

NOMBRE DEL TRABAJO

**CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE OBSTETRICIA Y
SATISFACCION DE USUARIAS ATENDIDAS EN EL HOSPITAL REGIONAL DE
HUACHO 2023**

RECUENTO DE PALABRAS

11852 Words

RECUENTO DE CARACTERES

66655 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

68 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

6.1MB

FECHA DE ENTREGA

Jul 26, 2023 6:22 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jul 26, 2023 6:23 PM GMT-5

● 19% de similitud general

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

- 19% Base de datos de Internet
- 1% Base de datos de publicaciones

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico Material citado
- Material citado Coincidencia baja (menos de
- Bloques de texto excluidos manualmente
- 20 palabras)

ASESOR:

Mg. Suarez Reynoso Liz Miriam

AUTORES:

Bach. Cabanillas Serrano María Angélica

Bach. Huertas Soriano Mónica Paola





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

TESIS

**CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE OBSTETRICIA Y
SATISFACCION DE USUARIAS ATENDIDAS EN EL HOSPITAL
REGIONAL DE HUACHO 2023**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
OBSTETRA**

AUTORES:

Bach. Cabanillas Serrano, Maria Angelica

Bach. Huertas Soriano, Monica Paola

ASESOR:

Mg. Suarez Reynoso, Liz Miriam

LINEA DE INVESTIGACION

Salud Publica y Comunitaria

HUANCAYO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A nuestros padres por el esfuerzo, el apoyo y el sacrificio con los cuales han logrado que sigamos con nuestros estudios y logremos nuestras metas llevando a cabo este tipo de proyecto muchas gracias.

María y Mónica.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, damos gracias a la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, por brindarnos la oportunidad de estudio y superación. Al Hospital Regional de Huacho por permitirnos recolectar la información de datos para nuestro proyecto de investigación. Así mismo a la Mg. Liz Suarez Miriam por brindarnos sus conocimientos y guiarnos hasta culminar nuestro proyecto.

María y Mónica

PÁGINA DEL JURADO

Mg. Solano Tacza, Jim Kelvin

Presidente

Mg. García Chaiña, Esther Elisa

Secretaria

Mg. Suarez Reynoso, Liz Miriam

Vocal

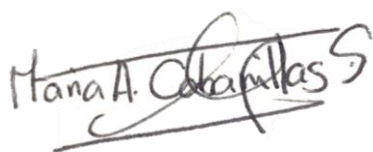
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotras, Cabanillas Serrano, María Angelica identificada con DNI N° 72686393 y Huertas Soriano Mónica Paola identificada con DNI 46194448, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Obstetricia declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompañamos es veraz y autentica.

Así mismo, declaramos también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la tesis son auténticos y veraces,

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento, u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por el cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Privada Franklin Roosevelt.

Huacho, 02 de Mayo de 2023



CABANILLAS SERRANO
MARIA ANGELICA

DNI: 72686393



HUERTAS SORIANO
MONICA PAOLA

DNI: 46194448

INDICE

| | |
|---|----|
| CARATULA..... | i |
| DEDICATORIA..... | 3 |
| AGRADECIMIENTO | 4 |
| PÁGINA DEL JURADO..... | 5 |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD..... | 6 |
| INDICE..... | 7 |
| RESUMEN | 8 |
| ABSTRACT | 9 |
| I. INTRODUCCIÓN | 10 |
| II. METODO | 25 |
| 2.1. Tipo y diseño de investigación | 25 |
| 2.2. Operacionalización de variables | 26 |
| 2.3. Población, muestra y muestreo | 29 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad..... | 30 |
| 2.5 Procedimiento | 30 |
| 2.6. Método de análisis de datos | 31 |
| 2.7. Aspectos éticos..... | 33 |
| III. RESULTADOS | 34 |
| IV. DISCUSION..... | 40 |
| V. CONCLUSIONES..... | 43 |
| VI. RECOMENDACIONES | 44 |
| REFERENCIAS | 45 |
| ANEXOS | 51 |
| Anexo 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA..... | 51 |

RESUMEN

El presente estudio tiene como Objetivo: Determinar la relación de la calidad de atención del personal de obstetricia y satisfacción de usuarias en el Hospital Regional de Huacho 2023. Material y métodos: Tipo cuantitativa, diseño es no experimental y el método de esta investigación es hipotético – deductivo. La población estuvo constituida por 546 usuarias que fueron atendidas en el Hospital Regional de Huacho 2023. Instrumentos: la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento cuestionario que se aplicó a todas las usuarias del Hospital Regional de Huacho que cumplieron los criterios de inclusión. La validez fue a través de juicio de expertos y la confiabilidad se determinó mediante la prueba estadística del coeficiente de Alpha de Cronbach y los datos fueron procesados con el programa estadístico SPSS versión 22 y Excel.

Resultados: Se obtuvo que el 66.8% nos indica que el nivel de calidad de atención es regular, el 16,8% indica que el nivel de calidad de atención es bueno, el 15.0% indica que el nivel de calidad de atención es bajo, el 0.9% indica que el nivel de calidad de atención es muy bajo y el 0,4% indica que el nivel de calidad de atención es excelente, mientras que el 77.4% indicaron que el nivel de satisfacción de la usuaria es regular, el 13.7% indicaron que el nivel de satisfacción de la usuaria es bajo, el 5.3% indicaron que el nivel de satisfacción de la usuaria es alto, el 3.1% indicaron que el nivel de satisfacción de la usuaria es muy bajo y el 0.4% indicaron que el nivel de satisfacción de la usuaria es muy alto.

Conclusión: se concluye que existe relación entre la calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de la usuaria en el Hospital Regional de Huacho 2023. Sig.(bilateral) 0,000

Palabras clave: Calidad de atención y Satisfacción del usuaria

ABSTRACT

The research objective is to determine the relationship between quality care of obstetricians and user satisfaction at Huacho Regional Hospital during 2023. This present study is a quantitative research, non-experimental design and hypothetical-deductive method. The population were composed of 546 women assisted at Huacho Regional Hospital during 2023. The research instruments were surveys and questionnaires, which were applied to all users of Huacho Regional Hospital and met the inclusion criteria. The validity was through expert judgment and the reliability was determined by using the statistical test of Cronbach's Alpha Coefficient, and the data were processed with SPSS Statistics V22 and Excel. The results it was obtained that 66.8% indicated that the level of quality of care was fair, 16.8% indicated that the level of quality of care was good, 15.0% indicated that the level of quality of care was low, 0.9% indicated that the level of quality of care was very low and 0.4% indicated that the level of quality of care was excellent, while 77.4% indicated that the level of client satisfaction is fair, 13.7% indicated that the level of client satisfaction is low, 5.3% indicated that the level of client satisfaction is high, 3.1% indicated that the level of client satisfaction is very low and 0.4% indicated that the level of client satisfaction is very high.

The conclusion is that there is a relationship between quality care of obstetricians and user satisfaction at Huacho Regional Hospital during 2023, and a bilateral significance (0.000).

Key words: quality care and user satisfaction.

Cristian W. Ponce Meza

English Teacher

I. INTRODUCCIÓN

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad de atención significa asegurar que la paciente reciba el conjunto de servicios diagnóstico y terapéutico más adecuado para tener una atención óptima. (1)

Mientras que la satisfacción del usuario es todo aquel servicio de atención de salud brindado de forma correcta y que cubra todas las necesidades y expectativas del usuario externo. (2)

Las proyecciones de la Organización Panamericana de Salud (OPS) señalan que, si los sistemas de salud presentaran una alta calidad de atención hospitalaria, se podrían evitar eventos como la presencia de alrededor de un millón de muertes neonatales por año, una mortalidad materna de hasta un 50%, así como la presencia de 2,6 millones de muertes por enfermedades crónicas, entre otras. (3)

La calidad de atención a la salud adquiere tanta relevancia que se considera un derecho obligatorio de todo ciudadano y sirve como puente para la realización de diversas evaluaciones, tanto por los médicos como por los servicios sanitarios. Durante el año 2017, se evidenció que la mala calidad de la atención en el país bordea un 30% y que la principal causa es la mala atención en consultorio. (4)

En Perú, según el Ministerio de Salud - MINSa (2013), la satisfacción de los usuarios externos es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad, y es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud y su medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario. Un estudio realizado en el Hospital San Juan de Lurigancho, siguiendo los lineamientos de calidad del Ministerio de Salud, encontró que la dimensión Capacidad de Respuesta es la que presenta mayor insatisfacción relacionado a los trámites administrativos para su hospitalización y alta, seguido de la dimensión Empatía relacionado al trato que brinda el personal a los usuarios. (5)

Durante los últimos años se han desarrollado grandes esfuerzos y múltiples iniciativas para la medición de la calidad a través de la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos; ante la gran demanda de atención en los Establecimientos de Salud se percibe un grado de insatisfacción creciente de los usuarios del sistema de salud de allí la necesidad de explorar la metodología SERVQUAL, la cual cuenta con una escala multidimensional elaborada por Parasuraman diseñada para medir satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios privados, en ese contexto el Ministerio de Salud ha asumido la metodología con pequeñas modificaciones en el modelo y el contenido del cuestionario, obteniendo la

metodología SERVQUAL Modificado ya que define la calidad de atención como la brecha o diferencia (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos, por su validez y alta confiabilidad, implementándose en los servicios de salud de nuestro país, ya la aplicación de este instrumento contribuye a identificar la expectativa y percepción de los pacientes que acuden a los servicios de salud el nivel de satisfacción global y las principales causas de insatisfacción como oportunidades de mejora de la calidad de atención. (MINSA, 2015). (5)

En México; según Hamui L., et al. (2013), nos explican que el actual Sistema Nacional de Salud se ha estado transformando en los últimos años para formar los médicos, las enfermeras y el personal de salud que, con el espíritu humanista que ofrezcan la atención médica con la calidad y calidez que los usuarios merecen. La calidad debe estar presente en cada diagnóstico, en cada tratamiento y en cada intervención quirúrgica que se realicen en los centros de salud de México. Un paciente no es solo un cuadro clínico; significa una vida, con sus características propias, tanto familiares como económicas, laborales, sociales, educativas, entre otras. En tanto el personal que forma parte del Sistema Nacional de Salud tome conciencia de las grandes repercusiones que la enfermedad provoca en cada usuario, el trato al paciente y sus familiares serán cada día más cálidos, humanos y respetuosos. El servicio de salud que se brinda en los institutos nacionales de salud, los hospitales federales de referencia y los de alta especialidad provoca, como todo servicio, grados de satisfacción en los usuarios que hay que medir y atender, pues dicha satisfacción es nuestra guía en la toma de decisiones para buscar una atención médica de calidad y, a partir de esto, identificar las áreas de oportunidad para mejorar el Sistema mismo. (5)

Al desarrollar una búsqueda de antecedentes nacionales; debemos mencionar a Pichén Y. en 2021, en Perú reportaron una investigación titulada: Nivel de satisfacción de las usuarias y calidad de la atención en el consultorio de Obstetricia, Puesto de Salud San Juan Chimbote, 2021. Método y técnicas: es un estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional. La muestra estuvo conformada por 137 pacientes que acuden al Puesto de Salud San Juan. Se aplicó dos cuestionarios: Encuesta para medir la calidad de la atención y Encuesta para evaluar la satisfacción de las usuarias y se utilizó la técnica de la entrevista. Se obtuvo los siguientes resultados: 48,2 % de las usuarias indicaron estar satisfechas, 49,6% de las encuestadas calificaron como buena la calidad de la atención recibida por el obstetra. En las dimensiones comunicación, competencia y cortesía la relación de la calidad de la atención con la satisfacción es positiva moderada; mientras que en la dimensión credibilidad,

responsabilidad y seguridad la relación de la calidad de la atención y la satisfacción de las usuarias es positiva baja. En conclusión: Existe relación estadística significativa entre el nivel de satisfacción de las usuarias y la calidad de atención del obstetra, siendo esta satisfactoria. (6)

A sí mismo, Cusipuma J. y Ruiz J., en 2020, en Perú reportaron una investigación titulada: Calidad de atención del personal de obstetricia y su relación con la satisfacción del paciente en el Hospital María Auxiliadora; el estudio fue cuantitativo, fundamental, pertinente, descriptivo y con un diseño transversal no experimental. La población incluyó 28 pacientes de la sala de maternidad y 28 pacientes de hospitales afiliados. Como conclusión principal, existe una correlación directa y significativa entre la variable calidad de atención y la satisfacción del paciente en el área de parto en los hospitales objeto de estudio. (7)

También Apaéstegui L., en 2019, en Perú reportaron una investigación titulada: Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco obstetricia del hospital II-1 Moyobamba 2016, con el Objetivo: determinar la relación que existe entre la calidad de Gineco Obstetricia del Hospital II-I Moyobamba ,2016. La metodología utilizada se centró en el diseño cuantitativo, niveles correlacionales y observacionales, y el estudio fue transversal. Por lo tanto, mensualmente se observaron un total de 240 pacientes en la unidad de hospitalización de Ginecología y Obstetricia, de las cuales solo se seleccionó como muestra a 68 pacientes, y la información recolectada fue una encuesta. La herramienta utilizada fue SERVQUAL, la otra fue una investigación de desarrollo propio y los resultados: si existe una correlación de Pearson (0.947), indica que la variable calidad de atención está relacionada con la percepción del paciente y usuario del Hospital II-I Moyobamba. Satisfacción con los servicios de hospitalización de obstetricia y ginecología. Se concluyó que el nivel de calidad de los servicios de internación en obstetricia y ginecología en el Hospital II-I Moyobamba; se calificó como "normal" con un porcentaje del 30%; seguida de la calificación "malo" con un porcentaje del 25% del 13% para la calificación "bien" y el último 12% para la calificación "excelente". (8)

Del mismo modo, Meza L., en 2020, Perú; realizó la investigación de Grado de satisfacción y garantía de la calidad de atención de las gestantes atendidas en el consultorio materno del Centro de Salud Trébol Azul para formulación de proyecto de inversión en salud en el distrito de San Juan de Miraflores durante los meses de enero a agosto del 2019.

