. La fiabilidad se evaluó a través de cinco atributos específicos de calidad, tales como: cumplimiento en la prestación de los servicios en un tiempo determinado, interés por resolver los problemas, eficiencia en el servicio a la primera vez, cumplimiento en la prestación del servicio y cuidado en el registro de información de los usuarios (37).

Los resultados del objetivo específico 2 expresados en el gráfico 3 se observa que de 50 (100%) gestantes que acudieron al Centro Materno Infantil, 34 (68%) indicaron que la calidad de atención de salud es regular en la dimensión capacidad de respuesta, 9 (18%) manifestaron que es mala y 7 (14%) sostuvieron que la calidad de atención de salud es buena. Estos resultados se asemejan a los de Flores R. quien en su estudio encontró que el 53,1%

de los pacientes que acudieron a consultorios externos de un hospital de Vitarte calificó de regular la calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta; caso similar se encontró en los resultados presentados por Zavala M. quien halló que el 62% de los usuarios que acudieron a un centro de salud de Paijan determinaron que la calidad de atención fue media. También se encontró coincidencia con los resultados presentados por Pérez M., Orlandoni G., Ramoni J., Valbuena M. quienes concluyeron que el 44,6% de los pacientes atendidos en un hospital de Colombia determinó que la calidad de atención fue media en la dimensión capacidad de respuesta. Sin embargo, estos resultados no concuerdan con los hallados por Suárez G., Robles R., Serrano G., Serrano H., Armijo A., Anchundia R. quienes revelaron que el 48% de los usuarios que acudieron a un centro de salud de Cuba determinaron que la calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta fue buena.

La capacidad de respuesta está vinculada a la voluntad que tiene el personal de salud para actuar acuciosamente en la asistencia del servicio prestado, por lo tanto se requiere que el personal de salud cuenta con la voluntad y la agilidad de poder apoyar a los usuarios que acuden al centro de salud en busca de orientación, ayuda o necesidad; en ese sentido es importante que el personal de salud entregue oportunamente al usuario un servicio, respetando el tiempo establecido de tal forma que logre generar satisfacción en el usuario sobre el servicio recibido, todo ello le permitirá ganar honorabilidad y prestigio por el servicio brindado (38).

A través de la capacidad de respuesta se evaluó la percepción de las gestantes en relación a la prontitud y espíritu servicial demostrado en el centro de salud para la atención en salud, así como la disposición y voluntad para apoyar a las gestantes y poderles proporcionar un rápido servicio. Esta dimensión fue evaluada a través de diversos atributos de calidad como: servicio con prontitud, disposición a ayudar a sus pacientes, agilidad del trabajo para atender lo más rápido, y oportunidad en las respuestas a reclamos y quejas (39).

Los resultados del objetivo específico 3 mencionados en el gráfico 4 se observa que de 50 (100%) gestantes que acudieron al Centro Materno Infantil, 45 (90%) precisaron que la calidad de atención de salud en la dimensión seguridad es regular, 4 (8%) indicaron que es buena y 1 (2%) reveló que la calidad de atención de salud es mala. Dichos resultados son similares a los de Flores R. quien en su investigación halló que el 52,9% de los pacientes atendidos en consultorios externos de un hospital de Vitarte calificó de medio (regular) la calidad de atención en la dimensión seguridad; también se encontró similitud con los resultados revelados por Zavala M. quien encontró que el 58,1% de los usuarios que

acudieron a un centro de salud de Pajjan consideraron que la calidad de atención en la dimensión seguridad fue media; de la misma manera los resultados fueron semejantes a los presentado por Pérez M., Orlandoni G., Ramoni J., Valbuena M. quienes concluyeron que el 42,3% de los pacientes atendidos en un hospital de Colombia calificaron de media la calidad de atención en la dimensión seguridad. Sin embargo, dichos resultados difieren a los presentados por Suárez G., Robles R., Serrano G., Serrano H., Armijo A., Anchundia R. quienes concluyeron en su estudio que el 48% de los usuarios que asistieron a un centro de salud de Cuba calificaron de bueno la calidad de atención en la dimensión seguridad.

La dimensión seguridad está referido a la atención mostrada por todo el personal que está involucrado en el servicio de salud y sus habilidades por inspirar credibilidad y confianza, por su parte las gestantes acuden a un servicio de salud con toda la intención de poner en manos de los profesionales de salud sus problemas para que éstos sean resueltos, ya que la gestante reconoce que el personal de la salud es un profesional con conocimiento y habilidades especializadas que lo llevarán a generar una mayor credibilidad, confianza y por consecuencia una mayor satisfacción, en por ese motivo que el personal de salud debe transmitir en todo momento más atención y seguridad a las gestantes para alcanzar el reconocimiento ante la sociedad por la calidad del servicio que se brinda (40).

