

NOMBRE DEL TRABAJO

**TESIS FINAL - OBSTETRICIA.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

**18162 Words**

RECUENTO DE PÁGINAS

**71 Pages**

FECHA DE ENTREGA

**Sep 27, 2023 5:23 PM GMT-5**

RECUENTO DE CARACTERES

**97081 Characters**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**2.3MB**

FECHA DEL INFORME

**Sep 27, 2023 5:24 PM GMT-5****● 7% de similitud general**

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

- 7% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones

**● Excluir del Reporte de Similitud**

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



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

**CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE OBSTETRICIA Y LA  
SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS DEL HOSPITAL ERNESTO GERMÁN  
GUZMÁN GONZALES 2023**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE OBSTETRA**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. AVILES VERA, MARYLU**

**BACH. JIMENEZ PORRAS, LIZ BLANCA**

**ASESORA:**

**MG. AIDA MARIELA CAMARGO CAMPOS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA**

**HUANCAYO-PERU**

**2023**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigacion a Dios, a mis padres y pareja. A Dios por que ha estado conmigo en cada paso que dí, cuidandome y dandome la fortaleza para continuar, a mi pareja y padres, quienes a lo largo de mi carrera me apoyaron incondicionalmente. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presento sin dudar ni un solo momento en mi capacidad e inteligencia.

A mis padres y hermanas que son mi alegría, mi centro y el motor que me impulsa a seguir adelante cada dia de mi vida, me dieron la oportunidad de una formacion, profesional y ejemplo de trabajo y humildad, perseverancia en lograr mis metas propuestas.

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestra casa superior de estudio, la “Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt” y de manera especial, a los docentes de la Escuela Profesional de Obstetricia, por sus enseñanzas durante estos años de estudio. De igual manera, a nuestra asesora, la Mg. AIDA MARIELA CAMARGO CAMPOS, quien guio este estudio con sabiduría y paciencia. Finalmente, a los directivos del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales”, por las facilidades del caso para llevar a cabo la presente investigación.

## **PÁGINA DE JURADO**

DR. ....

---

**Presidente**

MG. ....

---

**Secretaria**

MG. ....

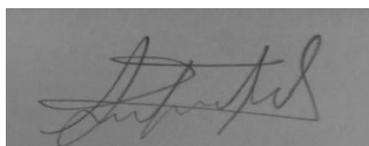
---

**Vocal**

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

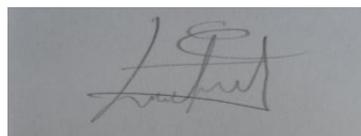
Huancayo, 16 de mayo del 2023

Yo, Marylu Aviles Vera identificada con DNI 75413862 y yo Liz Blanca Jimenez Porras identificada con DNI 70197049 a efectos de cumplir con los requisitos correspondientes al procedimiento de Sustentación de Tesis, **DECLARAMOS** BAJO JURAMENTO que los siguientes documentos o información son AUTÉNTICOS y responden a la verdad de los hechos que en ellos se consignan.



---

Marylu Aviles Vera  
DNI 75413862



---

Liz Blanca Jimenez Porras  
DNI 70197049

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE GENERAL.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. MÉTODO.....	19
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	19
2.2. Operacionalización de variables.....	19
2.3. Población, muestra y muestreo.....	20
2.3.1 Población:.....	20
2.3.2 Muestra.....	20
2.3.3. Muestreo.....	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	21
2.4.1 Técnica.....	21
2.4.2 Descripción de instrumentos.....	21
2.4.3 Validación.....	21
2.4.4 Confiabilidad.....	22
2.5. Procedimiento.....	22
2.6. Método de análisis de datos.....	22
2.7 Aspectos éticos.....	23
III. RESULTADOS.....	24
3.1 Análisis descriptivo.....	24
3.1.1 Calidad de atención.....	24
3.2.3 Satisfacción del usuario.....	26
3.3 Análisis inferencial.....	30
V. CONCLUSIONES.....	44