Metodología: estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional, prospectivo de corte transversal. Resultados: Mujeres embarazadas durante el control prenatal en la clínica de maternidad C. de S. Trébol azul, 67,53% demostraron satisfacción y 32,47% demostraron insatisfacción. Las gestantes se mostraron más satisfechas con la calidad de la atención (69,3%) y menos insatisfechas (32%). Conclusiones: Se encontró relación entre satisfacción y calidad de atención ($Rho = 0,411$; $p\text{-valor} = 0,000$). (9)

Otro de los estudios similares fue el de Lovera R., en 2018, en Perú reportaron una investigación titulada: Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo, Servicio de Obstetricia, Puesto de Salud Señor de Luren, junio 2018. Con estudio no experimental, descriptivo correlacional, con muestras poblacional de 86 personas. Se aplicó como Técnica la encuesta y como instrumentos el cuestionario para determinar la atención y satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia. Resultados, De manera global, la satisfacción del usuario y la calidad de atención mostraron una correlación positiva promedio de 0,435, mientras que la satisfacción del usuario tuvo una correlación significativa con los valores materiales de 0,416, por lo que hubo una correlación positiva significativa de 0,625 entre la satisfacción del usuario y la confiabilidad. encontró que los obstetras tienen una capacidad de respuesta positiva significativa de 0,592, confianza significativa de 0,544 y empatía de 0,613, que contienen relaciones positivas. Conclusiones: El estudio concluyó que existe evidencia significativa de que la calidad de atención se correlaciona directa y positivamente con la variedad de satisfacción del usuario, lo que se considera una correlación moderadamente positiva de significación basada en el coeficiente de correlación de Spearman de 0,435 $p = 0,000$ menor que 0,01. (10)

En el contexto internacional se pudo encontrar la tesis de León J., en 2019, en Ecuador reportaron una investigación titulada: Calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de gineco-obstétrica del Centro de Salud Tipo C – Bastión Popular. Se revisan las teorías de calidad de servicio y calidad de atención. Se realizó un estudio con 182 pacientes seleccionados en el test de convivencia. Los principales resultados muestran que los pacientes están satisfechos con los servicios del centro de salud. Además, todas las dimensiones se relacionaron significativamente con la satisfacción. Conclusión: La calidad médica tiene un impacto directo y significativo en la satisfacción del usuario. El trabajo concluye con un programa de recomendaciones que identifica oportunidades de mejora. (11)

También, Pérez F, Velastegui O. y Barahona G., en 2017, en Ecuador reportaron una investigación titulada: Mejoramiento continuo de la calidad de atención del servicio de ginecología-obstétrica del Hospital Sagrado Corazón de Jesús de la ciudad de Quevedo, tuvo como objetivo: Establecer el plan estratégico en la organización del Hospital Sagrado de Jesús para el mejoramiento de la calidad de atención en el servicio de Ginecología-Obstetricia. Metodología y población: Es un estudio positivista cuali-cuantitativo, descriptiva, explicativa. La técnica e instrumentos utilizados fueron: La encuesta y la observación, la población y muestra: personal de salud 35 y usuarias del servicio de ginecología y obstetricia 235 Resultados relevantes: Se puede constatar que la usuaria tuvo que comprar medicamentos e insumos y en ocasiones tuvo que acostar o dar de alta a dos pacientes antes del tiempo señalado, como también lo confirma la tabla de indicadores ginecológicos 10. La utilización de la sala de maternidad fue del 146,25% con una duración media de la estancia de 33,2%, mientras que en realidad hay 23 camas disponibles. Conclusiones: el 46% de las derivaciones recibidas no correspondían al área de cobertura, lo que se tradujo en desabastecimiento de medicamentos e insumos, aumento de la concientización, relanzamiento del plan estratégico de la organización y consecuente satisfacción de los usuarios. (12)

Del mismo modo, Almeida M. y Chávez M., en 2018, en Ecuador reportaron una investigación titulada: Evaluación de la calidad de servicio en el área de obstetricia del Sub-Centro de Salud de la Parroquia Quiroga Cantón Bolívar, tuvo como objetivo: evaluar la calidad de servicio en el área de Obstetricia, por ende, mejorar las expectativas que tienen los usuarios de la atención brindada. Se desarrolló en tres etapas: Primero, identificar los servicios que se ofrecen en la región, obtener los permisos necesarios a través de oficios dirigidos al director regional del Ministerio de Salud Pública y al director del Departamento de Salud de Quiroga - director del centro para el desarrollo de la especialidad pertinente permite, Esto permite una conversación adecuada con el director competente, porque se conocen las necesidades de cada campo de la obstetricia, especialmente la escasez de obstetras. En la segunda etapa, se realizó una encuesta a los usuarios mediante el método SERVQUAL, herramienta que mide la calidad en cinco dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles, permitiendo la evaluación de los subcentros de Quiroga. La tercera etapa desarrolla estrategias, acciones y posibles soluciones que la institución debe promover para lograr una satisfacción excepcional de los usuarios,

brindando recomendaciones para programas de desarrollo en el campo de la obstetricia. Conclusiones: un estudio basado en el modelo SERVQUAL puede evaluar la calidad de los servicios obstétricos en los subcentros de salud de Quiroga a partir de cinco dimensiones, entre las que se ven afectadas la confiabilidad y la capacidad de respuesta; el primero reporta insuficiente atención, conocimiento del parto y la falta de trato recibido en las estadísticas. El segundo está relacionado con el gran volumen de medicamentos suministrados a los pacientes, falta de personal y retrasos en las citas médicas. (13)

Otro de los estudios similares fue el de Sánchez P., en 2021, en Ecuador reportaron una investigación titulada: Satisfacción de la calidad de atención brindada a mujeres durante el parto y puerperio atendidas en el Hospital General de Zona No.2 de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, tuvo como estudio descriptivo, observacional y transversal. Incluyó 374 pacientes del servicio de puerperio de bajo riesgo, previa firma de consentimiento informado se midió la satisfacción de la calidad de la atención recibida con la Escala COMFORTS (Care in Obstetrics: Measure For Testing Satisfaction Scale)” que engloba 4 dimensiones: Cuidados durante el parto, Cuidados durante el puerperio, cuidados del recién nacido y logística y entorno. Permitiendo establecer 5 categorías: Muy insatisfactoria, Insatisfactoria, Indiferente, Satisfactoria y Muy satisfactoria. Para el análisis estadístico se empleó estadística descriptiva con medidas de tendencia central. Resultados: La edad mínima fue de 14 años, la edad máxima de 42 años y el valor medio de 25,99 años [DE \pm 5,54]. Ocupación: Ama de casa 190 pacientes (51%). Escolaridad: secundaria 165 casos (44,11%). Estado civil: 216 casos (57,8%) estaban casados. En cuanto a la satisfacción con la calidad de la atención, el 58,3% de los encuestados se mostró muy satisfecho, mientras que el 0,3% se mostró muy insatisfecho. Conclusiones: En este estudio se puede observar que la percepción de riesgo sobre la calidad del trato recibido es mayoritariamente positiva. Sin embargo, no debemos subestimar los porcentajes que puntúan indiferente, insatisfecho y muy insatisfecho, y buscar estrategias que nos permitan trabajar juntos para tener una experiencia positiva en el cuidado de los residentes elegibles. (14)

Las teorías y enfoques conceptuales considerados para este estudio: Calidad, según W. Edwards Deming lo define como las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente. (15)

Según Kaoru Ishikawa: de manera somera calidad significa calidad del producto. Más específico, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc. (15)

Según Philip B. Crosby: Calidad es conformidad con los requerimientos; los cuales tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad. (15)

Servicio; definida como un conjunto de actividades interrelacionadas proporcionadas por el proveedor para que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar correctos y agregue el uso correcto. (16)

La calidad es una organización cuyo producto es un servicio y no puede medirse mediante pruebas de laboratorio, pruebas de resistencia o cumplimiento de especificaciones requeridas. Si el producto es un servicio, es producido por empleados cuya calidad depende esencialmente de su interacción con los clientes y/o usuarios. Donde los niveles de calidad son: muy bajo, bajo, regular, buena y excelente. Sin embargo, como las consecuencias de la atención se manifiestan en un futuro que frecuentemente resulta difícil de conocer, lo que se juzgan son las expectativas de resultado que se podrían atribuir a la atención en el presente. (Donabedian, A, 1966). (16)

La medición es tanto el último como el primer paso para mejorar la calidad del servicio y brindar un buen servicio; como lo señalan Davidow y Uttal (1990), es difícil mejorar los servicios sin tener en cuenta los resultados obtenidos a través de sistemas que permitan cuantificar los servicios. Hay una gran diferencia entre medir la calidad del servicio y medir la calidad del producto, que se deriva principalmente de la naturaleza del servicio. Las dificultades para medir la calidad del servicio están determinadas principalmente por la falta de estándares objetivos de medición y la necesidad de que los clientes los implementen. (17)

Los clientes también valoran los atributos o dimensiones de la calidad del servicio de manera diferente según sus preferencias, por lo que se vuelven muy importantes y difíciles de medir.

Al medir la calidad del servicio, los siguientes son los temas que se discuten con mayor frecuencia:

Controla únicamente el proceso de prestación del servicio, que es el sistema de medición más simple, cree que la calidad del servicio al cliente se puede controlar estableciendo estándares, actuando sobre ellos y siguiéndolos.

Medir el resultado de un producto o proceso sin darse cuenta de que esto asegura que lo que se logra claramente contribuye a una mayor satisfacción del cliente.

Centrarse en los promedios se considera suficiente para determinar el nivel promedio de desempeño porque tiene en cuenta la variabilidad que afecta el desempeño de todos los servicios. (17)

Analizar únicamente las quejas y reclamaciones recibidas de los clientes. Es bien sabido que solo un pequeño porcentaje de clientes que no están satisfechos con un servicio se quejan explícitamente y casi ningún cliente satisfecho lo informa espontáneamente. (17)

Para diseñar un sistema de medición efectivo, hay que considerar los tres principios expuestos a continuación (Davidow y Uttal, 1990): 1) Deje que sus clientes digan lo que es importante para ellos. No es necesario diseñar sistemas de medición basados en las necesidades o percepciones de los clientes, ni centrarse en las necesidades de los diferentes miembros de la empresa. Los tres tipos de medición (proceso, producto y satisfacción) deben corresponder a lo que realmente le importa al cliente. 2) Seleccione cuidadosamente objetivos específicos y cree sistemas de medición que equilibren las métricas de proceso, producto y satisfacción. Se sabe que los perdonadores hacen lo que se les pide y son recompensados por ello. Por lo tanto, se debe tener en cuenta el número y tipo de medidas propuestas. 3) Otorgar importancia al sistema de medición. Es la única manera de conseguir que los empleados presten atención y orienten su comportamiento hacia el cliente. La vinculación del sistema de medición con sistema de remuneración y de recompensa resulta fundamental. (17)

Satisfacción, según Kother, la satisfacción viene hacer el nivel del estado de una persona, que resulta de comparar el rendimiento o resultado que se percibe de un producto con sus expectativas, siendo el nivel de satisfacción “una función de la diferencia entre rendimiento percibido y las expectativas”. (18)

Satisfacción del cliente; a medida que ha evolucionado la investigación de la satisfacción, el concepto de satisfacción del cliente ha sufrido diversas modificaciones y ha sido estudiado desde diferentes perspectivas a lo largo del tiempo. En la década de 1970, el interés en la investigación de la satisfacción fue tan grande que se realizaron y publicaron más de 500 estudios de este tipo en el campo (Hunt 1982), y este interés en el concepto de satisfacción no parece haber disminuido, por el contrario, como Peterson y Wilson (1992) estimaron en su revisión de la literatura sobre satisfacción del cliente que ha habido aproximadamente 15.000 artículos científicos sobre satisfacción o insatisfacción en los últimos 20 años. (19)

Estas son algunas definiciones que ha recibido la satisfacción del cliente a lo largo del tiempo ordenándolas cronológicamente, es la siguiente a continuación: Howard y Sheth (1969): El estado cognitivo que se produce tras el consumo de un bien o servicio resulta de la adecuación del rendimiento de la inversión obtenido. Oliver (1989-1981): El estado mental resultante donde los sentimientos de diferencia experiencial se combinan con sentimientos previos de experiencia de consumo. Churchill y Surprenant (1982): Respuestas de los consumidores a las compras de productos y/o uso de servicios, y comparación de recompensas y costos de compra asociados con los resultados esperados; Mano y Oliver (1993): La respuesta del consumidor, impulsada por factores cognitivos y emocionales respectivamente, después de adquirir un producto o servicio es el consumo.