Los resultados del objetivo específico 4 indicados en el gráfico 5 se observa que de 50 (100%) gestantes que acudieron al Centro Materno Infantil, 41 (82%) calificaron que la calidad de atención de salud en la dimensión empatía es regular, 5 (10%) precisaron que es buena y 4 (8%) reportaron que la calidad de atención de salud es mala en dicha dimensión. Estos resultados son similares a los encontrados por Flores R. quien en su estudio reveló que el 51% de los pacientes atendidos en consultorios externos de un hospital de Vitarte consideró de regular (medio) la calidad de atención en la dimensión empatía; de igual forma se encontraron resultados semejantes en el estudio realizado por Pérez M., Orlandoni G., Ramoni J., Valbuena M. quienes concluyeron que en la dimensión empatía el 42,3% de los pacientes atendidos en un hospital de Colombia consideraron que la calidad de atención fue media. Estos resultados no coinciden con los encontrados por Zavala M. quien concluyó que en la dimensión empatía el 56,3% de los usuarios que asistieron a un centro de salud de Pajjan calificaron de muy bueno y bueno la calidad de atención; de igual forma se encontró que los resultados difieren a los presentados por Suárez G., Robles R., Serrano G., Serrano H., Armijo A., Anchundia R. quienes revelaron en su estudio que el 49% de los usuarios que

asistieron a un centro de salud de Cuba determinaron que la calidad de atención en la dimensión empatía fue bueno.

Considerando que la empatía tiene que ver con ponerse en el lugar del otro, corresponde al personal de salud tomar en cuenta que debe brindar una mejor atención, evidenciar un interés más innato y sobre todo comprender las necesidades del paciente. Si el Centro de Salud promueve la empatía entre sus trabajadores, generará más éxito afectivo cuando el personal interactúe con los usuarios externos (41).

En la dimensión empatía se busca identificar la calificación de la calidad desde la perspectiva de la gestante en relación con la atención personalizada que se le ofrece en el centro de salud, el acceso fácil, las buenas comunicaciones y la comprensión proporcionada a las gestantes por parte de quienes le otorgaron la atención en el centro de salud (42).

Los resultados del objetivo específico 5 simbolizados en el gráfico 6 se observa que de 50 (100%) gestantes que acudieron al Centro Materno Infantil, 43 (86%) consideraron que la calidad de atención de salud en la dimensión aspectos tangibles es regular, 7 (14%) precisaron que la calidad de atención es buena y ninguna gestante calificó la calidad de atención de salud como mala en relación a la dimensión aspectos tangibles. Dichos resultados son semejantes a los de Flores R. quien en su estudio concluyó que el 52,7% de los pacientes atendidos en consultorios externos de un hospital de Vitarte consideró que la calidad de atención en la dimensión aspectos tangibles es de regular (medio); del mismo modo son similares, los resultados hallados por Zavala M. concluyeron que el 62,4% de los usuarios que acudieron a un centro de salud de Paján determinaron que la calidad de atención era media en dicha dimensión. También se encontró similitud con los resultados presentado por Pérez M., Orlandoni G., Ramoni J., Valbuena M. quienes concluyeron que el 51,8% calificó de media la calidad de atención de los pacientes atendidos en un hospital de Colombia en la dimensión de elementos tangibles. Los resultados no coinciden con los presentados por Suárez G., Robles R., Serrano G., Serrano H., Armijo A., Anchundia R. quienes revelaron en su estudio que el 47% de los usuarios que asistieron a un centro de salud de Cuba consideraron que la calidad de atención en la dimensión elementos tangibles fue buena.

Los aspectos tangibles son aquellos elementos que en primera instancia aprecia el usuario, tales como los equipos, material de comunicación, personal de contacto, limpieza del local, comodidad de la infraestructura, en ese sentido suelen ser las primeras comunicaciones que observa el paciente; corresponde a los responsables del centro de salud lograr que los

aspectos físicos que percibe las gestantes sean los adecuados, cómodos y suficientes, de tal forma que genere satisfacción en ellas (43).

La dimensión elementos tangibles evalúa la calidad de la apariencia de los componentes físicos y personas que participan en el centro de salud en términos generales. Esta dimensión fue valorada considerando cuatro atributos de calidad tales como: equipos de apariencia moderna, instalaciones visualmente atractivas, la apariencia de los profesionales de la salud y los materiales relacionados con el servicio (44).