VI. RECOMENDACIONES .....	45
REFERENCIAS .....	45
ANEXOS .....	50

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Calidad de atención en el Servicio Prenatal del Área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales” .....	24
<b>Tabla 2</b> Dimensión Técnico – Científico de la Calidad de Atención en el Servicio Prenatal del Área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales” .....	25
<b>Tabla 3</b> Dimensión Humana de la Calidad de Atención en el Servicio Prenatal del Área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales” .....	25
<b>Tabla 4</b> Dimensión Entorno de la Calidad de Atención en el Servicio Prenatal del Área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales” .....	26
<b>Tabla 5</b> Satisfacción del usuario del Servicio de Atención Prenatal del Área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales” .....	26
<b>Tabla 6</b> Porcentajes a considerar para las acciones de mejora .....	27
<b>Tabla 7</b> Dimensión Fiabilidad de la Satisfacción del usuario del Servicio de Atención Prenatal del Área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales” .....	27
<b>Tabla 8</b> Dimensión Capacidad de respuesta de la Satisfacción del usuario del Servicio de Atención Prenatal del Área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales” .....	28
<b>Tabla 9</b> Dimensión Seguridad de la Satisfacción del usuario del Servicio de Atención Prenatal del Área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales” .....	28
<b>Tabla 10</b> Dimensión Empatía de la Satisfacción del usuario del Servicio de Atención Prenatal del Área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales” .....	29
<b>Tabla 11</b> Dimensión Tangible de la Satisfacción del usuario del Servicio de Atención Prenatal del Área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales” .....	30

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b>	Zona de rechazo y aceptación $H_0$ en Hipótesis general .....	34
<b>Gráfico 2</b>	Zona de rechazo y aceptación $H_0$ en Hipótesis específica 1 .....	36
<b>Gráfico 3</b>	Zona de rechazo y aceptación $H_0$ en Hipótesis específica 2 .....	37
<b>Gráfico 4</b>	Zona de rechazo y aceptación $H_0$ en Hipótesis específica 3 .....	38

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general Determinar la relación que existe entre la calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de las usuarias del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales” 2023. Así, se optó por desarrollar el presente estudio bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básico, diseño correlacional. En cuanto a la población, estuvo compuesta por 300 pacientes gestantes atendidas en el área de Obstetricia del servicio de atención prenatal del hospital en mención de la cual se extrajo una muestra de 169 pacientes las cuales fueron seleccionadas mediante un muestreo no probabilístico intencional según conveniencia y accesibilidad, a quienes se les aplicaron dos cuestionarios: Cuestionario Calidad de atención y Cuestionario Satisfacción del usuario, para la recolección de datos a través de la técnica de encuesta. Así, dentro de los principales resultados a la variable Calidad de atención, el 44.97% de usuarias refieren una mala calidad de atención, en tanto, el 30.77% refieren que la atención es regular; el 15.38%, buena; y sólo un 8.88% refieren que la calidad de atención es excelente. Por otro lado, en cuanto a la satisfacción de las usuarias se tuvo que sólo el 31% refieren estar satisfechas con la atención recibida, y el 69% refiere estar insatisfechas. Finalmente, el análisis inferencial reveló que existe relación significativa entre la calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de las usuarias del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales” 2023 ( $\chi^2=119,444$ ;  $p=0,000$ ).

**Palabras clave:** Calidad de atención, satisfacción del usuario, obstetricia, servicio

## ABSTRACT

The present investigation had as general objective to determine the relationship that exists between the quality of attention of the obstetrics personnel and the satisfaction of the users of the "Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales" 2023. Thus, it was decided to develop the present study under a quantitative approach, of basic type and correlational design. As for the population, this was made up of 300 pregnant patients treated in the prenatal area of the obstetrics service of the "Ernesto Germán Guzmán Gonzales Hospital" from which a sample of 169 patients was extracted, which were selected by intentional non-probabilistic sampling according to convenience and accessibility, to whom two questionnaires were applied: Questionnaire on Quality of Care and Questionnaire on User Satisfaction, both for data collection through the survey technique. Thus, within the main results it was found that, in terms of the quality of care variable, 44.97% of users report poor quality of care, while 30.77% report that care is regular; 15.38%, good; and only 8.88% report that the quality of care is excellent. On the other hand, in terms of user satisfaction, only 31% reported being satisfied with the care received, while 69% reported being dissatisfied. Finally, the inferential analysis revealed that there is a significant relationship between the quality of care of the obstetrics staff and the satisfaction of the users of the "Hospital Ernesto Guzmán Gonzales" 2023 (chi-square=119.444; p=0.000).