Hill (1996) Define la satisfacción del cliente como la percepción del cliente de que el proveedor ha cumplido o superado sus expectativas; Oliver (1997): Juzgar que un producto o servicio proporciona resultados suficientes para el consumo. (19)

La evaluación de la satisfacción del cliente, se han utilizado varios métodos para medir las puntuaciones de satisfacción del cliente a lo largo del tiempo. Sin embargo, muchas de estas mediciones se realizan sin considerar el uso final de los resultados. En particular, las mediciones a menudo no están diseñadas para que los gerentes y directores puedan interpretar fácil y rápidamente los resultados para lograr un cambio positivo en sus organizaciones (Fornell, Ittner y Larcker 1995). Ahora analizaremos algunos de estos métodos para medir la satisfacción del cliente a lo largo del tiempo. (20)

Para entender la satisfacción del cliente, las empresas pueden utilizar diferentes tecnologías en combinaciones adecuadas: formularios de quejas y sugerencias, buzones de sugerencias,

compras falsas, cuestionarios de satisfacción, número de clientes perdidos, etc. De estos, quizás el más utilizado es el cuestionario de satisfacción, que capta la información necesaria directamente de los clientes, que puede basarse en escalas estandarizadas o escalas de medición desarrolladas por las empresas específicamente para sus servicios; a continuación, describimos brevemente los distintos modelos de medición de la calidad del servicio relevantes según el nivel de aplicación, ya que se pueden aplicar a cualquier tipo de servicio y forman una escala estandarizada que puede ser utilizada por cualquier organización. (21)

El análisis “Top Box” o “Bottom Box”: Una encuesta con análisis de "top box" o "bottom box" es aquella en la que los encuestados marcan una casilla con un número reducido de opciones para cada cuestionario que compone la encuesta. Este tipo de investigación tiene algunas limitaciones, las cuales discutiremos a continuación. Un pequeño número de puntos en la escala de calificación puede causar errores significativos en el índice. Esto hace que los pequeños cambios en la satisfacción del cliente sean difíciles de detectar y rastrear (Fornell, Ittner y Larcker 1995). (22)

El método SERVQUAL: fue desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) basado en el modelo de calidad de servicio (1985) y luego extendido en 1991 basado en el modelo de discrepancia de calidad de servicio. Los métodos descritos son aplicables a los servicios y se analizan aquí porque el estudio de Homburg y Rudolph (2001) tiene como objetivo implementar una escala y un método similares en el dominio industrial. El modelo de brecha o "modelo de brecha" define el servicio como una función de la brecha entre las expectativas de los clientes sobre el servicio y su percepción de lo que la organización realmente brinda. El proceso de modelado y las medidas de calidad percibida se desarrollaron principalmente en base a la investigación de Parasuraman, Zeithaml y Berry. (22)

El modelo de evaluación de la calidad de las empresas de servicios propuesto por estos autores es el modelo de las cinco brechas. El procedimiento de formulación de la teoría de estos autores se basó en identificar los problemas que conducen a situaciones donde las organizaciones brindan servicios de baja calidad, con el objetivo de encontrar soluciones y determinar su cronograma de acción si se identifican las causas de estos problemas. los problemas son conocidos. (23)

Posteriormente, en 1991, se redujeron las dimensiones originales de la estructura SERVQUAL. Varios análisis estadísticos utilizados en el desarrollo de SERVQUAL revelaron fuertes correlaciones entre elementos que representan algunas de estas diez dimensiones originales. Esto permitió reducir el número de dimensiones a cinco al realizar los siguientes cambios: Profesionalidad, Cortesía, Reputación y Seguridad se agruparon en una dimensión denominada seguridad (a interpretar en el sentido de inspirar confianza); otros aspectos de la accesibilidad, la comunicación o la comprensión del usuario se combinan para formar la dimensión de la empatía (la capacidad de brindar atención individualizada). (23)

Por tanto, las dimensiones resultantes, fueron las siguientes: I. Elementos tangibles - apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

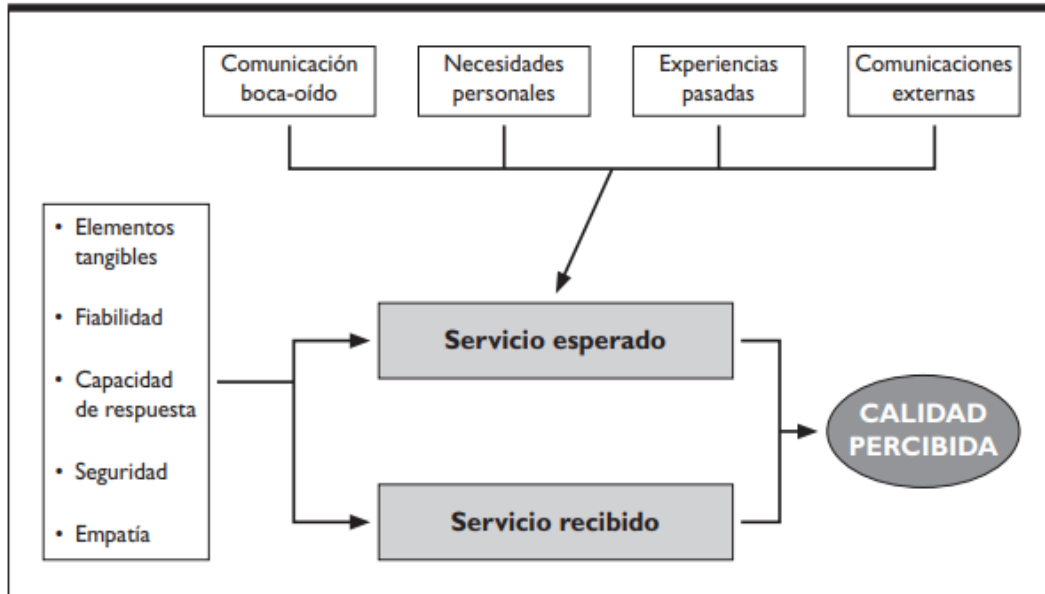
II. Fiabilidad -habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa;

III. Capacidad de respuesta -disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido;

IV. Seguridad -conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa a las anteriores dimensiones denominadas como profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad);

V. Empatía -muestra de interés y nivel atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa a los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario). (23)

Figura 1: Marco conceptual del modelo SERVQUAL



Fuente: Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990).

Cuestionario SERVQUAL: La aplicación práctica de este modelo requiere el uso de cuestionarios para recoger las preferencias y opiniones de los clientes sobre determinados temas. La Figura 1 muestra qué aspectos son evaluados por los distintos ítems incluidos en el cuestionario SERVQUAL y qué dimensiones pertenecen; estos ítems no se refieren a ningún servicio en particular, sino que son preguntas relacionadas con la calidad del servicio que se aplican a cualquier tipo de negocio. Diversos estudios empíricos basados en el uso de la escala SERVQUAL han demostrado su consistencia, respondiendo al deseo de sus creadores de ser una herramienta universal para medir la distancia entre expectativas y percepciones de calidad, aplicable a cualquier actividad sin personalización. Sin embargo, esta herramienta ha sido cuestionada por otros trabajos que muestran la necesidad de adaptaciones específicas para el uso de cada sector, cuestionando su validez general. (24)

Como se muestra en la Figura 2, SERVQUAL es una escala que mide la calidad del servicio percibida, la cual consta de cinco subescalas que miden cinco dimensiones de la calidad que no se pueden observar directamente con muchos ítems usando un tipo Likert. La escala tiene siete puntos de respuesta del 1 al 7 (siendo 1 "muy en desacuerdo" y 7 "muy de acuerdo"). Los clientes encuestados debían evaluar individualmente las expectativas y percepciones de cada producto. Por tanto, el cuestionario constaba de 44 preguntas (22 ítems para identificar

expectativas y 22 ítems para identificar percepciones) y 5 preguntas adicionales para que los encuestados evaluaran la importancia relativa de cada dimensión de la calidad del servicio, dando un total de 100 puntos entre las diferentes dimensiones. (24)

Tabla 1: Escala SERVQUAL

| Dimensión | Ítem | Aspecto valorado | Expectativa (E) | Percepción (P) | Importancia de la dimensión (reparto de 100 puntos) |
|------------------------|------|---|-----------------|----------------|---|
| ELEMENTOS TANGIBLES | 1 | Equipamiento de aspecto moderno | 1 a 7 | 1 a 7 | % |
| | 2 | Instalaciones físicas visualmente atractivas | | | |
| | 3 | Apariencia pulcra de los colaboradores | | | |
| | 4 | Elementos tangibles atractivos | | | |
| FIABILIDAD | 5 | Cumplimiento de las promesas | 1 a 7 | 1 a 7 | % |
| | 6 | Intereses en la resolución de problemas | | | |
| | 7 | Realizar el servicio a la primera | | | |
| | 8 | Concluir en el plazo prometido | | | |
| | 9 | No cometer errores | | | |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA | 10 | Colaboradores comunicativos | 1 a 7 | 1 a 7 | % |
| | 11 | Colaboradores rápidos | | | |
| | 12 | Colaboradores dispuestos a ayudar | | | |
| | 13 | Colaboradores que respondan | | | |
| SEGURIDAD | 14 | Colaboradores que transmitan confianza | 1 a 7 | 1 a 7 | % |
| | 15 | Cientes seguros con su proveedor | | | |
| | 16 | Colaboradores amables | | | |
| | 17 | Colaboradores bien formados | | | |
| EMPATÍA | 18 | Atención individualizada al cliente | 1 a 7 | 1 a 7 | % |
| | 19 | Horario conveniente | | | |
| | 20 | Atención personalizada de los colaboradores | | | |
| | 21 | Preocupación por los intereses de los clientes | | | |
| | 22 | Comprensión por las necesidades de los clientes | | | |

Fuente: Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990).

Los enfoques conceptuales son:

Calidad: es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios. (25)

Satisfacción: es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan. (26)

Calidad de servicio: se define como la atención centrada en las personas, las familias y las comunidades, con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributos. (27)

Satisfacción de la usuaria: es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan. (28)

SERVQUAL: Es un instrumento que mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas. (29)

Para esta investigación planteamos el problema general con la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación entre calidad de atención del personal de Obstetricia y satisfacción de usuarias atendidas en el Hospital Regional de Huacho 2023?; asimismo como problemas específicos nos planteamos: 1. ¿Cuál es el nivel de calidad de atención del personal de obstetricia en el Hospital Regional de Huacho 2023?, 2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la usuaria en el Hospital Regional de Huacho 2023?

En la justificación teórica de la investigación se realizó con el propósito de contribuir el conocimiento sobre calidad de atención y satisfacción de los usuarios del Hospital Regional de Huacho.

En la justificación de la investigación relacionada con la calidad de atención del personal de Obstetricia, evaluadas desde el punto de vista de las usuarias que acuden al servicio, se obtuvo que el 77.4% indicaron que el nivel de satisfacción de la usuaria es regular, el 13.7% indicaron que el nivel de satisfacción de la usuaria es bajo, el 5.3% indicaron que el nivel de

satisfacción de la usuaria es alto, el 3.1% indicaron que el nivel de satisfacción de la usuaria es muy bajo y el 0.4% indicaron que el nivel de satisfacción de la usuaria es muy alto.

Es así actualmente que al medir la calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de la usuaria, se considera importante puesto que la satisfacción percibida por el usuario está relacionada con la calidad de atención de carácter positivo que brinda el Hospital Regional de Huacho.

Justificación práctica, la presente investigación realizada ayudará resolver problemas prácticos en el campo de la gestión de la salud, relacionado a las variables de calidad de atención y satisfacción de las usuarias, siendo las beneficiadas todas las usuarias que asisten al consultorio de Obstetricia del Hospital Regional de Huacho.

Justificación Metodológica, con los resultados obtenidos en esta investigación una vez demostrada su validez y confiabilidad se podrá utilizar como referencias para otros trabajos de investigación.

Justificación social, tiene relevancia porque el estudio tiene un impacto social en aquellas usuarias que acuden al consultorio de Obstetricia del Hospital Regional de Huacho y que tienen expectativas de ser atendidas bajo estándares de calidad y finalmente las percepciones con relación al servicio.

Los objetivos planteados son: OG: Determinar la relación entre calidad de atención del personal de obstetricia y satisfacción de usuarias atendidas en el Hospital Regional de Huacho 2023; Objetivos específicos: 1. Describir el nivel de la calidad de atención del personal de obstetricia en el Hospital Regional de Huacho 2023. 2. Describir el nivel de satisfacción de la usuaria atendidas en el Hospital Regional de Huacho 2023.