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que en relación a la calidad de atención de salud que recibieron las gestantes el 76% percibe una regular calidad de atención, el 14% observa una buena calidad de atención y el 10% percibe una mala calidad de atención, lo que permite aseverar que la mayoría de las gestantes que acudieron al Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión presentaron una calidad de atención de salud regular.
2. Se identificó que en correspondencia a la calidad de atención de salud que recibieron las gestantes según la dimensión fiabilidad del 70% percibe una regular calidad de atención, el 16% posee una mala calidad de atención y el 14% señala una buena calidad de atención, lo que permite aseverar que la gran mayoría de las gestantes que acudieron al Centro Materno Infantil presentaron una calidad de atención de salud regular.
3. Se identificó que en cuanto a la calidad de atención de salud que recibieron las gestantes según la dimensión capacidad de respuesta el 68% percibe una calidad de atención regular, el 18% percibe una mala calidad de atención y el 14% percibe una buena calidad de atención, lo que permite aseverar que la mayoría de las gestantes presentaron una calidad de atención de salud regular.
4. Se identificó que en relación a la calidad de atención de salud que recibieron las gestantes según la dimensión seguridad el 90% distingue una calidad de atención regular, el 8% percibe una buena calidad de atención y el 2% señala una mala calidad de atención, lo que permite aseverar que la gran mayoría de las gestantes presentaron una calidad de atención de salud regular.
5. Se identificó que en correspondencia a la calidad de atención de salud que recibieron las gestantes según la dimensión empatía el 82% señala una calidad de atención regular, el 10% sostiene una buena calidad de atención y el 8% precisa una mala calidad de atención, lo que permite aseverar que la gran mayoría de las gestantes presentaron una calidad de atención de salud regular.
6. Se identificó que en cuanto a la calidad de atención de salud que recibieron las gestantes según la dimensión aspectos tangible el 86% percibe una calidad de atención regular y el 14% precisa una buena calidad de atención, lo que permite aseverar que la gran mayoría de las gestantes presentaron una calidad de atención de salud regular.

VI. RECOMENDACIONES

Brindar sesiones educativas de calidad de atención a todo el personal del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión desde el personal de seguridad hasta el médico, enfatizando la importancia que significa para el paciente sentir una atención rápida con calidad priorizando que estas son pacientes gestantes.

Capacitar al personal de seguridad para que mejore su trato y orientación cuando las gestantes acuden al Centro de Salud Materno Infantil Daniel Alcides Carrión para asistir a los consultorios externos, demostrando su capacidad para informar adecuadamente a las gestantes respetando el orden de llegada para lograr una satisfacción en ellas y mejorar la calidad de atención.

Brindar una comunicación asertiva, rápida y sencilla desde la admisión hasta la atención médica, con la finalidad de que las gestantes sean informadas de manera adecuada y correcta, no generando temor ni duda frente a sus consultas y logrando que su paso por el centro sea de su agrado y satisfacción.

Optimizar la capacidad para solucionar los problemas de salud por parte del personal médico y enfermería con la finalidad de generar mayor seguridad en las gestantes e inspirar confianza en la calidad de servicio que brinda el centro.

Fortalecer el buen trato del profesional de salud y del personal administrativo hacia las gestantes que acuden al Centro de Salud, generando un clima de confianza, sensibilización y socialización mejorando la relación enfermera-paciente, médico-paciente, administrativo-paciente de tal forma que genere amabilidad, respeto y paciencia.

Proponer a los responsables del Centro de Salud, mejorar la presentación de las instalaciones físicas, de tal forma que éstas se encuentren limpias, cómodas y con apariencia agradable para las gestantes que acuden al nosocomio.

REFERENCIAS

1. Slater A., Estrada F., Suarez-Lopez L., De la Vara-Salazar E., Campero L. Overall user satisfaction with family planning services and associated quality care factors: a cross-sectional analysis. *Reprod Health*. 2018;15(1):172. Disponible en: <https://reproductive-health-journal.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s12978-018-0615-3.pdf>
2. Organización Mundial de la Salud. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud. [Internet] OMS; 2021 [citado 12 junio 2022]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
3. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Internet] OMS; 2020 [citado 14 junio 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services>
4. Organización Panamericana de la Salud. Salud en las Américas 2017. Resumen: panorama regional y perfil de países [Internet]. Washington, DC: OPS; 2017 [citado 14 junio 2022]. Disponible en: <https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/wpcontent/uploads/2017/09/Print-Version-Spanish.pdf>
5. Organización Panamericana de la Salud. Estrategias y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025. [Internet] OPS; 2019 [citado 13 junio 2022]. Disponible en: <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/51621/CD57-12-s.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
6. Juanchito H. La calidad de atención en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Los Olivos. Tesis de Maestría en Gestión Pública [Internet]. Universidad César Vallejo; 2018. [citado 2 mayo de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14792>
7. Ministerio de Salud. Análisis de situación de Salud del Perú 2019. [Internet] MINSA; 2019 [citado 15 junio 2022]. Disponible en: https://www.dge.gob.pe/portal/docs/asis/Asis_peru19.pdf
8. Ministerio de Salud. Op cit.
9. Aiken L., Sermeus W., Van Den Heede K., Slaone D. Patient safety, satisfaction, and quality of hospital care: cross sectional surveys of nurses and patients in 12 countries in Europe and the United States. *BMJ*. 2012;344:e1717. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/221877617_Patient_Safety_Satisfaction_and

[Quality Of Hospital Care Cross Sectional Surveys of Nurses and Patients in 12 Countries in Europe and the United States](#)