**Keywords:** Quality of care, user satisfaction, obstetrics, service



## I. INTRODUCCIÓN

El embarazo es un momento crucial en la vida de una mujer, y es fundamental garantizar que reciba la mejor calidad de atención durante este período. La calidad de la atención y la satisfacción del paciente son dos factores críticos que determinan la eficacia de los servicios de atención médica. En este sentido, muchas mujeres aún no tienen acceso a servicios de alta calidad durante el embarazo y el parto. Esto es especialmente cierto para las mujeres que no cuentan con los recursos económicos adecuados, no han recibido una educación adecuada y viven en áreas remotas. Es cierto que la mayoría de las muertes maternas que ocurren durante o después del parto son el resultado de una atención médica inadecuada durante estos tiempos. A nivel mundial, existe un claro aumento de la insatisfacción de los usuarios que acuden a los establecimientos de salud en los diversos servicios que brindan los consultorios externos, siendo uno de los factores que genera malestar en el usuario. Estimando que ha habido un aumento de la insatisfacción en los últimos años a pesar de los límites establecidos, los elementos que más inciden en la insatisfacción son el tiempo de espera, el trato del personal médico y la falta de recursos humanos. La mujer embarazada que acude a la consulta de Atención Prenatal del Área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales” espera que se satisfagan sus muchas expectativas y necesidades, y que se reconozca su singularidad y complejidad como persona. La mortalidad materna es un indicador negativo de salud que refleja el nivel de desarrollo de un país, pero más importante aún, la calidad de la atención que recibe una comunidad como evidencia de una política de salud cohesionada (1). La calidad de atención es considerada en los marcos del Ministerio de Salud (MINSA) y del Modelo de Atención Integral en Salud (MAIS), con un fundamento que orienta a los profesionales de la salud al brindar atención a un paciente que llega a un establecimiento de salud, calidad que consiste en la aplicación de principios bioéticos como justicia y equidad, así como adecuada preparación técnica y disponibilidad de recursos, entre otros (2). Existen varios factores que se han relacionado con la satisfacción de las mujeres con su parto y experiencias de parto. Además, entre los factores <sup>3</sup> más influyentes están las expectativas personales de las gestantes, el apoyo y la calidad de su relación con los profesionales de la salud, en particular las obstetras, y la participación de la mujer en la toma de decisiones. Las expectativas prematuras y la discrepancia con la experiencia real

pueden tener un impacto en la importancia y riesgos del parto de una mujer, al igual que el dolor y el respectivo manejo. La percepción de control durante el trabajo de parto es fundamental para que la mujer se sienta plenamente involucrada en el proceso y tenga sentimientos positivos sobre la experiencia, y se ha identificado como uno de los predictores más significativos del nivel de satisfacción. Junto a esto, el apoyo de los profesionales de la salud, ya sea físico, emocional, informativo o motivador de la participación femenina, es uno de los determinantes más importantes de la satisfacción materna (3). En este sentido, el presente estudio brindará nueva información a nuestra población porque enfatiza la importancia de conocer cómo es la calidad de atención que un profesional de la salud brinda a las gestantes, y ellas a su vez podrán contribuir a la mejora de la atención y, como en consecuencia, evitar las posibles complicaciones que puede traer un embarazo, a la vez que permite una mejor comprensión del problema. Es así que, además, como base y soporte del análisis del presente estudio, se ha revisado diversos antecedentes de investigación a nivel nacional e internacional, los cuales se muestran a continuación.

A nivel nacional se tiene a Ruiz C, et al. quienes en su investigación llevada a cabo en la ciudad de Lima en el año 2018 titulada “*Calidad de Atención del personal de Obstetricia y su relación con la Satisfacción del Paciente en el Hospital María Auxiliadora. 2018*” el objetivo fue determinar la relación entre la calidad de la atención obstétrica y la satisfacción de las pacientes del “Hospital María Auxiliadora”. La investigación fue de naturaleza cuantitativa, básica, descriptiva y no experimental. La población estuvo conformada por 28 pacientes del departamento de obstetricia y 28 pacientes del hospital en mención. Según los resultados, el 7,1% de los encuestados cree que recibió una atención deficiente, el 46,4% cree que recibió una atención moderada y el 46,4% cree que recibió una atención excelente por parte del personal de obstetricia del hospital. Como principal hallazgo se encontró una relación directa y significativa entre la variable Calidad de la atención y la satisfacción del paciente en el servicio de obstetricia del hospital en cuestión (4).

Por otro lado, Mendoza C. en su investigación, llevada a cabo el año 2018 en la ciudad de Huaraz, titulada “*Calidad de la atención y satisfacción de la gestante en el centro*

*obstétrico del hospital Víctor Ramos Guardia. Huaraz. 2018*” en la cual determinaron la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de la gestante en el centro obstétrico del hospital de Huaraz “Víctor Ramos Guardia”. En cuanto a la metodología, se sabe que fue de tipo descriptivo correlativo, no experimental. La muestra estuvo conformada por 63 gestantes que acudieron al “Hospital Víctor Ramos Guardia” para atención prenatal; el cuestionario se utilizó como herramienta de recolección de datos para el método de encuesta. Los hallazgos clave muestran que, en general, el 78% de la muestra cree que la calidad de la atención brindada por el centro obstétrico es buena, mientras que el 22% dice que es mala. Se determinó que existe una correlación significativa entre la calidad de la atención brindada y la satisfacción de la gestante en el centro de salud en cuestión (5).