La hipótesis general planteado para esta investigación: Existe relación directa y significativa entre calidad de atención del personal de obstetricia y satisfacción de la usuaria en el Hospital Regional de Huacho 2023.

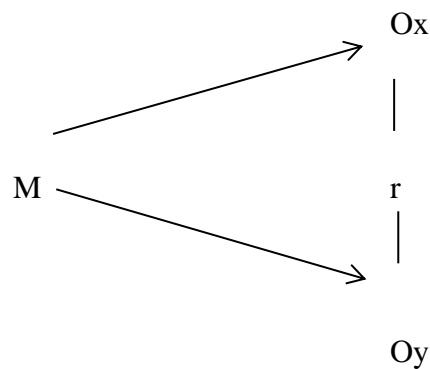
II. METODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es de tipo cuantitativa porque usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías según Sampieri. (30)

El método de esta investigación es hipotético - deductivo a través de las observaciones el cual nos permite plantear un problema y así formular una hipótesis a través del razonamiento deductivo. (30)

El diseño es no experimental, está basado en determinar las diferentes características y el desarrollo del diseño de estudio observacional, en un momento dado, en una sola medición retrospectiva entre V1 y V2. (30)



M: Tamaño muestral

Ox: Calidad de servicio

Oy: satisfacción del cliente

r: relación entre las dos variables

2.2.Operacionalización de variables

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala |
|---------------------|--|--|---|--|---------|
| Calidad de atención | La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía”. (31) | La calidad de servicio al cliente es el grado en que los medios deseables se utilizan para alcanzar las posibles mejoras en el servicio. | <ul style="list-style-type: none"> ●Elementos tangibles ●Elementos Fiabilidad ●Elemento Capacidad de respuesta ●Elementos seguridad. ●Elemento Empatía | <p>ELEMENTOS TANGIBLES:</p> <p>1.-El área de obstetricia tiene equipos actualizados y modernos</p> <p>2.-Las instalaciones físicas del área de obstetricia son visualmente atractivas.</p> <p>3.- El personal del área de obstetricia luce impecable (arreglado, limpio).</p> <p>4.- Los materiales asociados con el servicio de obstetricia, son visualmente atractivos.</p> <p>ELEMENTOS DE FIABILIDAD:</p> <p>5.- El área de obstetricia provee sus servicios al momento que acordaron.</p> <p>6.- Cuando usted tiene algún problema, el personal del área de obstetricia es considerado y tranquilizador.</p> <p>7.- El personal del área de obstetricia es preciso o certero en la entrega de su servicio.</p> <p>8.- La obstetra cumple con el tiempo estimado de atención.</p> <p>ELEMENTOS CAPACIDAD DE RESPUESTA:</p> <p>9.- El personal del área de obstetricia les dice exactamente cuándo será atendida.</p> <p>10.- Usted es atendido con prontitud por el personal del área de obstetricia.</p> | Nominal |

| | | | | | |
|----------------------------|--|---|--|--|---------|
| | | | | <p>11.- El personal del área de obstetricia siempre está dispuesto a ayudarlo.</p> <p>ELEMENTOS DE SEGURIDAD:</p> <p>12.- Usted se siente seguro durante la atención en el área de obstetricia.</p> <p>13.- El personal del área de obstetricia está totalmente capacitado y es profesional.</p> <p>14.- El personal del área de obstetricia es amable.</p> <p>15.- El personal del área de obstetricia tiene el apoyo adecuado de las autoridades para realizar correctamente su trabajo.</p> <p>ELEMENTO EMPATÍA:</p> <p>16.- El personal del área de obstetricia le brinda atención personalizada a cada paciente.</p> <p>17.- El personal del área de obstetricia pone todo su interés cuando lo atienden.</p> | |
| Satisfacción de la usuaria | Se define la satisfacción del cliente como las percepciones del cliente de que un proveedor ha alcanzado o superado sus expectativas. (32) | Es la percepción del cliente sobre la calidad de servicio que se le ofrece. | <ul style="list-style-type: none"> • Percepción Humana • Percepción Técnico científico • Percepción del Entorno | <p>PERCEPCIÓN HUMANA:</p> <p>1.-La obstetra me saludó calurosamente.</p> <p>2.-La obstetra me llamó por mi nombre.</p> <p>3.- Se me permitió explicar mi problema en detalle sin intervención innecesaria.</p> <p>4.- La obstetra mostró interés en mi problema y tratamiento.</p> <p>5.- La obstetra me trató con respeto.</p> <p>PERCEPCIÓN TECNICO – CIENTIFICA:</p> <p>6.- Siento que la obstetra es competente y tiene buen conocimiento.</p> | Nominal |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|
| | | | | <p>7.- La obstetra me explicó mi enfermedad, discutí el tratamiento. Opciones.</p> <p>8.-Estuve completamente involucrado en la toma de decisiones de mi tratamiento.</p> <p>9.- La razón para el examen médico se me explica correctamente.</p> <p>10.- Puedo hacer preguntas sobre mi enfermedad libremente.</p> <p>11.- Estoy satisfecho con mi tratamiento.</p> <p>PERCEPCIÓN ENTORNO:</p> <p>12.- Puedo ser admitido en el hospital fácilmente cuando tengo un problema.</p> <p>13.- Estoy satisfecho con la limpieza en el área de obstetricia.</p> <p>14.- Me gustaría visitar este lugar de nuevo.</p> <p>15.- El área de obstetricia cumple con los protocolos sanitarios vigentes.</p> | |
|--|--|--|--|---|--|

2.3.Población, muestra y muestreo

La población estuvo constituida por 546 mujeres que fueron atendidas en el Hospital Regional de Huacho.

La muestra se obtuvo a través de la siguiente fórmula:

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

Donde: N= 546; Z= 1.96; P= 0.5; q= 0.5; E= 0.05

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5)(0.5)(546)}{(0.05)^2 (546 - 1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416) \cdot (0.25)(546)}{(0.0025)(545) + (3.8416)(0.25)}$$

$$n = \frac{524,3784}{1.3625 + 0.9604}$$

$$n = \frac{524.3784}{2.3229}$$

$$n = 225.7429936717035$$

$$n = 226$$

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

La recolección de datos se ejecutó con todas las medidas y normas dispuesta por el MINSA. Con estas medidas adoptadas para esta recolección de datos podemos asegurar la salud de las obstetras con la finalidad de tener una información fidedigna.

Se tuvo un formato para la recolección de datos de interés para la realización del presente trabajo de investigación para al finalizar el trabajo ser presentado en forma de tablas y gráficos.

Técnica: la técnica que se utilizó en la recolección de datos fue la encuesta.

Instrumento: el instrumento utilizado fue el cuestionario sobre la calidad de atención en obstetricia y satisfacción de usuarias atendidas en el Hospital Regional de Huacho conformadas por 17 preguntas, el cual fue validado con la confiabilidad de Alpha de Cronbach.

La validez del instrumento se realizó mediante el análisis de contenido, por el método “Juicio de expertos”, utilizando la verificación de expertos especialistas vinculados en el tema, los que conformaron un panel de discusión en relación a los ítems de interés. El análisis efectuado por los expertos incluyó la evaluación de los ítems del instrumento de recolección de datos desarrollado. Las sugerencias, hallazgos y recomendaciones de los cinco expertos, se tomó en cuenta para los cambios pertinentes en el instrumento de esta investigación:

Dra. Cárdenas Pineda Lina Yubana, puntuación 77.

Dra. Ochavano Amasifuen Doilita, puntuación 80.

Mg. García Chaiña Esther Elisa, puntuación 80.

Confiabilidad: el cuestionario titulado de Calidad de Servicio y Satisfacción de la Usuaría se procedió a realizar una prueba piloto con 20 usuarias en donde se determinó mediante la prueba estadística del coeficiente de Alpha de Cronbach se obtuvo 0,837% y mediante el programa estadístico SPSS versión 22.

2.5 Procedimiento

Primero paso: Se gestionó un permiso mediante la conversación a la jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación Dra. Indira Burga Ugarte para realizar nuestro proyecto de tesis en el Hospital Regional de Huacho.

Segundo paso: Se informó sobre el título de nuestro proyecto para la autorización de ejecución del estudio en el Hospital Regional de Huacho, a través de la presentación de nuestro proyecto con la finalidad de facilitarnos la participación de las usuarias.

Tercero paso: Posterior a la respuesta positiva, se explicaron los objetivos y aspectos éticos relacionados al estudio que son 20 usuarias que cumplieron con los criterios de inclusión.

Cuarto paso: Concluido el proceso, se le entregó los cuestionarios a las usuarias del Hospital Regional de Huacho de manera presencial en lo que demoraron aproximadamente 15 minutos en resolver los cuestionarios.

Quinto paso: Una vez terminada la aplicación del instrumento se procedió a verificar su llenado y se les agradeció por su participación.

Sexto paso: Para la presentación de los resultados, se usaron tablas previamente diseñados en base a los objetivos establecidos.

Séptimo paso: Para el análisis de datos se confrontaron los resultados con la base teórica seleccionada, esto permitió verificar la congruencia de los resultados con la literatura. Octavo paso: Se realizó la discusión comparando los resultados de los antecedentes mencionados con los resultados obtenidos de nuestra investigación.

Noveno paso: finalizada la investigación se elaboró las conclusiones por cada objetivo planteado en el presente estudio y las recomendaciones en base a las conclusiones.

Los datos obtenidos serán analizados con el programa estadístico SPSS versión 22,

también con el programa Excel para la clasificación de los tipos de datos, se emplearán diversos valores estadísticos para mostrar los resultados del estudio según los objetivos.

2.6. Método de análisis de datos

En la investigación se utilizará 2 métodos de análisis de datos.

Análisis interferencial

Es una rama de la estadística que comprende los métodos y procedimientos para deducir propiedades (hacer inferencias) de una población, a partir de una pequeña parte de la misma (muestra). También permite comparar muestras de diferentes poblaciones.

Generalmente comprende de las pruebas de estimación, puntual o por intervalos de confianza y las pruebas de hipótesis paramétricas como la de la media, diferencias de medias proporcionales, etc. Y las no paramétricas como la prueba de chi- cuadrado y coeficiente rho Spearman. Para este trabajo de investigación utilizaremos la prueba de Coeficiente rho de Spearman para la contrastación de hipótesis.

Coeficiente rho de Spearman

En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman, ρ (rho) es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias (tanto continuas como discretas). Para calcular ρ , los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden

$$r_R = 1 - \frac{6\sum_i d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

n = número de puntos de datos de las dos variables

d_i = diferencia de rango del elemento “ n ”

El Coeficiente Spearman, ρ , puede tomar un valor entre +1 y -1 donde,

Un valor de +1 en ρ significa una perfecta asociación de rango

Un valor 0 en ρ significa que no hay asociación de rangos

Un valor de -1 en ρ significa una perfecta asociación negativa entre los rangos.

Si el valor de ρ se acerca a 0, la asociación entre los dos rangos es más débil.

Escala: Rango Relación

0 – 0,25: Escasa o nula

0,26-0,50: Débil

0,51 – 0,75: Entre moderada y fuerte

0,76 – 1,00: Entre fuerte y perfecta

Para la demostración de la aceptación o rechazo de la hipótesis de la investigación, se consideró el nivel de confianza del 95% (nivel de significancia $\alpha=5\%=0,05$).

Regla de decisión: si $Rho \leq 0,05$ se rechaza H_0

2.7. Aspectos éticos

Al establecer las pautas iniciales de esta investigación desde el punto de vista ético, se optó por ceñirse estrictamente a lo establecido en los Principios Básicos y Operacionales de la Declaración de Helsinki, la cual fue promulgada por la Asociación Médica Mundial (WMA) como un cuerpo de principios éticos que deben guiar a la comunidad médica y otras personas que se dedican a la investigación con seres humanos, siendo considerado como el documento más importante en la ética de la investigación en ciencias de la salud.

Ninguno de los procedimientos utilizados comprometió el estado de salud de las gestantes ni se intervino en sus tratamientos estomatológicos habituales o de rutina.

De esta manera, la presente tesis se basó en los siguientes principios:

- Principio del respeto por el individuo:

Durante todo el desarrollo de la presente investigación, se consideró necesario seguir como principio general, el respeto a los derechos de las gestantes participantes con la finalidad de salvaguardar su integridad personal; debido a que el deber de las investigadora fue solamente hacia el paciente gestante, existiendo siempre la necesidad de llevar a cabo una investigación orientada hacia el bienestar del sujeto, lo cual ha sido siempre precedente sobre los intereses de la ciencia o de la sociedad, para lo cual se usó la Declaración de Consentimiento Informado.

- Principio de la privacidad y confidencialidad:

No se expuso la privacidad de las gestantes, que pueda perjudicar la integridad de las personas en estudio, todo esto en cumplimiento de las leyes y regulaciones.

III. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Una de las principales funciones de la estadística está en la descripción de los datos; Mediante el uso de medidas (estimaciones), gráficos o tablas, se puede ver claramente el rendimiento y las tendencias de la información recopilada. SPSS dispone de varios programas para esta tarea, cada uno de los cuales nos da diferentes opciones, cuyo uso depende de las características de la información contenida en cada variable. A continuación, se realizó un análisis descriptivo de la información recopilada.