10. Flores R. Calidad de atención y satisfacción del Usuario de Consulta Externa del Hospital Vitarte, 2019. Tesis de posgrado [Internet]. Universidad Norbert Wiener; 2020. [citado 9 mayo 2022]. Disponible en: http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4645/T061_09079223_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
11. Febres-Ramos R., Mercado-Rey M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo-Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet] 2020 [citado 5 junio 2022]; 20(3):397-403. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>
12. Slater A., Estrada F., Suarez-Lopez L., De la Vara-Salazar E., Campero L. Op cit.
13. Zavala M. Calidad del servicio de salud y su relación en la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Paján, julio-setiembre 2017. Tesis de Magíster en Salud Pública [Internet]. Universidad César Vallejo; 2018. [citado 5 mayo 2022]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11826/zavala_cm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
14. Valverde M., Zapata G. Gestión administrativa y calidad de atención en salud al usuario en el Hospital San Javier de Bellavista-Jaén, Cajamarca. Tesis de maestro en Gestión Pública [Internet]. Universidad César Vallejo; 2018. [citado 29 abril 2022]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38715/Valverde_QMH-Zapata_CGK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. Suárez G., Robles R., Serrano G., Serrano H., Armijo A., Anchundia R.. Percepción sobre calidad de la atención en el Centro de Salud CAI III. Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas [Internet] 2019 [citado 15 mayo 2022]; 38 (2): 153-169. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v38n2/1561-3011-ibi-38-02-153.pdf>
16. Pérez M., Orlandoni G., Ramoni J., Valbuena M. Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. Rev. Cubana Salud Pública. [Internet] 2018 [citado 4 junio 2022]; 44(2):325-343. Disponible en: <https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/2018.v44n2/325-343/es>

17. Torres C., Salete M., Sepúlveda J. Percepción de la calidad del servicio en un Centro de Atención Primaria de Salud Chileno. *Revista Ingeniería Industrial* [Internet] 2018; 17 (2) 97-109. [citado 20 mayo 2022]. Disponible en: <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/3812/3613>
18. Yépez-Chamorro M., Ricaurte-Cepeda M., Jurado-Fajardo D. Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. *Universidad y Salud*. [Internet] 2018 [citado 3 junio 2022]; 20(2):97-110. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n2/0124-7107-reus-20-02-00097.pdf>
19. Maggi W. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Tesis de Maestría [Internet]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018. [citado 4 junio 2022]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
20. Alvarado L., Guarín L., Cañón-Montañez W. Adopción del rol maternal de la teórica Ramona Mercer al cuidado de enfermería binomio madre-hijo: reporte de caso en la unidad materno infantil. *Rev Cuid* [Internet]. Junio 2011 [citado 19 junio 2022]; 2(1): 195-201. Disponible en: http://www.revenf.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2216-09732011000100195&lng=pt&nrm=iso&tlng=es
21. Matsumoto R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS* [Internet]. 2014; (34):181-209. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
22. Slater A., Estrada F., Suarez-Lopez L., De la Vara-Salazar E., Campero L. Op cit
23. Organización Mundial de la Salud. Consideraciones para aplicar y ajustar medidas de salud pública y sociales en el contexto de la Covid-19: Orientaciones provisionales. [Internet] 4 noviembre 2020. [citado 18 mayo 2022]. Disponible en: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/336990/WHO-2019-nCoV-Adjusting_PH_measures-2020.2-spa.pdf
24. Duque E. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de ciencias administrativas y sociales* [Internet]. Universidad nacional de Colombia. Enero-Junio 2005. [citado 10 abril 2022]. Disponible en: <https://goo.gl/EucBww>

25. Ministerio de Salud. R.M. 527-2011/MINSA. Guía Técnica. Para la Evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios de Apoyo. [Internet] 2011 [citado 22 abril 2022]. Disponible en: <https://goo.gl/xULbUV>
26. Slater A., Estrada F., Suarez-Lopez L., De la Vara-Salazar E., Campero L. Op cit.
27. Organización Mundial de la Salud. Op cit.
28. Hernández R., Fernández C., Baptista P. Metodología de la Investigación. 6° Ed. México.
29. Hernández R., Fernández C., Baptista P. Op cit.
30. Hernández R., Fernández C., Baptista P. Op cit.
31. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. J Retail [Internet]. 1988 [citado 24 julio 2022]; 64(1):12–40. Disponible en: <https://pdfs.semanticscholar.org/d26a/2423f00ca372b424a029ae22521299f00ede.pdf>
32. Slater A., Estrada F., Suarez-Lopez L., De la Vara-Salazar E., Campero L. Op cit.
33. Yépez-Chamorro M., Ricaurte-Cepeda M., Jurado-Fajardo D. Op cit.
34. Flores R. Op cit.
35. Consejo Internacional de Enfermeras. Las enfermeras frente de la atención primaria de salud. Ginebra, Suiza; 2008.
36. Juancho H. Op cit.
37. Zavala M. Op cit.
38. Duque E. Op cit
39. Zavala M. Op cit.
40. De Pedro, P. La calidad de servicio bancario: una escala de medición. Tesis de Maestría [Internet]. Universidad Nacional del Sur, Bahía Blanca-Argentina; 2013. [citado 20 julio 2022]. Disponible en: <https://goo.gl/sQaBBh>
41. Juancho H. Op cit.
42. Zavala M. Op cit.
43. Varo, J. Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de gestión hospitalaria. Madrid, España: Editorial Díaz de Santos; 1994.
44. Zavala M. Op cit.