Así mismo, Zambrano L, et al. en su investigación llevada a cabo en el departamento de Huancavelica el año 2018 “*Satisfacción laboral y calidad de atención de salud del departamento de obstetricia y ginecología del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia Huancavelica, 2018*” en el cual se determinó la relación entre la satisfacción de los trabajadores y la calidad de la atención que reciben en el servicio de obstetricia y ginecología. Se realizó una investigación correlacional descriptiva a nivel de aplicación, con 62 participantes y 77 usuarios del servicio de obstetricia y ginecología como participantes del estudio. Los principales hallazgos fueron que el 67,7 % de los encuestados dijo que los trabajadores de la salud en general están satisfechos con su trabajo, y los usuarios también reportaron un nivel de atención generalmente satisfactorio, y que el 54,8 % de los encuestados dijo que los trabajadores de la salud en general se sienten satisfechos con su trabajo y que los usuarios generalmente informan que la estructura de la organización se encuentra en un estado generalmente satisfactorio. Se demostró que la satisfacción laboral general tiene una correlación significativa con la calidad de la atención al paciente en la unidad de obstetricia y ginecología, con el nivel medio de satisfacción laboral medido por las calificaciones de los encuestados sobre sus relaciones con sus supervisores y compañeros de trabajo (6).

De forma semejante, Claudio et al. en su investigación, realizada el año 2017 en la región Huánuco y titulada “*Calidad de atención y satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de centro obstétrico hospital regional Hermilio Valdizán Medrano- Huánuco -*

2017<sup>4</sup>, tuvo como objetivo determinar la calidad de atención y satisfacción de las usuarias que acudieron al servicio de centro obstétrico para su atención del parto. La metodología fue de carácter descriptivo, observacional, transversal, analítico, prospectivo y relacional. La muestra estuvo conformada por 30 pacientes del centro obstétrico. Se utilizó la técnica de la entrevista, y como instrumento se utilizó el cuestionario. Así, los principales resultados permitieron arribar a determinar la existencia de una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de centro obstétrico del hospital en cuestión (7).

Asimismo, Lovera V. en la investigación realizada el año 2018 en la ciudad de Lima, investigación titulada “*Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo, Servicio de Obstetricia, Puesto de Salud Señor de Luren, junio 2018*” tuvo como objetivo establecer una asociación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo del “Servicio de Obstetricia del Centro de Salud Señor de Luren”. El estudio fue de tipo no experimental, descriptivo correlacional, la población la conformaron 86 personas. Para evaluar el nivel de satisfacción del paciente y la calidad de la atención brindada por el servicio de obstetricia, se utilizaron como herramientas una encuesta y un cuestionario. Los hallazgos principales revelan una correlación moderada positiva (0,435) entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio, una correlación estadísticamente significativa (0,416) entre la satisfacción del usuario y los elementos tangibles, y una correlación positiva estadísticamente significativa (0,625) entre la satisfacción del usuario y la confiabilidad. Se ha descubierto que el personal que atiende tiene un índice de positividad de respuesta notablemente alto de 0,592, un índice de seguridad muy alto de 0,544 y un índice de empatía algo alto de 0,613 ( $p=0.000$ ) (8).

Por otra parte, el de Caqui, en la investigación realizada en la ciudad de Huánuco el 2017, la cual se titula “*Calidad de atención de los servicios de salud y nivel de satisfacción de las usuarias del consultorio de atención prenatal de la Aclas Pillco Marca. Huánuco 2017*” tuvo como objetivo de analizar relación que existe entre la calidad de atención de los servicios de salud y el nivel de satisfacción de las usuarias del consultorio de Atención Pre Natal ACLAS. El estudio fue descriptivo, retrospectivo, transversal y analítico. La muestra estuvo compuesta por 103 mujeres que habían utilizado el Servicio de Consulta

de Atención Prenatal. El método fue la entrevista directa y como herramienta se utilizó una guía de entrevista adaptada al SERVQUAL. Los principales resultados evidencian que el 71,8% de usuarias estaba representada entre las edades de 21 a 30 años, el 68,0% de usuarias con un nivel de estudios secundarios, y el 77,0% eran usuarias continuadoras; en cuanto a la calidad de atención se evidencia finalmente, que el nivel de satisfacción de las usuarias se ve afectado por la calidad de atención brindada en la consulta de Atención Prenatal (9).