Tabla 1. Edad de la Usuaría

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 18 - 23 años | 118 | 52,2 | 52,2 | 52,2 |
| | 24 - 29 años | 78 | 34,5 | 34,5 | 86,7 |
| | 30 a 35 años | 28 | 12,4 | 12,4 | 99,1 |
| | 36 a 41 años | 2 | 0,9 | 0,9 | 100,0 |
| | Total | 226 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado a las usuarias del Hospital Regional de Huacho

Interpretación: En la tabla 1 se puede observar que los datos procesados de las usuarias, se obtuvo que el 52.2% tienen una edad de 18 a 23 años, el 34.5% tienen de 24 a 29 años, el 12.4% tienen 30 – 35 años y el 0.9% tienen de 36 – 41 años

Tabla 2. Procedencia

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Zona urbana | 185 | 81,9 | 81,9 | 81,9 |
| | Zona Rural | 41 | 18,1 | 18,1 | 100,0 |
| | Total | 226 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado a las usuarias del Hospital Regional de Huacho

Interpretación: En la tabla se puede observar que los datos procesados de las usuarias, se obtuvo que el 81.9% viven en zonas urbanas y el 18.1% viven en zonas rurales.

Tabla 3. Estado civil

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Soltera | 36 | 15,9 | 15,9 | 15,9 |
| | Casada | 18 | 8,0 | 8,0 | 23,9 |
| | Conviviente | 172 | 76,1 | 76,1 | 100,0 |
| | Total | 226 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado a las usuarias del Hospital Regional de Huacho

Interpretación: En la tabla se puede observar, de los datos procesados de las usuarias, se obtuvo que el 76.1% son convivientes, el 15.9% son solteras y el 8.0% son casadas.

Tabla 4. Grado de instrucción

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Primaria | 9 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| | Secundaria | 97 | 42,9 | 42,9 | 46,9 |
| | Técnico | 41 | 18,1 | 18,1 | 65,0 |
| | Superior | 79 | 35,0 | 35,0 | 100,0 |
| | Total | 226 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado a las usuarias del Hospital Regional de Huacho

Interpretación: En la tabla se puede observar, de los datos procesados de las usuarias, se obtuvo que el 42.9% tienen estudios de nivel secundario, el 35.0% estudios de nivel superior, el 18.1% estudios de nivel técnico y el 4.0% estudios de nivel primaria.

Tabla 5. Ocupación

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Ama de casa | 27 | 11,9 | 11,9 | 11,9 |
| | Trabajo independiente | 140 | 61,9 | 61,9 | 73,9 |
| | Empleada | 59 | 26,1 | 26,1 | 100,0 |
| | Total | 226 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado a las usuarias del Hospital Regional de Huacho

Interpretación: En la tabla se puede observar, de los datos procesados de las usuarias, se obtuvo que el 61.9% tienen trabajo independiente, el 26.1% tienen trabajo de empleadas y el 11.9% son amas de casa.

OBJETIVO 1:

1. Determinar la relación entre calidad de atención del personal de obstetricia y satisfacción de usuarias atendidas en el Hospital Regional de Huacho 2023.

Tabla 2: Calidad de atención

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Muy bajo | 2 | 0,9 | 0,9 | 0,9 |
| | Bajo | 34 | 15,0 | 15,0 | 15,9 |
| | Regular | 151 | 66,8 | 66,8 | 82,7 |
| | Buena | 38 | 16,8 | 16,8 | 99,6 |
| | Excelente | 1 | 0,4 | 0,4 | 100,0 |
| Total | | 226 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado a las usuarias del Hospital Regional de Huacho

Interpretación: En la tabla se puede observar, de los datos procesados de las usuarias, se obtuvo que el 66.8% nos indica que el nivel de calidad de atención es regular, el 16,8% indica que el nivel de calidad de atención es bueno, el 15.0% indica que el nivel de calidad de atención es bajo, el 0.9% indica que el nivel de calidad de atención es muy bajo y el 0,4% indica que el nivel de calidad de atención es excelente

OBJETIVO 2: Describir el nivel de satisfacción de la usuaria atendidas en el Hospital Regional de Huacho 2023.

Tabla 3: Satisfacción de la usuaria

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | | | | |
| Muy bajo | 7 | 3,1 | 3,1 | 3,1 |
| Bajo | 31 | 13,7 | 13,7 | 16,8 |
| Regular | 175 | 77,4 | 77,4 | 94,2 |
| Alto | 12 | 5,3 | 5,3 | 99,6 |
| Muy alto | 1 | ,4 | ,4 | 100,0 |
| Total | 226 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado a las usuarias del Hospital Regional de Huacho

Interpretación: En la tabla se puede observar, de los datos procesados de las usuarias, se obtuvo que el 77.4% indicaron que el nivel de satisfacción de la usuaria es regular, el 13.7% indicaron que el nivel de satisfacción de la usuaria es bajo, el 5.3% indicaron que el nivel de satisfacción de la usuaria es alto, el 3.1% indicaron que el nivel de satisfacción de la usuaria es muy bajo y el 0.4% indicaron que el nivel de satisfacción de la usuaria es muy alto.

Se analizan las variables planteadas, a un nivel de confianza de 5%, los resultados de la correlación Rho de Spearman se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 4: Correlación de hipótesis

| | | | CALIDAD DE ATENCION | SATISFACCION DE LA USUARIA |
|-----------------|----------------------------|-----------------------------|---------------------|----------------------------|
| Rho de Spearman | CALIDAD DE ATENCIÓN | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,788** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 226 | 226 |
| | SATISFACCIÓN DE LA USUARIA | Coefficiente de correlación | ,788** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 226 | 226 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2colas)

Fuente: Cuestionario aplicado a las usuarias del Hospital Regional de Huacho

Interpretación: Se encontró una relación lineal estadísticamente significativa, entre fuerte y perfecta directamente proporcional ($r_s = 0.000$, $p < 0.05$), entre el nivel de la calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de la usuaria en el Hospital Regional de Huacho 2023. Es decir que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. Este resultado nos indica que existe relación entre la calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de la usuaria en el Hospital Regional de Huacho 2023.

IV. DISCUSION

En esta investigación se seleccionó a 226 usuarias atendidas en el Hospital Regional de Huacho, con edades entre los 18 hasta los 45 años, quienes conformaron la muestra total para el procesamiento de datos registrados; donde los resultados obtenidos de acuerdo a las variables presentes en la investigación fueron los siguientes:

Donde mediante una contrastación de hipótesis, aplicando la correlación Rho de Spearman se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula. Este resultado indica que, si existe relación entre la calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de la usuaria el Hospital Regional de Huacho 2023.

Los resultados obtenidos en esta investigación coinciden con lo que obtuvo (**Sánchez P. 2021**) (33) en su investigación titulada: “Satisfacción de la calidad de atención brindada a mujeres durante el parto y puerperio atendidas en el Hospital General de Zona No.2 de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.”, se evidenció con respecto a la satisfacción de la calidad de la atención el 58.3% la calificó de muy satisfactoria; así mismo. Resultados: La edad mínima fue de 14 años, la edad máxima de 42 años y el valor medio de 25,99 años [DE \pm 5,54]. Ocupación: Ama de casa 190 pacientes (51%). Escolaridad: secundaria 165 casos (44,11%). Estado civil: 216 casos (57,8%) estaban casados. En cuanto a la satisfacción con la calidad de la atención, el 58,3% de los encuestados se mostró muy satisfecho, mientras que el 0,3% se mostró muy insatisfecho. Así mismo, (**Pichén Y. 2021**) (34) en su investigación titulada: “Nivel de satisfacción de las usuarias y calidad de la atención en el consultorio de Obstetricia, Puesto de Salud San Juan Chimbote, 2021”. Se evidenció que existe relación estadística significativa entre el nivel de satisfacción de las usuarias y la calidad de atención del obstetra, siendo esta satisfactoria. Se obtuvo los siguientes resultados: 48,2 % de las usuarias indicaron estar satisfechas, 49,6% de las encuestadas calificaron como buena la calidad de la atención recibida por el obstetra. En las dimensiones comunicación, competencia y cortesía la relación de la calidad de la atención con la satisfacción es positiva moderada; mientras que en la dimensión credibilidad, responsabilidad y seguridad la relación de la calidad de la atención y la satisfacción de las usuarias es positiva baja, (**Cusipuma J. y Ruiz J. 2020**) (35) en su investigación titulada: “Calidad de atención del personal de obstetricia y su relación con la satisfacción del paciente en el Hospital María Auxiliadora”, se concluyó que existe una relación directa y significativa entre la variable Calidad de atención y satisfacción del paciente en el área de obstetricia del hospital. De igual manera, (**Apaéstegui L. 2019**) (36) en su investigación titulada: “Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco obstetricia del hospital II-1 Moyobamba 2016”, se concluyó que el nivel de calidad del servicio tiene un nivel “Regular” con un porcentaje de

30%. Resultados: si existe una correlación de Pearson (0.947), indica que la variable calidad de atención está relacionada con la percepción del paciente y usuario del Hospital II-I Moyobamba. Satisfacción con los servicios de hospitalización de obstetricia y ginecología. Se concluyó que el nivel de calidad de los servicios de internación en obstetricia y ginecología en el Hospital II-I Moyobamba; se calificó como "normal" con un porcentaje del 30% (23); seguida de la calificación "malo" con un porcentaje del 25% (19) del 13% para la calificación "bien" y el último 12% para la calificación "excelente". En otros estudios, (**Meza L.2020**) (37) en su investigación titulada: “Grado de satisfacción y garantía de la calidad de atención de las gestantes atendidas en el consultorio materno del Centro de Salud Trébol Azul para formulación de proyecto de inversión en salud en el distrito de San Juan de Miraflores durante los meses de enero a agosto del 2019”, se concluyó que existe relación entre el grado de satisfacción y la calidad de atención. Por lo consiguiente, (**Lovera R.2018**) (38) en su investigación titulada: “Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo, Servicio de Obstetricia, Puesto de Salud Señor de Luren, Junio 2018.”, se concluyó que existe relación significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios. Resultados: Mujeres embarazadas durante el control prenatal en la clínica de maternidad C. de S. Trébol azul, 67,53% demostraron satisfacción y 32,47% demostraron insatisfacción. Las gestantes se mostraron más satisfechas con la calidad de la atención (69,3%) y menos insatisfechas (32%). Conclusiones: Se encontró relación entre satisfacción y calidad de atención ($Rho = 0,411$; $p\text{-valor} = 0,000$). Así mismo, (**Almeida M. y Chávez M. 2018**) (39) en Ecuador reportaron una investigación titulada: “Evaluación de la calidad de servicio en el área de obstetricia del Sub-Centro de Salud de la Parroquia Quiroga Cantón Bolívar”, tuvo como objetivo: evaluar la calidad de servicio en el área de Obstetricia, por ende, mejorar las expectativas que tienen los usuarios de la atención brindada. Se desarrolló en tres etapas: Primero, identificar los servicios que se ofrecen en la región, obtener los permisos necesarios a través de oficios dirigidos al director regional del Ministerio de Salud Pública y al director del Departamento de Salud de Quiroga - director del centro para la El desarrollo de la especialidad pertinente permite, Esto permite una conversación adecuada con el director competente, porque se conocen las necesidades de cada campo de la obstetricia, especialmente la escasez de obstetras. En la segunda etapa, se realizó una encuesta a los usuarios mediante el método SERVQUAL, herramienta que mide la calidad en cinco dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles, permitiendo la evaluación de los subcentros de Quiroga. La tercera etapa desarrolla estrategias, acciones y posibles soluciones que la institución debe promover para lograr una satisfacción excepcional de los usuarios, brindando recomendaciones para programas de desarrollo en el campo de la obstetricia. Conclusiones: un estudio basado en el modelo Servqual puede evaluar la calidad de los servicios obstétricos en los subcentros de salud de Quiroga a partir de cinco dimensiones, entre las que se ven afectadas la confiabilidad y la capacidad de respuesta; el primero reporta insuficiente atención,

conocimiento del parto y la falta de trato recibido en las estadísticas. El segundo está relacionado con el gran volumen de medicamentos suministrados a los pacientes, falta de personal y retrasos en las citas médicas. De igual manera, **(Pérez F, Velastegui O. y Barahona G., en 2017)** (40) Ecuador reportaron una investigación titulada: “Mejoramiento continuo de la calidad de atención del servicio de ginecología-obstétrica del Hospital Sagrado Corazón de Jesús de la ciudad de Quevedo”, tuvo como objetivo: Establecer el plan estratégico en la organización del Hospital Sagrado de Jesús para el mejoramiento de la calidad de atención en el servicio de Ginecología- Obstetricia. Metodología y población: Es un estudio positivista cuali-cuantitativo, descriptiva, explicativa. La técnica e instrumentos utilizados fueron: La encuesta y la observación, la población y muestra: personal de salud 35 y usuarias del servicio de ginecología y obstetricia 235 Resultados relevantes: Se puede constatar que la usuaria tuvo que comprar medicamentos e insumos y en ocasiones tuvo que acostar o dar de alta a dos pacientes antes del tiempo señalado, como también lo confirma la tabla de indicadores ginecológicos 10. La utilización de la sala de maternidad fue del 146,25% con una duración media de la estancia de 33,2, mientras que en realidad hay 23 camas disponibles.