ANEXO 1

Matriz de consistencia

Calidad de atención de salud en el Centro Materno infantil Daniel Alcides Carrión, Villa María del Triunfo 2022

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES Y DIMENSIONES | METODOLOGÍA |
|---|--|------------------------|---|--|
| <p>¿Cuál es la calidad de atención salud de las gestantes que acuden al Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión, Villa María del Triunfo 2022?</p> | <p>Objetivo General Determinar el nivel de calidad de atención de salud de las gestantes que acuden al Centro Materno infantil Daniel Alcides Carrión del distrito de Villa María del Triunfo, 2022.</p> <p>Objetivos específicos Identificar el nivel de calidad de atención de salud en la dimensión fiabilidad de las gestantes que acuden al Centro Materno infantil Daniel Alcides Carrión del distrito de Villa María del Triunfo 2022. Identificar el nivel de calidad de atención de salud en la dimensión capacidad de respuesta de las gestantes que acuden al Centro Materno infantil Daniel Alcides Carrión del distrito de Villa María del Triunfo 2022. Identificar el nivel de calidad de atención de salud en la dimensión seguridad de las gestantes que acuden al Centro Materno infantil Daniel Alcides Carrión del distrito de Villa María del Triunfo 2022. Identificar el nivel de calidad de atención de salud en la dimensión empatía de las gestantes que acuden al Centro Materno infantil Daniel Alcides Carrión del distrito de Villa María del Triunfo 2022. Identificar el nivel de calidad de atención salud en la dimensión aspectos tangibles de las gestantes que acuden al Centro Materno infantil Daniel Alcides Carrión del distrito de Villa María del Triunfo 2022.</p> | <p>No se considero</p> | <p>Calidad de Atención de Salud</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos tangibles</p> | <p>Tipo de investigación Básica Método de investigación No experimental Enfoque de investigación Cuantitativo Diseño de investigación No experimental, corte transversal, tipo descriptivo simple Población 50 gestantes Muestra 50 gestantes Muestreo No probabilístico Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario</p> |

ANEXO 2
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | ESCALA | RANGOS |
|------------------------------|--|--|------------------------|---|--------------|---|---|
| Calidad de Atención de Salud | Es un conjunto de características técnicas y humanas que se adecuan a las necesidades de salud de los pacientes para el logro de los objetivos de salud perseguidos o esperados. | La calidad de atención de salud es el grado de medición de los servicios sanitarios que se entrega a los usuarios cuyo resultado deseado será calificado como: Por mejorar En proceso Aceptable | Fiabilidad | Cumplimiento Atención Continuidad | Del 1 al 5 | Muy Malo Malo Regular Bueno Muy Bueno | > 60% Por Mejorar 40-60% En Proceso < 40% Aceptable |
| | | | Capacidad de respuesta | Sencillez Oportunidad Disposición | Del 6 al 9 | | |
| | | | Seguridad | Confianza Efectividad Recibimiento | Del 10 al 13 | | |
| | | | Empatía | Amabilidad Comprensión Atención personalizada | Del 14 al 18 | | |
| | | | Aspecto tangible | Instalaciones Limpieza Presentación | Del 19 al 22 | | |

ANEXO N° 3

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

CUESTIONARIO

Estimado(a) usuario(a) tenga usted muy buenos días, estamos realizando un trabajo de investigación titulado Calidad de Atención de Salud en el Centro Materno infantil Daniel Alcides Carrión, Villa María del Triunfo 2022, es por ello que le presentamos el siguiente cuestionario, el cual es anónimo y confidencial. Para ello le solicitamos que responda cada pregunta con total sinceridad.

I. DATOS GENERALES:

1. **Edad:** _____ años

2. **Sexo:** () Masculino () Femenino

3. **Grado de instrucción:**

- | | |
|------------------------------|----------------------------|
| () Primaria incompleta | () Primaria completa |
| () Secundaria incompleta | () Secundaria completa |
| () Técnico incompleta | () Técnico completa |
| () Universitaria incompleta | () Universitaria completa |

4. **Estado Civil:**

- | | | |
|---------------|------------------|-----------------|
| () Soltero/a | () Casado/a | () Conviviente |
| () Viudo/a | () Divorciado/a | |

5. **Distrito de residencia:** _____

II. CUESTIONARIO: CALIDAD DE ATENCIÓN

Instrucciones: Marque con un aspa (X) la respuesta que considere acertada con su punto de vista, existen 5 alternativas por cada pregunta, de acuerdo a su percepción usted podrá indicar si la calidad de atención que recibió es:

- (1) Muy malo
- (2) Malo
- (3) Regular
- (4) Bueno
- (5) Muy Bueno

| Dimensión 1: FIABILIDAD | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|-----------------|-------------|----------------|--------------|------------------|
| | Muy Malo | Malo | Regular | Bueno | Muy Bueno |
| 1. El personal de seguridad me orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa | | | | | |
| 2. El tiempo que esperé desde el momento que llegué hasta que me atendieron fue corto | | | | | |
| 3. Se cumplió y se respetó la orden de llegada y la atención en los consultorios | | | | | |
| 4. Mi historia clínica se encontró disponible para mi atención médica | | | | | |
| 5. Existió secuencia y continuidad en la prestación de atención médica | | | | | |

| Dimensión 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|-----------------|-------------|----------------|--------------|------------------|
| | Muy Malo | Malo | Regular | Bueno | Muy Bueno |
| 6. En admisión me explicaron de forma sencilla sobre mi atención médica | | | | | |
| 7. El tiempo que esperé para mi atención en el consultorio fue corto | | | | | |
| 8. Me atendieron inmediatamente el problema o dificultad que tuve | | | | | |
| 9. El personal médico me respondieron rápidamente a mi preocupación | | | | | |

| Dimensión 3: SEGURIDAD | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|-----------------|-------------|----------------|--------------|------------------|
| | Muy Malo | Malo | Regular | Bueno | Muy Bueno |
| 10. Se respetó mi privacidad en el consultorio durante mi atención | | | | | |
| 11. El personal médico y enfermería si tienen la capacidad para solucionar los problema de salud | | | | | |
| 12. El personal médico me escuchó a mis preguntas y me respondieron apropiadamente a mis inquietudes. | | | | | |
| 13. El personal médico que me atendió cumplió con las medidas de seguridad y me inspiró confianza | | | | | |

| Dimensión 4: EMPATÍA | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|-----------------|-------------|----------------|--------------|------------------|
| | Muy Malo | Malo | Regular | Bueno | Muy Bueno |
| 14. El personal asistencial y administrativo me trató con amabilidad, respeto y paciencia | | | | | |
| 15. El médico que me atendió si mostró interés en solucionar mi problema de salud | | | | | |
| 16. Comprendí la explicación del médico respecto al problema de salud y/o resultado de la atención | | | | | |
| 17. Comprendí la explicación del médico sobre el tratamiento: tipo de medicamento, dosis, y efectos adversos | | | | | |
| 18. Encontré comprensión del personal asistencial respecto a mi problema de salud | | | | | |

| Dimensión 5: ASPECTOS TANGIBLES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|-----------------|-------------|----------------|--------------|------------------|
| | Muy Malo | Malo | Regular | Bueno | Muy Bueno |
| 19. Los carteles, letreros y flechas son adecuados, visibles y me ayudaron a orientarme | | | | | |
| 20. Encontré buena presentación del personal y me orientaron adecuadamente | | | | | |
| 21. Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para mi atención | | | | | |
| 22. Las instalaciones físicas y la sala de espera se encontraron limpios, cómodos y tenían apariencia agradable | | | | | |

ANEXO N° 4

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|---|--|---|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD | | | | | | | | |
| 1 | El personal de seguridad me orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | El tiempo que esperé desde el momento que llegué hasta que me atendieron fue corto | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | Se cumplió y se respetó la orden de llegada y la atención en los consultorios | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | Mi historia clínica se encontró disponible para mi atención médica | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | Existió secuencia y continuidad en la prestación de atención médica | C:\Users\Llanibel\Pictures\scaneos\img031.jpg | | | | | | |
| DIMENSIÓN 2 : CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | | | |
| 6 | En admisión me explicaron de forma sencilla sobre mi atención médica | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | El tiempo que esperé para mi atención en el consultorio fue corto | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | Me atendieron inmediatamente el problema o dificultad que tuve | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | El personal médico me respondieron rápidamente a mi preocupación | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN 3 : SEGURIDAD | | | | | | | | |
| 10 | Se respetó mi privacidad en el consultorio durante mi atención. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | El personal médico y enfermería si tienen la capacidad para solucionar los problema de salud | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | El personal médico me escuchó a mis preguntas y me respondieron apropiadamente a mis inquietudes. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | El personal médico que me atendió cumplió con las medidas de seguridad y me inspiró confianza | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN 4 : EMPATIA | | | | | | | | |
| 14 | El personal asistencial y administrativo me trató con amabilidad, respeto y paciencia | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | El médico que me atendió si mostró interés en solucionar mi problema de salud | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 16 | Comprendí la explicación del médico respecto al problema de salud y/o resultado de la atención | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 17 | Comprendí la explicación del médico sobre el tratamiento: tipo de medicamento, dosis, y efectos adversos | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 18 | Encontré comprensión del personal asistencial respecto a mi problema de salud | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| DIMENSIÓN 5 : ASPECTOS TANGIBLES | | | | | | | | |
| 19 | Los carteles, letreros y flechas son adecuados, visibles y me ayudan a orientarme | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 20 | Encontré buena presentación de los materiales de manera adecuada | C:\Users\Gexx\Pictures\scaneos PBA\img648.jpg | | | | | | |
| 21 | Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para mi atención | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 22 | Las instalaciones físicas y la sala de espera se encontraron limpios, cómodos y tienen apariencia agradable | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. PHANTAL JARA AGUIRRE DNI: 25451905