Por otra parte, respecto a las variables tratadas en el presente estudio, se tienen antecedentes a nivel internacional **investigaciones** como el estudio realizado en Nicaragua en el año 2019 por Latino J, titulado “*Satisfacción de usuarias, sobre la calidad de atención prenatal recibida en consulta externa, Hospital Bautista, Managua Nicaragua, junio 2019*” el cual tuvo como objetivo general <sup>8</sup> evaluar el grado de satisfacción de las usuarias, sobre la calidad de atención prenatal recibida, en el servicio de ginecoobstetricia, de consulta externa del hospital en cuestión. El estudio fue de carácter descriptivo, con alcance transversal. De la población de 550 usuarios se extrajo una muestra de 227 usuarios. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento la pregunta. En consecuencia, los principales resultados muestran que el mayor porcentaje de expectativas se obtuvo en la dimensión de bienes tangibles (98,6%), mientras que el mayor porcentaje de percepción se obtuvo en Empatía (97,2%). Capacidad de respuesta - 0,48 puntos, con un índice de calidad de servicio de -0,20, fue el más alejado de cero. Finalmente, una de las principales conclusiones fue que la edad de predominio osciló entre los 20 y los 29 años, y que se encontraban en el segundo trimestre del embarazo. En términos de expectativas, el factor más importante fueron los activos físicos, mientras que el factor menos importante fue la confianza. Según la percepción, el mayor porcentaje fue Empatía y el menor porcentaje fue Capacidad de respuesta, índice de calidad ligeramente superior a cero, lo que indica que el servicio recibido fue satisfactorio (10).

De igual manera, León J. en el año 2019 en Colombia llevó a cabo un estudio titulado “*Calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de gineco-obstétrica del centro de Salud tipo C - Bastión Popular*” el estudio fue de naturaleza descriptivo y correlacional, y se realizó con un enfoque cuantitativo. Se administraron encuestas a una

muestra de 182 pacientes elegidos por su conveniencia. Los principales hallazgos indican que los pacientes se encuentran satisfechos con los servicios que brinda el centro de salud. Además, todas las dimensiones se asociaron significativamente con la satisfacción. Como resultado, es posible concluir que la calidad de la atención médica tiene un impacto directo y significativo en la satisfacción del usuario. El trabajo concluye con una propuesta generada por un software que permite identificar oportunidades de mejora (11).

Asimismo, Fariño et al. en el año 2018 en Ecuador, llevó a cabo un estudio titulado “*Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud*”, el objetivo general fue evaluar la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención brindada en las unidades de atención primaria de salud. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental, con carácter transversal - descriptivo. Dado que la población era infinita, se tomó una muestra de 384 usuarios. La recolección de datos se realizó utilizando la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento específico. Como resultado, el 77% de los usuarios está satisfecho con el equipamiento e infraestructura en los centros de salud; de igual forma, el 81% dice estar satisfecho con la atención que brinda el personal en estas dependencias, mientras que el 80% dice que la cantidad de camillas cumple con sus expectativas (12).

De forma semejante, Acosta N. en su investigación llevada a cabo el año 2016 en España, la cual se titula “*Satisfacción materna con la atención hospitalaria proporcionada en una institución pública. España 2016*” determinar el grado de satisfacción materna durante el trabajo de parto y parto con la atención hospitalaria recibida en una institución pública de seguridad social fue el objetivo. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal en 200 mujeres. Se aplicó el cuestionario COMFORTS. Dentro de los principales resultados se tuvo que hubo una edad mínima de 18 años y una edad máxima de 47 años. El 68,5% eran amas de casa, el 46% casadas y el 55% tenían secundaria completa; el 44% eran primigestas. El 65% fue por parto y el 35% por cesárea con recién nacido a término en un 93% y su alimentación fue mixta en un 63%. Finalmente, se concluye que es necesario mejorar las estrategias de atención para el manejo del dolor durante el trabajo de parto, así como la educación materna para la atención del posparto

y puerperio, son aspectos esenciales del cuidado de obstetricia que son críticos para aumentar la satisfacción materna (13).