En la presente investigación se discuten con claridad los componentes de estos procesos; de tal manera, que la discusión con el primer objetivo específico: el nivel de la calidad de atención del personal de obstetricia en el Hospital Regional de Huacho 2023. inicia con el análisis de la tabla N° 11, donde se observa que los datos procesados de las usuarias, se obtuvo que el 66.8% nos indica que el nivel de calidad de atención es regular, el 0,4% indica que el nivel de calidad de atención es excelente. Estos resultados se relacionan con lo que afirma que calidad de la atención a la salud es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. Sin embargo, como las consecuencias de la atención se manifiestan en un futuro que frecuentemente resulta difícil de conocer, lo que se juzgan son las expectativas de resultado que se podrían atribuir a la atención en el presente (Donabedian, 1966).

En relación al segundo objetivo específico: Describir el nivel de satisfacción de la usuaria atendidas en el Hospital Regional de Huacho 2023. es importante destacar en la tabla N° 13, se observa el nivel de satisfacción de las usuarias del servicio de Obstetricia del Hospital Regional de Huacho, se obtuvo que el 77.4% indicaron que el nivel de satisfacción de la usuaria es regular, mientras el 0.4% indicaron que el nivel de satisfacción de la usuaria es muy alto. Estos resultados coinciden con Pichen Y. (2021) que la satisfacción de los pacientes es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios de salud pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultado.

V. CONCLUSIONES

Luego de haber realizado el procesamiento de la información obtenidas en esta investigación se concluye que:

1. Se determinó que existe relación entre la calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de usuarias atendidas en el Hospital Regional de Huacho 2023, con una relación lineal estadísticamente significativa, entre fuerte y perfecta directamente proporcional ($r_s = 0.000$, $p < 0.05$).
2. Se determinó que el nivel de la calidad de atención del personal de obstetricia en el Hospital Regional de Huacho 2023, la calidad del servicio a las usuarias es regular con un 66.8%.
3. Se identificó el nivel de satisfacción de la usuaria en el Hospital Regional de Huacho 2023, donde el nivel de satisfacción de la usuaria es regular con un 77.4%.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se ha dado a conocer, mediante esta investigación, la importancia que tiene la calidad de atención y la satisfacción de la usuaria del área de obstetricia, por lo que se espera que el personal del área de obstetricia tome conciencia de los beneficios que tendría tener a la usuaria satisfecha con el servicio que se le brinda en el área de Obstetricia.
2. Se debe mejorar la gestión de la calidad de atención del personal de obstetricia en el Hospital Regional de Huacho 2023, para que se vea reflejado en una mejor atención en la usuaria del área de obstetricia.
3. Se debe aplicar nuevas estrategias para que el nivel de satisfacción de la usuaria en el Hospital Regional de Huacho 2023, esté en un nivel alto esto ayudará a que el área de obstetricia pueda cumplir sus metas y objetivos en cuanto a la atención de la usuaria.

REFERENCIAS

1. Conexión esn. [Online]; 11 de Mayo 2016. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud>.
2. L. A. Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II - 1 Moyobamba 2016..
3. Cachique Oliveira, Suzeti Margarita; Barrios León, Julio César; Arispe Alburqueque, Claudia; Rivera Lozada, Oriana. Calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital especializado nivel II-2 de Lima. Revista de investigación de la Universidad Norbert Wiener. 2022; 11(2).
4. MAGGI VERA WA. 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. [Online].; 2018.. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>.
5. Huanca BLA. Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba. [Online].; 2016.. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31286/Apa%C3%A9stegui_HL.pdf?
6. PICHÉN LEÓN, YHANY ABELINA. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA. PUESTO DE SALUD SAN JUAN_CHIMBOTE. [Online].; 2021.. Disponible en: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25551/CUIDADO_OBSTETRICO_PICHEN_LEON_YHANY.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
7. Pariapuma JGC. CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE OBSTETRICIA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA. [Online].; 2020.. Disponible en: <http://repositorio.upica.edu.pe/bitstream/123456789/540/3/Jazmin%20Ghianella%20Cusipuma%20Pariapuma.pdf>.
8. Huanca BLA. Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba. [Online].; 2016.. Disponible en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31286/Apa%C3%A9stegui_HL.pdf?sequence=1.

9. JAIME LEM. GRADO DE SATISFACCIÓN Y GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LAS GESTANTES ATENDIDAS EN EL CONSULTORIO MATERNO DEL CENTRO DE SALUD TRÉBOL AZUL PARA FORMULACIÓN DE PROYECTO DE INVERSIÓN EN SALUD EN EL DISTRITO DE SAN JUAN DE MIRAFLORES DURANTE LOS MESES D. [Online].; 2019.. Disponible en: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6085/Meza_%20JLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

1 Br. Lovera Vicuña R. Calidad de atención y satisfacción del Usuario Externo, Servicio de Obstetricia, Puesto de Salud Señor de Luren, junio 2018.. [Online].; 2018.. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29946/lovera_vr.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

1 BARRIOS LEON, JULIO CESAR; CACHIQUE OLIVEIRA, SUZETI MARGARITA. CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS DEL SERVICIO DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA DEL HOSPITAL JOSÉ AGURTO TELLO DE CHOSICA AÑO 2019. [Online].; 2019.. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/4975/T061_43715336_09968579_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

1 ALCIDES BTG. MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE GINECOLOGÍA – OBSTETRICIA DEL HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS DE LA CIUDAD DE QUEVEDO. [Online].; 2017.. Disponible en: <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7447/1/PIUAMSS021-2017.pdf>.

1 MARÍA GABRIELA ALMEIDA VÉLEZ; MARÍA CECIBEL CHÁVEZ VÉLEZ. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE OBSTETRICIA DEL SUB-CENTRO DE SALUD DE LA PARROQUIA QUIROGA CANTÓN BOLÍVAR. [Online].; 2018.. Disponible en: <https://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/752/1/TAP111.pdf>.

1 FLORES PS. SATISFACCION DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA A MUJERES DURANTE EL PARTO Y PUERPERIO ATENDIDAS EN EL HGZ No 2 DE TUXTLA

GUTIERREZ, CHIAPAS. [Online].; 2021.. Disponible en:
<https://repositorioinstitucional.buap.mx/server/api/core/bitstreams/5d228a1b-32f4-41d6-946b-c07254349619/content>.

1 W. ED. La Importancia De La Calidad En Las Empresas. [Online]. Disponible en:
5. <https://estrucplan.com.ar/la-importancia-de-la-calidad-en-las-empresas/>.

1 María Victoria Requena Ponce, Gabriela Carolina Serrano López. CALIDAD DE SERVICIO DESDE
6. LA PERSPECTIVA DE CLIENTES, USUARIOS Y AUTO-PERCEPCIÓN DE EMPRESAS DE
CAPTACIÓN DE TALENTOS. [Online]; 2007. Disponible en:
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>.

1 Taréas B. Tecnicas y metodos para medir la calidad en el servicio. [Online]; 27 de mayo de 2011.
7. Disponible en: <https://www.buenastareas.com/ensayos/Tecnicas-y-Metodos-Para-Medir-La/2262550.html>.

1 Zárraga Cano, Lucila; Molina Morejón, Victor Manuel; Corona Sandoval, Enrique. La satisfacción
8. del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del
servicio: un estudio empírico de la industria. RECAI Revista de Estudios en Contaduría,
Administración e Infomática. 2018; 7(18).

1 Magali M. Matilla, Ricardo Chalmeta. Metodología para la Implantación de un Sistema de Medición
9. del Rendimiento Empresarial. Revista Información Tecnológica. 2017; 18(1).

2 La medición de la satisfacción del cliente. [Online]. Disponible en:
0. <https://biblus.us.es/bibing/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F3.pdf>.

2 Zárraga Cano, Lucila; Molina Morejón, Victor Manuel; Corona Sandoval, Enrique. La satisfacción
1. del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del
servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. RECAI Revista de Estudios en Contaduría,
Administración e Infomática. 2018; 7(8).

2 Desarrollo e implantación de un sistema para la medición de la satisfacción. [Online]. Disponible en:
2. <https://biblus.us.es/bibing/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pdf>.

2 Nishizawa RM. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la
3. empresa de publicidad Ayuda Experto. [Online].; 2014.. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>.

2 Zamora BLVC. Modelo SERVQUAL de la Calidad de servicio y la satisfacción del Usuario Externo
4. en el Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán, Lima -
2018. [Online].; 2018.. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31268/Castillo_ZL.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

2 organización mundial de la salud. [Online]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1.

2 Richard J. Febres-Ramos MRMR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de
6. medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. [Online].; 2016.. Disponible
en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397.

2 Salud OPdl. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud. [Online].; 2021..
7. Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud#:~:text=de%20Salud%20P%C3%BAblica,-La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n%20en%20la%20prestaci%C3%B3n%20de%20servicios,y%20acceso%20equitativo%20como%20atributos>.

2 Richard J. Febres-Ramos, Miguel R. Mercado-Rey. Satisfacción del usuario y calidad de atención del
8. servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. [Online].; 2016..
Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20usuario%20es,calidad%20que%20los%20pacientes%20demandan.

2 Nishizawa RM. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la
9. empresa de publicidad Ayuda Experto. [Online].; 2014.. Disponible en:
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005#:~:text=E1%20Modelo%20Servqual%2C%20mide%20la,%2C%20empat%C3%ADa%2C%20y%20elementos%20tangibles.

3 Carlos Fernández Collado, Pilar Baptista Lucio. Metodología de la investigación. [Online]. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>.

3 María Victoria Requena Ponce, Gabriela Carolina Serrano López. Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talento. [Online]; 2007. Disponible en: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>.

3 Desarrollo e implación de un sistema para la medición de la satisfacción. [Online]. Disponible en: <https://biblus.us.es/bibing/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pdf>.

3 FLORES PS. SATISFACCION DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA A MUJERES DURANTE EL PARTO Y PUERPERIO ATENDIDAS EN EL HGZ No 2 DE TUXTLA GUTIERREZ, CHIAPAS. [Online]; 2021. Disponible en: <https://repositorioinstitucional.buap.mx/server/api/core/bitstreams/5d228a1b-32f4-41d6-946b-c07254349619/content>.

3 PICHÉN LEÓN YA. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA. PUESTO DE SALUD. [Online]; 2021. Disponible en: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25551/CUIDADO_OBSTETRICO_PICHEN_LEON_YHANY.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

3 Pariapuma JGC. CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE OBSTETRICIA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA. [Online]; 2020. Disponible en: <http://repositorio.upica.edu.pe/bitstream/123456789/540/3/Jazmin%20Ghianella%20Cusipuma%20Pariapuma.pdf>.

3 Huanca LA. Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba. [Online]; 2019. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31286/Apa%C3%A9stegui_HL.pdf?sequence=1.

3 JAIME LEM. GRADO DE SATISFACCIÓN Y GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN
7. DE LAS GESTANTES ATENDIDAS EN EL CONSULTORIO MATERNO DEL CENTRO DE
SALUD TRÉBOL AZUL PARA FORMULACIÓN DE PROYECTO DE INVERSIÓN EN SALUD
EN EL DISTRITO DE SAN JUAN DE MIRAFLORES. [Online]; 2020. Disponible en:
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6085/Meza_%20JLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

3 Lovera Vicuña R. Calidad de atención y satisfacción del Usuario Externo, Servicio de Obstetricia,
8. Puesto de Salud Señor de Luren. [Online]; 2018. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29946/lovera_vr.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

3 VERA MLV. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE OBSTETRICIA
9. DEL SUB-CENTRO DE SALUD DE LA PARROQUIA QUIROGA CANTÓN BOLÍVAR. [Online];
2018. Disponible en: <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/752/1/TAP111.pdf>.

4 ALCIDES.BTG. MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL
0. SERVICIO DE GINECOLOGÍA – OBSTETRICIA DEL HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE
JESÚS DE LA CIUDAD DE QUEVEDO. [Online]; 2017. Disponible en:
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7447/1/PIUAMSS021-2017.pdf>.