Especialidad del validador: GERTI GONZALEZ EDUCACIONAL

16 de 09 del 2017

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

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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|---|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD | | | | | | | | |
| 1 | El personal de seguridad me orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | El tiempo que esperé desde el momento que llegué hasta que me atendieron fue corto | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | Se cumplió y se respetó la orden de llegada y la atención en los consultorios | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | Mi historia clínica se encontró disponible para mi atención médica | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | Existió secuencia y continuidad en la prestación de atención médica | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN 2 : CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | | | |
| 6 | En admisión me explicaron de forma sencilla sobre mi atención médica | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | El tiempo que esperé para mi atención en el consultorio fue corto | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | Me atendieron inmediatamente el problema o dificultad que tuve | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | El personal médico me respondieron rápidamente a mi preocupación | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN 3 : SEGURIDAD | | | | | | | | |
| 10 | Se respetó mi privacidad en el consultorio durante mi atención. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | El personal médico y enfermería si tienen la capacidad para solucionar los problema de salud | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | El personal médico me escuchó a mis preguntas y me respondieron apropiadamente a mis inquietudes. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | El personal médico que me atendió cumplió con las medidas de seguridad y me inspiró confianza | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN 4 : EMPATIA | | | | | | | | |
| 14 | El personal asistencial y administrativo me trate con amabilidad, respeto y paciencia | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | El médico que me va atender muestra interés en solucionar mi problema de salud | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 16 | Espero comprender la explicación del médico respecto al problema de salud o resultado de mi atención | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17 | Espero comprender la explicación del médico sobre el tratamiento que recibiré: tipo de medicamento, dosis y efectos adversos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 18 | Espero encontrar comprensión del personal asistencial respecto a mi problema de salud | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN 5 : ASPECTOS TANGIBLES | | | | | | | | |
| 19 | Los carteles, letreros y flechas sean adecuados, visibles y me ayuden a orientarme | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 20 | Espero encontrar buena presentación del personal y me orienten adecuadamente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 21 | Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para mi atención | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 22 | Las instalaciones físicas y la sala de espera se encuentren limpios, cómodos y tengan apariencia agradable | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *HUGO L. A. GUEZ ALVA* DNI:

Especialidad del validador: *NEUROLOGO / ASESOR DE TESIS*

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

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

.....de.....del 20....

 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|---|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD | | | | | | | | |
| 1 | El personal de seguridad me orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | El tiempo que esperé desde el momento que llegué hasta que me atendieron fue corto | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | Se cumplió y se respetó la orden de llegada y la atención en los consultorios | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | Mi historia clínica se encontró disponible para mi atención médica | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | Existió secuencia y continuidad en la prestación de atención médica | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN 2 : CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | | | |
| 6 | En admisión me explicaron de forma sencilla sobre mi atención médica | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | El tiempo que esperé para mi atención en el consultorio fue corto | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | Me atendieron inmediatamente el problema o dificultad que tuve | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | El personal médico me respondieron rápidamente a mi preocupación | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN 3 : SEGURIDAD | | | | | | | | |
| 10 | Se respetó mi privacidad en el consultorio durante mi atención. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | El personal médico y enfermería si tienen la capacidad para solucionar los problemas de salud | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | El personal médico me escuchó a mis preguntas y me respondieron apropiadamente a mis inquietudes. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | El personal médico que me atendió cumplió con las medidas de seguridad y me inspiró confianza | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN 4 : EMPATIA | | | | | | | | |
| 14 | El personal asistencial y administrativo me trató con amabilidad, respeto y paciencia | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | El médico que me atendió si mostró interés en solucionar mi problema de salud | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 16 | Comprendí la explicación del médico respecto al problema de salud y/o resultado de la atención | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17 | Comprendí la explicación del médico sobre el tratamiento: tipo de medicamento, dosis, y efectos adversos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 18 | Encontré comprensión del personal asistencial respecto a mi problema de salud | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN 5 : ASPECTOS TANGIBLES | | | | | | | | |
| 19 | Los carteles, letreros y flechas son adecuados, visibles y me ayudan a orientarme | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 20 | Encontré buena presentación del personal y me orientaron adecuadamente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 21 | Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para mi atención | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 22 | Las instalaciones físicas y la sala de espera se encontraron limpias, cómodas y tienen apariencia agradable | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./Mg.: *Caray Gabriela Pared* DNI: *06409163*

Especialidad del validador: *Maestría en Administración*

09 de *9* del *2019*

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

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

Firma del Experto Informante.