Finalmente, en cuanto a los antecedentes internacionales, se tiene a Gerónimo C. quien realizó en el año 2016 en México una investigación titulada “*Satisfacción con la calidad de la atención en mujeres en periodo. México. 2016*”, en la cual se planteó como objetivo determinar el grado de satisfacción de la paciente con la calidad de la atención obstétrica recibida a lo largo de su estancia hospitalaria. El estudio tuvo un diseño descriptivo de corte transversal, y la población muestral estuvo conformada por 613 puérperas atendidas en un centro regional de alto nivel especializado en obstetricia y ginecología. La muestra se seleccionó mediante muestreo por conveniencia. Los principales hallazgos muestran que el 92% de las puérperas cree que los miembros del personal se preocupan por el bienestar de los niños recién nacidos, y que el 64% de las puérperas califican la atención que reciben del personal de obstetricia como buena en general y el 30% como muy buena. La puntuación global en la escala COMFORTS reveló que la satisfacción posparto de las mujeres con la atención recibida fue alta (94,5%). Como resultado se determinó que uno de los indicadores más significativos de la calidad de la atención obstétrica es qué tan satisfechas están las pacientes con la atención que reciben durante el trabajo de parto y parto y durante su estancia hospitalaria. Esto se debe a que permite reforzar áreas de acción exitosas e introducir mejoras en áreas de bajo rendimiento (14).

Ahora bien, en cuanto a la base teórica se tiene como punto de partida el concepto de Calidad de atención. En varios países, ha habido preocupación por la calidad de la prestación de servicios de salud durante muchos años. La calidad del servicio organizacional ha sido conceptualizada en una variedad de formas. Algunos autores afirman que los usuarios tienen la responsabilidad de la calidad, ya que determinan el nivel final de calidad del servicio al cumplir con sus expectativas a la luz de las fallas (15). Asimismo, según la Organización Mundial de la Salud, la calidad es garantizar que cada paciente reciba el complemento completo de servicios de diagnóstico y terapéuticos necesarios para lograr una atención médica óptima, teniendo en cuenta todas las circunstancias individuales del paciente y el conocimiento del servicio para lograr el mejor resultado con el menor riesgo posible de efectos terapéuticos adversos y el mayor

nivel de satisfacción del paciente con el procedimiento (16). Por otra parte, de acuerdo con el Ministerio de Salud, el más alto estándar de atención también implica el uso de la ciencia y la tecnología médica de manera que se obtengan los mayores beneficios posibles para la salud del paciente y se minimicen los riesgos (17). La definición más aceptada de atención médica de calidad en este contexto es la de Donabedian, quien dice que una buena atención médica implica utilizar la ciencia y la tecnología de manera que maximice los beneficios para la salud sin aumentar proporcionalmente los riesgos. El nivel de calidad, entonces, es el grado en el que uno espera que la atención combinada logre la proporción de riesgos a beneficios preferida por el usuario (15). En este sentido, resulta esencial que las personas tengan acceso a servicios de atención médica que cumplan con estos estándares, ya que pueden contribuir a mejores resultados de salud y una mejor calidad de vida en general. El derecho a la salud, que incluye el acceso a una atención médica de calidad, es reconocido como un derecho humano fundamental por la Organización Mundial de la Salud. Garantizar que las personas tengan acceso a servicios de atención médica de calidad es esencial para promover la equidad en salud y reducir las disparidades en la salud. Además, no se puede subestimar el impacto de la atención médica de calidad en los resultados de los pacientes. Se ha demostrado que los servicios de atención médica de alta calidad mejoran los resultados de los pacientes y reducen las tasas de morbilidad y mortalidad. Los servicios de atención médica de calidad también pueden conducir a una mayor satisfacción del paciente, ya que es más probable que los pacientes reciban la atención adecuada y tengan experiencias positivas con los proveedores de atención médica. Además, los servicios de atención médica de calidad pueden ayudar a prevenir la propagación de enfermedades infecciosas y promover la salud pública en general. Invertir en servicios de atención médica de calidad es crucial para promover mejores resultados para los pacientes y la salud general de la población. Invertir en servicios de salud de calidad también puede tener importantes beneficios económicos. La economía de un país puede beneficiarse de invertir en atención médica al reducir los costos de atención médica, aumentar la productividad y promover el crecimiento económico. Además, invertir en servicios de atención médica de calidad puede generar mejores resultados de salud y reducir el gasto en atención médica a largo plazo. Brindar servicios de atención médica de calidad a poblaciones vulnerables, como los solicitantes de asilo, también puede tener importantes beneficios económicos al promover su salud y