ANEXOS

Anexo 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE OBSTETRICIA Y SATISFACCION DE USUARIAS ATENDIDAS EN EL HOSPITAL DE HUACHO 2023”

| PROBLEMA GENERAL | OBJETIVOS GENERALES | HIPOTESIS | VARIABLE | METODOLOGIA |
|--|--|--|---|--|
| <p>PROBLEMA PRINCIPAL</p> <p>¿Cuál es la relación entre calidad de atención del personal de Obstetricia y satisfacción de usuarias atendidas en el Hospital Regional de Huacho 2023?</p> <p>PROBLEMAS SECUNDARIOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es el nivel de calidad de atención del personal de obstetricia en el Hospital Regional de Huacho? 2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de usuarias atendidas en el Hospital Regional de Huacho 2023? | <p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación de la calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de la usuaria en el hospital regional de Huacho, 2023.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Describir el nivel de la calidad de atención del personal de obstetricia en el Hospital Regional de Huacho 2023. 2. Describir el nivel de satisfacción de usuarias atendidas en el Hospital Regional de Huacho 2023. | <p>HIPOTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de la usuaria en el hospital regional de Huacho, 2023.</p> | <p>VARIABLES DE ESTUDIO</p> <p>V1: Calidad de atención</p> <p>V2: Satisfacción de la usuaria</p> | <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Cuantitativo</p> <p>METODO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Hipotético -deductivo</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> <p>POBLACIÓN: Constituida por 546 usuarias.</p> <p>MUESTRA: Constituida por 226 usuarias</p> <p>TÉCNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p> <p>PROCESAMIENTO DE DATOS</p> <p>Mediante un programa estadístico: SPSS versión 22. y Microsoft Excel que procesará la información.</p> |

Anexo 2: Cuestionario de Calidad de Servicio y Satisfacción de la Usuaría

UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO

“FRANKLIN ROOSEVELT”

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA



“CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL OBSTETRICIA Y SATISFACCION DE USUARIAS ATENDIDAS EN EL HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO 2023”

Este cuestionario se realizará con los Principios éticos en relación con el investigador y el participante:

Con relación a este tema se debe cumplir con los siguientes principios:

- a. La confidencialidad y el mantenimiento del anonimato e intimidad.
- b. La no coacción.
- c. Consentimiento informado
- d. Protección contra daños
- e. Derecho a acceder a los resultados por parte de los que participaron en la investigación
- f. Comunicación

Factor Personal

1. Edad

- A. 18 – 23 años
- B. 24 – 29 años
- C. 30 a 35 años
- D. 36 – 41 años

2. Procedencia

- A. Zona urbana
- B. Zona rural

3. Estado civil

- A. Soltera
- B. Casada
- C. Conviviente

3. Grado de instrucción

- A. Primaria
- B. Secundaria
- C. Técnico
- D. Superior
- E. Sin estudios

4. Ocupación

- A. Ama de casa
- B. Trabajo independiente
- C. Empleada

Cuestionario de Calidad de Servicio

Escala:

| | | | | |
|----------|------|---------|-------|-----------|
| MUY BAJO | BAJO | REGULAR | BUENA | EXCELENTE |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| ITEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| ELEMENTO TANGIBLE | | | | | |
| 1.El área de obstetricia tiene equipos actualizados y modernos | | | | | |
| 2.Las instalaciones físicas del área de obstetricia son visualmente atractivas. | | | | | |
| 3.El personal del área de obstetricia luce impecable (arreglado, limpio). | | | | | |
| 4.Los materiales asociados con el servicio de obstetricia son visualmente atractivos. | | | | | |
| ELEMENTO FIABILIDAD | | | | | |
| 5.El área de obstetricia provee sus servicios al momento que acordaron. | | | | | |
| 6.Cuando usted tiene algún problema, el personal del área de obstetricia es considerado y tranquilizador. | | | | | |
| 7.El personal del área de obstetricia es preciso o certero en la entrega de su servicio. | | | | | |
| 8.La obstetra cumple con el tiempo estimado de atención. | | | | | |
| ELEMENTO CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 9.El personal del área de obstetricia les dice exactamente cuándo será atendida. | | | | | |
| 10. Usted es atendido con prontitud por el personal del área de obstetricia. | | | | | |
| 11. El personal del área de obstetricia siempre está dispuesto a ayudarlo. | | | | | |
| ELEMENTO SEGURIDAD | | | | | |
| 12. Usted se siente seguro durante la atención en el área de obstetricia. | | | | | |
| 13. El personal del área de obstetricia está totalmente capacitado y es profesional. | | | | | |
| 14. El personal del área de obstetricia es amable. | | | | | |
| 15. El personal del área de obstetricia tiene el apoyo adecuado de las autoridades para realizar correctamente su trabajo. | | | | | |
| ELEMENTO EMPATIA | | | | | |
| 16. El personal del área de obstetricia le brinda atención personalizada a cada paciente. | | | | | |
| 17. El personal del área de obstetricia pone todo su interés cuando lo atienden. | | | | | |

Fuente: Parasuraman *et al.* (1991). Modelo ServQual y ServPerf - MODIFICADO

Cuestionario de Satisfacción de la Usuaría

Escala:

| | | | | |
|----------|------|---------|------|----------|
| MUY BAJO | BAJO | REGULAR | ALTO | MUY ALTO |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| ITEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. La obstetra me saludó calurosamente y con respeto. | | | | | |
| 2. La obstetra me llamó por mi nombre. | | | | | |
| 3. Se me permitió explicar mi problema en detalle sin intervención innecesaria. | | | | | |
| 4. La obstetra mostró interés en mi problema y tratamiento. | | | | | |
| 5. Siento que la obstetra es competente y tiene buen conocimiento. | | | | | |
| 6. La obstetra me explicó mi enfermedad, discutí el tratamiento. Opciones. | | | | | |
| 7. Estuve completamente involucrado en la toma de decisiones de mi tratamiento. | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 8. La razón para el examen médico se me explica completamente. | | | | | |
| 9. La obstetra me dio el tiempo adecuado. | | | | | |
| 10. La obstetra que me trataba parecía tener prisa. | | | | | |
| 11. La obstetra me trató con respeto. | | | | | |
| 12. Puedo ser admitido en el hospital fácilmente cuando tengo un problema. | | | | | |
| 13. Estoy satisfecho con la limpieza en el área de obstetricia. | | | | | |
| 14. Puedo hacer preguntas sobre mi enfermedad libremente. | | | | | |
| 15. Estoy satisfecho con mi tratamiento. | | | | | |
| 16. El tratamiento fue asequible fácilmente. | | | | | |
| 17. Me gustaría visitar este lugar de nuevo. | | | | | |
| 18. El área de obstetricia cumple con los protocolos sanitarios c. | | | | | |

Fuente: Autor

Anexo 03 Juicio de Expertos

FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la : CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE
Investigación OBSTETRICIA Y SATISFACCION DE USUARIAS
ATENDIDAS EN EL HOSPITAL REGIONAL DE
HUACHO 2023

1.2. Nombre del instrumento : CUESTIONARIO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| Indicadores | Criterios | Deficiente | | | | Baja | | | | Regular | | | | Buena | | | | Muy Buena | | | |
|-----------------|---|------------|----|----|----|------|----|----|----|---------|----|----|----|-------|----|----|----|-----------|----|----|-----|
| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 |
| 1. Claridad | Esta formulado con lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | |
| 2. Objetividad | Esta expresado en conductas | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | |
| 3. Actualidad | Adecuado al avance de la ciencia pedagógica | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | |
| 4. Organización | Existe una organización lógica | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | |
| 5. Suficiencia | Comprende los aspectos en cantidad y | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | |
| 6. | Adecuado para valorar los instrumentos | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | |
| 7. Consistencia | Basado en aspectos teóricos científicos | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | |
| 8. Coherencia | Entre los índices e Indicadores | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | |
| 9. Metodología | La estrategia responde al propósito del | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | |
| 10. Pertinencia | Es útil y adecuado para la Investigación | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | |

PROMEDIO DE VALORACIÓN

80

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1) Muy Deficiente 2) Deficiente 3) Regular 4) Buena 5) Muy buena

Nombres y Apellidos : ESTHER ELISA GARCIA CHAIÑA

Apellidos

DNI N° : 09596932 Teléfono /Celular : 954968800

Dirección domiciliaria : Calle Las Letras 288 - San Borja

Título Profesional : OBSTETRA

Profesional

Grado Académico : MAESTRA

Académico

Mención : MAESTRIA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD




Firma

Lugar y fecha: Lima 06 de Junio del 2023

FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

III. DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación : CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE OBSTETRICIA Y SATISFACCION DE USUARIAS ATENDIDAS EN EL HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO 2023

1.2. Nombre del instrumento: CUESTIONARIO

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| Indicadores | Criterios | Deficiente | | | | Baja | | | | Regular | | | | Buena | | | | Muy Buena | | | | |
|--------------------|---|------------|----|----|----|------|----|----|----|---------|----|----|----|-------|----|----|----|-----------|----|----|-----|--|
| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | |
| 1. Claridad | Está formulado con lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | | |
| 2. Objetividad | Está expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | |
| 3. Actualidad | Adecuado al avance de la ciencia pedagógica | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | |
| 4. Organización | Existe una organización Lógica | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | |
| 5. Suficiencia | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | |
| 6. Intencionalidad | Adecuado para valorar los instrumentos de investigación | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | |
| 7. Consistencia | Basado en aspectos teóricos científicos | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | |
| 8. Coherencia | Entre los índices e Indicadores | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | |
| 9. Metodología | La estrategia responde al propósito del diagnóstico | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | |
| 10. Pertinencia | Es útil y adecuado para la Investigación | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | |

PROMEDIO DE VALORACIÓN

77

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1) Muy Deficiente 2) Deficiente 3) Regular 4) Buena 5) Muy buena

Nombres y : LINA YUBANA CARDENAS PINEDA

Apellidos

DNI N° : 20059866 Teléfono /Celular : 985696060

Dirección : Jr. Coronel Cabrera Lte. A1

domiciliaria

Título : OBSTETRA.....

Profesional

Grado : DOCTOR

Académico

Mención : CIENCIAS DE LA SALUD.....



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCABELICA
Dra. LINA Y. CARDENAS PINEDA
DOCENTE NOMBRADA

Firma

Lugar y fecha: Huancavelica 11 junio del 2023

FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la : CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE OBSTETRICIA Y SATISFACCION DE USUARIAS ATENDIDAS EN EL HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO 2023
Investigación

1.2. Nombre del instrumento : CUESTIONARIO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| Indicadores | Criterios | Deficiente | | | | Baja | | | | Regular | | | | Buena | | | | Muy Buena | | | |
|--------------------|---|------------|----|----|----|------|----|----|----|---------|----|----|----|-------|----|----|----|-----------|----|----|-----|
| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 |
| 1. Claridad | Está formulado con lenguaje Apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 2. Objetividad | Está expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 3. Actualidad | Adecuado al avance de la ciencia pedagógica | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 4. Organización | Existe una organización Lógica | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 5. Suficiencia | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 6. Intencionalidad | Adecuado para valorar los instrumentos de investigación | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 7. Consistencia | Basado en aspectos teóricos científicos | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 8. Coherencia | Entre los índices e Indicadores | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 9. Metodología | La estrategia responde al propósito del diagnóstico | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 10. Pertinencia | Es útil y adecuado para la Investigación | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |

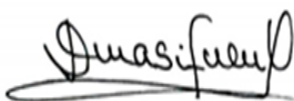
PROMEDIO DE VALORACIÓN

80

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1) Muy Deficiente 2) Deficiente 3) Regular 4) Buena 5) Muy buena

Nombres y Apellidos : DOILITA AMASIFUEN OCHAVANO
DNI N° : 15623537 Teléfono /Celular : 996162037
Dirección domiciliaria : JIRON LIMA 613 BARRANCA
Título Profesional : LICENCIADA EN OBSTETRICIA
OBSTETRA
Grado Académico : MAESTRIA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA
Mención : E INVESTIGACION PEDAGOGICA



Firma

Lugar y fecha: Barranca 26 Julio del 2023

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

En el desarrollo de la investigación se realizó las encuestas con el fin se medir la percepción de la población.

Tabla: Valores del coeficiente del Alfa de Cronbach

| Coeficiente Alfa de Cronbach | Interpretación del resultado |
|------------------------------|------------------------------|
| 0,53 a menos | Confiabilidad nula |
| 0,54 a 0,59 | Confiabilidad baja |
| 0,60 a 0,65 | Confiable |
| 0,66 a 0,71 | Muy confiable |
| 0,72 a 0,99 | Confiabilidad Excelente |
| 1.0 | Confiabilidad perfecta |

Fuente: Oseda (2011)

Al inicio de la investigación; se obtuvo un alfa de Cronbach de 87.8 %, la cual presenta una “Confiabilidad Excelente” del instrumento de medición y los resultados según del procesamiento SPSS.

Tabla: Resultados del estadístico de fiabilidad.