ANEXO N° 5
CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

CUESTIONARIO PERCEPCION

| N° | D1: FIABILIDAD | | | | D2: CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | D3: SEGURIDAD | | | | D4: EMPATIA | | | | D5: ASPECTOS TANGIBLES | | | | | |
|----|----------------|---|---|---|----------------------------|---|---|---|---------------|----|----|----|-------------|----|----|----|------------------------|----|----|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 |
| 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 |
| 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 11 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 12 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 13 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 14 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 15 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 |
| 17 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 18 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 |

Resumen de procesamiento de casos

| | N | % |
|-----------------------|-----------|--------------|
| Casos Válido | 40 | 100,0 |
| Excluido ^a | 0 | ,0 |
| Total | 40 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,762 | 22 |

ANEXO N° 6
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del trabajo : Calidad de Atención de Salud en el Centro Materno Infantil
Daniel Alcides Carrión, Villa María del Triunfo 2022
Institución : Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión
Responsables : Jessica Vanessa Huaranga Santa cruz
Clelia Lesly Quispe Hugo

Objetivo de la investigación:

El objetivo de la investigación será determinar el nivel de calidad de atención de salud de las gestantes que acuden al Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión del distrito de Villa María del Triunfo 2022.

Procedimientos:

Si usted acepta participar en esta investigación, se le proporcionará un cuestionario de 22 preguntas para medir la calidad de atención que recibe en el Centro Materno Infantil. El cuestionario será aplicado de manera presencial durante el tiempo que usted permanezca en el Centro de Salud mientras se encuentre esperando su turno para ser atendido o al culminar su cita programada. El cuestionario sobre calidad de atención tendrá una duración de 20 minutos aproximadamente. Durante el desarrollo del cuestionario se tomará en cuenta los protocolos de bioseguridad. El cuestionario será aplicado durante el mes de Julio del 2022.

Consentimiento informado

He leído el documento, entiendo las declaraciones contenidas en él y la necesidad de hacer constar mi consentimiento, para lo cual lo firmo libre y voluntariamente, recibiendo en el acto copia de este documento ya firmado.

Yo, (nombres y apellidos o seudónimo),

Con DNI N°....., de nacionalidad....., mayor de edad o autorizado por mi representante legal, con domicilio en:

.....,

consiento en participar en la investigación denominada:

Calidad de atención de salud en el Centro Materno infantil Daniel Alcides Carrión, Villa María del Triunfo 2022

He sido informado de los objetivos de la investigación.

Para lo cual firmo al pie en señal de conformidad.

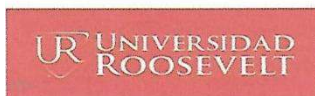


Apellidos y Nombres/Firma

Huella digital

DNI N°

ANEXO N° 7



LICENCIADA POR SUNEDU

RESOLUCIÓN N° 078-2019-SUNEDU/CD

FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA SALUD

UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO
FRANKLIN ROOSEVELT

CARTA DE PRESENTACIÓN

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Huancayo, 19 de julio del 2022

CARTA N° 366-DFCS-UPHFR-2022

M.C. REGIS MANUEL GUERRERO ZARATE.
DIRECTOR DEL CENTRO MATERNO INFANTIL DANIEL ALCIDES CARRIÓN – VILLA MARÍA DEL TRIUNFO.

Presente

De mi mayor consideración:

Tengo el honor de dirigirme a Usted, para hacerle presente los saludos cordiales del Rector de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, y el mío propio, al mismo tiempo en esta oportunidad molesto su atención para presentarle a las **Srtas. CLELIA LESLY QUISPE HUGO y JESSICA VANESSA HUARANGA SANTA CRUZ**, estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería en esta Casa Superior de Estudios, quienes están desarrollando la tesis titulada: **CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, VILLA MARÍA DEL TRIUNFO 2022**, para quien conocedor de su espíritu de plena identificación con la juventud estudiosa de esta parte del país, le solicito tenga a bien de disponer a quien corresponda, se le brinde todas las facilidades a las estudiantes antes mencionadas, para que pueda aplicar los instrumentos del trabajo y concluir con éxito sus objetivos.

En espera que la presente merezca su atención, es propicia la ocasión, para renovarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
DIRIS LIMA SUR - RIS - V.M.T
C.M.I. DANIEL A. CARRIÓN

M.C. Regis M. Guerrero Zarate
CMP: 39138
MÉDICO JEFE CMI DANIEL A. CARRIÓN

MINISTERIO DE SALUD
DIRIS LIMA SUR - RIS V.M.T
C.M.I. DANIEL ALCIDES CARRIÓN

Lic. Ronald Torres Martínez
ENCARGADO DE ESTADÍSTICA



Dr. Benjamina Z. Ortiz Espinar
DECANA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO
FRANKLIN ROOSEVELT

MINISTERIO DE SALUD
DIRIS LIMA SUR - RIS V.M.T
C.M.I. DANIEL ALCIDES CARRIÓN

LIC. ADM. BENJABET COSME GARCILAZO
Responsable del Servicio de Personal



Calidad Educativa y
Acreditación

uroosevelt.edu.pe



Av. Giráldez N° 542 - Huancayo

Teléf. 064 219604 / Celular: 949696998





En el centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión, listas para aplicar el instrumento.



En el centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión, aplicando el instrumento



En el centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión, aplicando el instrumento.



En el centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión, aplicando el instrumento.