bienestar general. Por lo tanto, invertir en servicios de salud de calidad no es solo un imperativo moral sino también una sabia decisión económica. Por otro lado, la calidad de la atención médica está influenciada por varios factores, incluida la disponibilidad de profesionales de la salud capacitados. La escasez de profesionales de la salud en ciertas áreas puede conducir a una atención inadecuada y tiempos de espera más prolongados para los pacientes. Además, las competencias profesionales del personal sanitario, como la adaptabilidad y la aceptabilidad, pueden influir en la calidad de la atención prestada. Por lo tanto, garantizar una cantidad adecuada de profesionales de la salud calificados y promover la capacitación y el desarrollo continuos puede contribuir a la prestación de servicios de atención médica de alta calidad. La infraestructura y los recursos de atención médica adecuados también son esenciales para brindar servicios de atención médica de calidad. Los establecimientos deben contar con reservas adecuadas de medicamentos, suministros y materiales para brindar una atención eficaz. La disponibilidad de equipos y tecnologías modernas también es crucial para un diagnóstico y tratamiento precisos. Además, ofrecer los mejores medios, infraestructura y materiales a los pacientes puede ayudar a mejorar la experiencia del paciente y contribuir a mejores resultados de salud. Por lo tanto, invertir en infraestructura y recursos de atención médica es crucial para garantizar la prestación de servicios de atención médica de calidad. Las políticas y regulaciones sanitarias eficaces también son factores importantes que pueden influir en la calidad de la atención sanitaria. Las políticas que promueven la atención centrada en el paciente, la equidad y la eficiencia pueden generar mejores resultados de salud y una mayor satisfacción del paciente. Además, las políticas que abordan cuestiones como el control de infecciones y la seguridad del paciente pueden ayudar a reducir el riesgo de eventos adversos. Es así que, la implementación de políticas y regulaciones de atención médica efectivas que prioricen la calidad de la atención puede conducir a mejores resultados de salud para los pacientes. De esto, se desprenden ciertas estrategias para mejorar la calidad de la asistencia sanitaria como, por ejemplo, invertir en programas de educación y capacitación en salud es crucial para mejorar la calidad de la atención médica. A medida que la demanda de atención médica de calidad continúa creciendo, es esencial garantizar que haya suficientes trabajadores de la salud para satisfacer estas necesidades. Se ha realizado una inversión de miles de millones de dólares para brindar atención médica, refugio y otros servicios críticos a los solicitantes de asilo, lo que destaca la

importancia de invertir en atención médica. Brindar programas de educación y capacitación continuos para los trabajadores de la salud puede garantizar que estén actualizados con los últimos avances en el cuidado de la salud y puedan brindar la atención de la más alta calidad posible. Desarrollar e implementar iniciativas de mejora de la calidad es otra estrategia para mejorar la calidad de la atención médica. Establecer estrategias de financiación que promuevan la mejora de la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud puede ayudar a garantizar que los proveedores de atención médica brinden la mejor atención posible. La Dirección General de Calidad y Educación en Salud, Ministerio de Salud, es un ejemplo de una organización que se enfoca en mejorar la calidad de la atención médica a través de diversas iniciativas. La atención primaria de salud de calidad es otra área que puede beneficiarse de iniciativas de mejora, con estrategias dirigidas a promover la atención integral y la seguridad del paciente. Fomentar la participación de los pacientes y la comunidad en la toma de decisiones de atención médica también es una estrategia esencial para mejorar la calidad de la atención médica. La participación del paciente se ha vuelto cada vez más importante en los últimos años, con un enfoque en la atención centrada en el paciente y la participación de los pacientes en la toma de decisiones y la planificación. Los estudios han demostrado que involucrar a los pacientes en la toma de decisiones sobre su salud puede conducir a mejores resultados de salud y una mayor satisfacción del paciente. La implementación de iniciativas que fomenten la participación de los pacientes, como protocolos de seguridad y planificación de la atención, puede ayudar a garantizar que los pacientes reciban la atención de la más alta calidad posible. En última instancia, la atención médica de calidad debe centrarse en el paciente y centrarse en brindar una atención segura, eficaz y eficiente. En cuanto a las dimensiones de esta variable, según el modelo SERVQUAL, se tiene a las siguientes: Dimensión fiabilidad. Un componente fundamental del nivel de satisfacción de los pacientes en el departamento de obstetricia del hospital es la fiabilidad, lo que exige que la atención brindada a los pacientes sea segura, creíble y digna de confianza. La capacidad de una organización de salud y su personal para completar con éxito el servicio que se brinda se conoce como fiabilidad. El personal de salud debe asegurarse de que su trabajo sea de alta calidad y brindar un servicio atento para lograr un alto nivel de satisfacción del paciente. También deben inspirar confianza en los servicios de salud prestados. Es la seguridad de que el trato ofrecido y recibido es eficaz,