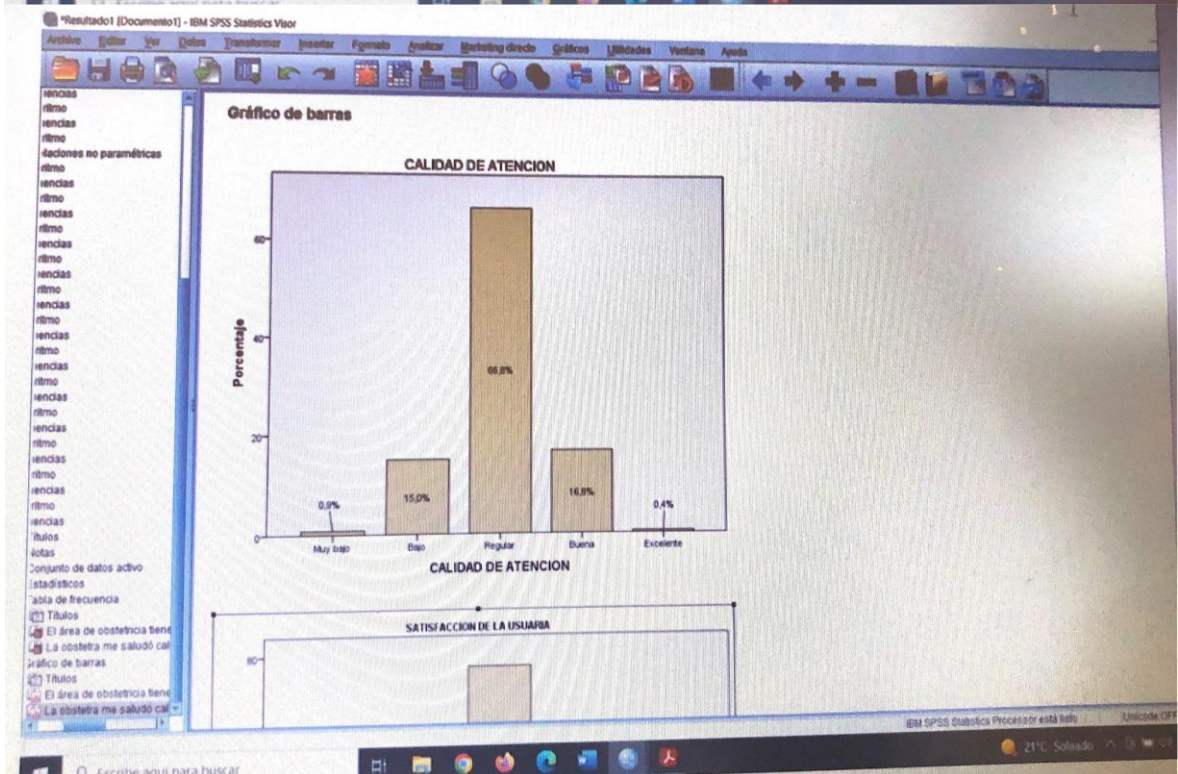
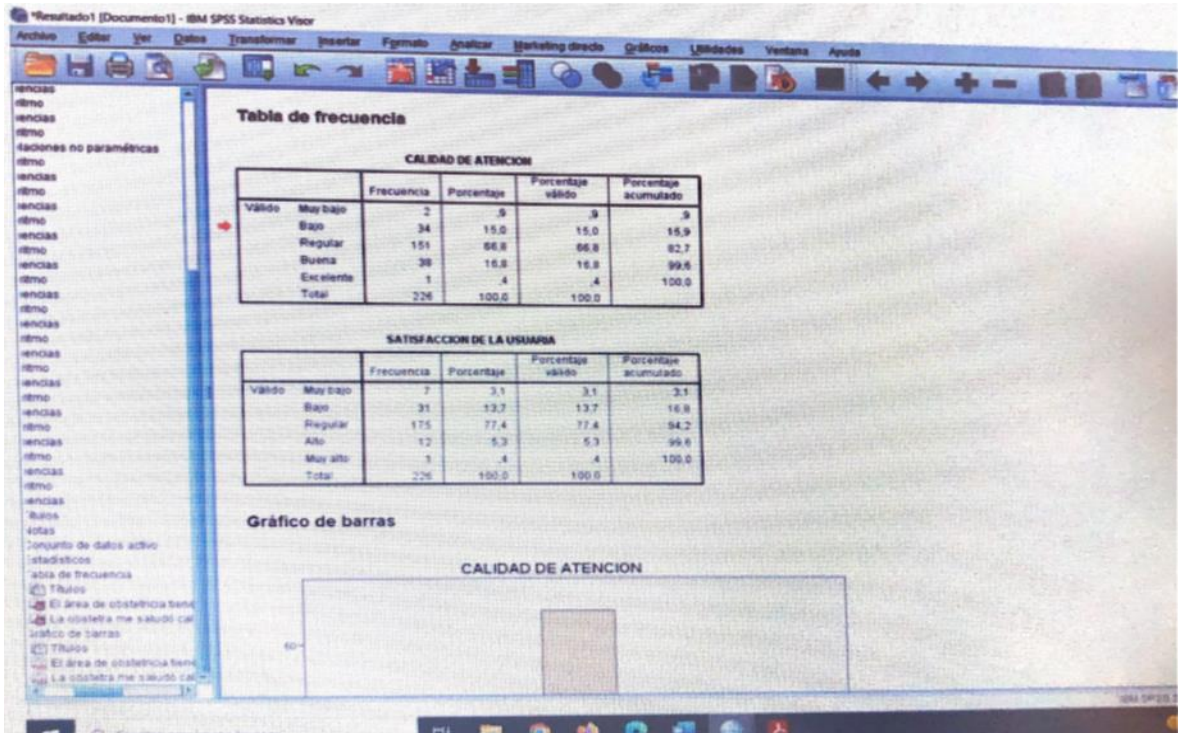
| Resumen de procesamiento de los casos | | | |
|--|----------|----|-------|
| | | N | % |
| Casos | Válido | 20 | 100,0 |
| | Excluido | 0 | ,0 |
| | Total | 20 | 100,0 |

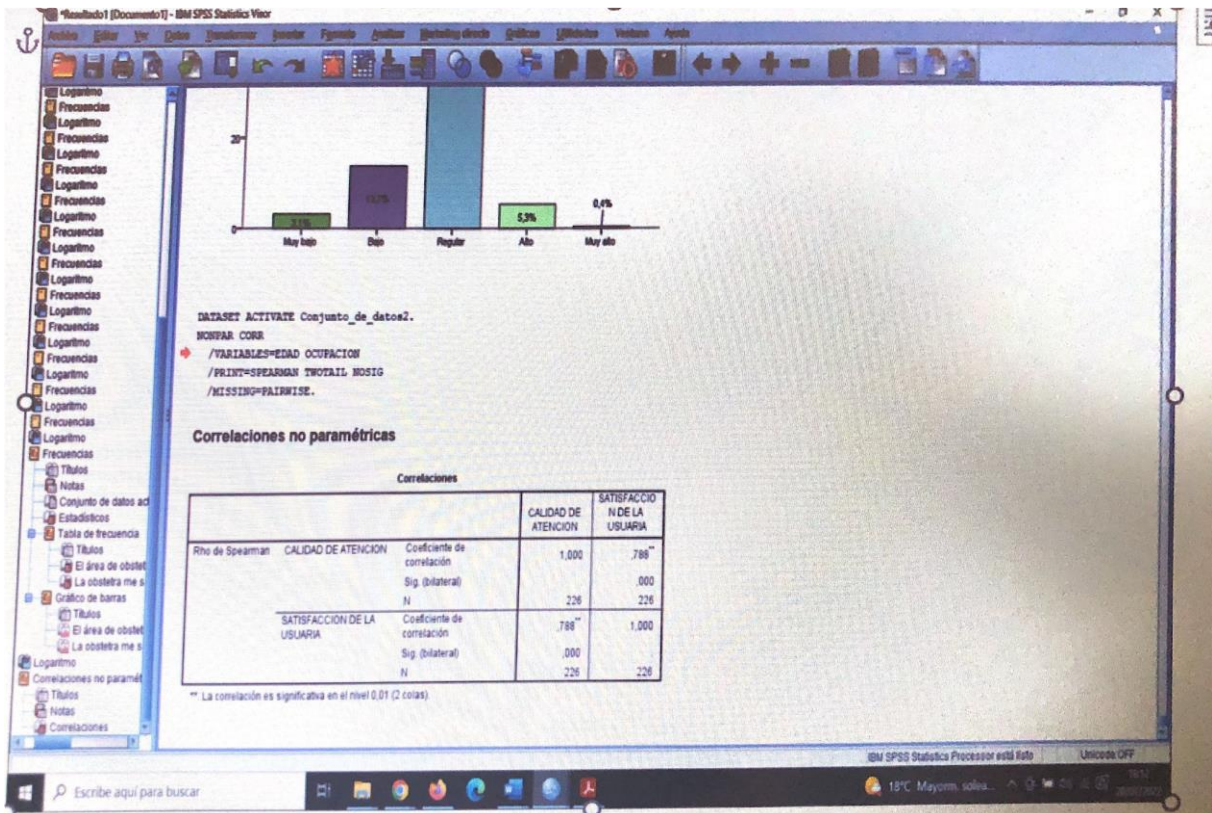
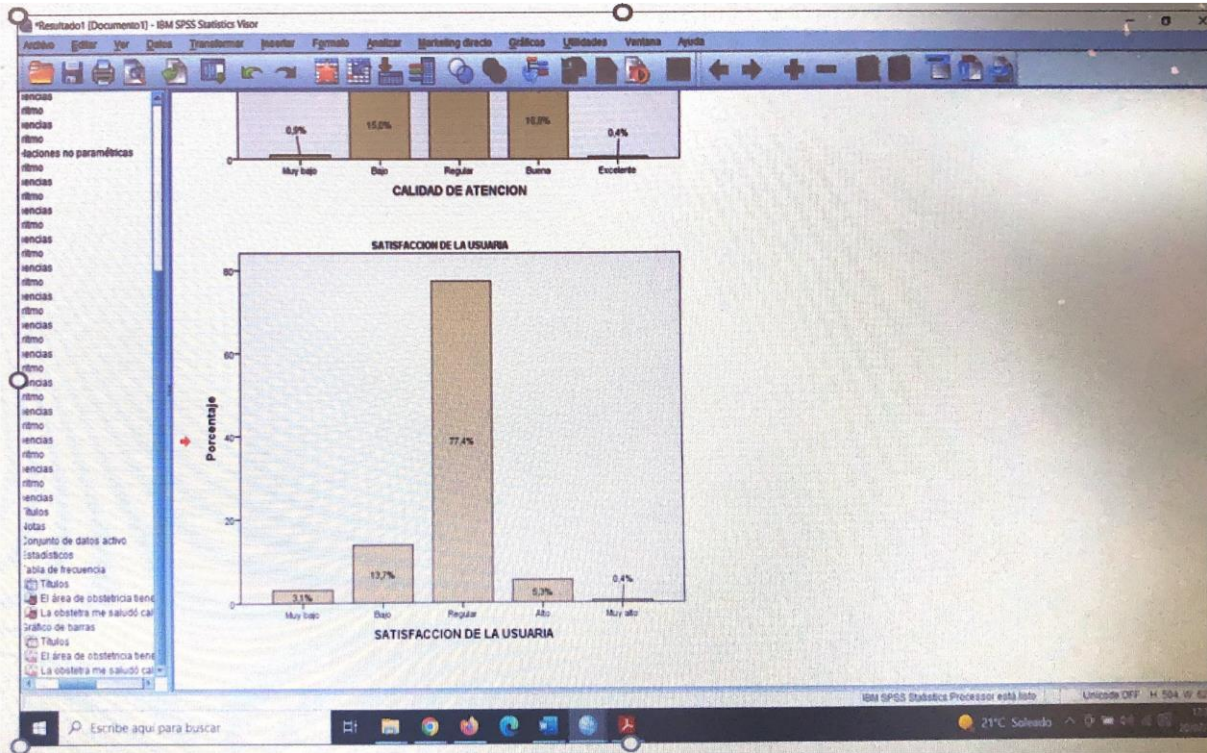
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| 0,837 | 20 |

Fuente: Elaboración propia

Anexo 05: Procesamiento de datos en SPSS Statistics







"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



MEMORANDO N° 76 - 2022-GRI-DIRESA-HHHO-SBS-D.GO.

N° Doc: 3446243
N° Exp: 02340750

A : DRA.INDIRA BURGA UGARTE
Jefe de la Unidad de apoyo a la Docencia e Investigación

ASUNTO : Autorización para realizar proyecto de investigación
REF : Solicitud presentada

FECHA : Huacho, 10 de Agosto del 2022

GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
DIRECCION REGIONAL DE SALUD DE LIMA
HOSPITAL HUACHO MAJURA OTON Y SBS
UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION

10 AGO. 2022
SECRETARIA

Recibido por: [Signature]
Hora:

Me es grato dirigirme a Usted para saludarla cordialmente, y en atención al documento de la referencia, debo comunicar que mi Jefatura da por aceptada a la solicitud presentada por las autoras corresponsal y Bach. en Obstetricia: Cabanillas Serrano María y Huertas Soriano Mónica, para realizar la aplicación del instrumento de proyecto de investigación según se detalla, en nuestro Departamento de Gineco-Obstetricia.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
DIRECCION REGIONAL DE SALUD DE LIMA
HOSPITAL HUACHO MAJURA OTON Y SBS

[Signature]
ESTOR RUFINO BRAYO
C.M.P. N° 29624 PLACES N° 18012
Jefe del Depto. Gineco-Obstetricia



GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
DIRECCION REGIONAL DE SALUD DE LIMA
HOSPITAL HUACHO MAJURA OTON Y SBS

[Signature]
Dra. INDIRA G. BURGA UGARTE
Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación

Cc: Archivo,
NBQ/Enka M.