confiable y creíble. La lealtad, fidelidad que los pacientes desarrollan como consecuencia de recibir una excelente atención por parte del personal del departamento de obstetricia y de la misma organización asistencial, son el resultado de esta buena atención. El trabajo realizado por el personal médico de manera sincera, veraz y ágil, que satisfaga las necesidades y expectativas de los pacientes, fomenta en ellos una fe y creencia positiva en la institución. La actitud mostrada por el personal de obstetricia, en especial por el trato amable, diligente, cálido y cordial brindado, juega un papel importante en el logro de la confianza del paciente (17).

Dimensión capacidad de respuesta. Otro factor crucial en el grado de satisfacción de los usuarios de obstetricia ambulatoria del hospital es la capacidad de respuesta. La capacidad de respuesta de la institución radica en su voluntad de asistir a las pacientes obstétricas y brindarles una atención rápida, conveniente, segura y de calidad en respuesta a sus necesidades de salud. También es competencia ideal de la institución y del personal responder de manera rápida, inequívoca y eficaz a las necesidades de salud de los pacientes locales. Es más probable que una fuerte capacidad de respuesta de la organización y su personal resulte en una mayor satisfacción del usuario (17).

Dimensión seguridad. Otro componente crítico para lograr el nivel deseado de satisfacción de los usuarios externos del área de obstetricia del hospital es la seguridad. La definición de seguridad es infalibilidad, certeza y firmeza en el tratamiento de la salud de los pacientes en el área de obstetricia, realizada por obstetras que demuestren pericia e idoneidad en su trabajo, respetando la privacidad de los pacientes y brindando un nivel adecuado de atención. cuidado en este sentido (17).

Dimensión empatía. Otra dimensión significativa para alcanzar el nivel de satisfacción de los usuarios externos con el servicio de obstetricia del hospital es la empatía. Se conoce como empatía a la capacidad, aptitud y habilidad de los miembros del personal obstétrico para ponerse en la posición o circunstancia de las pacientes obstétricas y, como resultado, comprender adecuadamente sus necesidades y expectativas, demostrando habilidades de comunicación e inspirando confianza (17).

Aspectos tangibles. Otra dimensión de significación para el logro del nivel de satisfacción de los usuarios externos del área de obstetricia del hospital son los aspectos tangibles. Estos aspectos concretos de la satisfacción del paciente son las características físicas palpables y tangibles de los servicios de salud de la institución que los pacientes en el campo de la obstetricia pueden ver y distinguir claramente. Esta dimensión se relaciona con el estado físico y apariencia de las instalaciones, herramientas, personal,

materiales de comunicación, limpieza y comodidad de los servicios de trabajo del hospital. Este enfoque centrado en el paciente en la atención de la salud es muy importante para lograr mayores niveles de satisfacción del usuario y satisfacer sus necesidades y expectativas (17).

Por otro lado, en cuanto a la variable satisfacción del usuario se tiene que la experiencia subjetiva de estar satisfecho está determinada por qué tan bien o mal se cumplieron las expectativas del usuario con respecto a la atención brindada. La satisfacción de los usuarios de salud es más que un signo de excelencia; Es el resultado de un proceso que comienza con el sujeto real y concreto y termina con ese sujeto. Como tal, es un fenómeno fundamentalmente subjetivo, desde su propia naturaleza hasta el autodiagnóstico e interpretación de su presencia. Tiene que ver con el nivel de ansiedad de una persona como consecuencia de comparar el desempeño de un producto o servicio que recibió con sus expectativas. Entonces, puede describirse como una evaluación posterior al uso o posterior al consumo que está sujeta a cambios con cada transacción. Tiene todo que ver con querer algo y esperarlo. En general, la satisfacción del paciente aporta tres ventajas fundamentales a la economía: es más probable que un cliente satisfecho regrese al servicio, les cuente a otros sus experiencias positivas y deje atrás a la competencia. La idea de satisfacción del usuario manejaría dos elementos: a) Expectativas: Lo que se esperaba obtener y b) Rendimiento percibido: Desempeño que el paciente considera haber obtenido. En cuanto a los niveles de satisfacción, se tiene que este es el juicio de valor final luego de asociar los parámetros anteriores: a) Insatisfacción: Expectativas sobrepasan al rendimiento percibido; asociada a una mala atención. b) Satisfacción: Expectativas coinciden con el rendimiento percibido; asociada a una buena atención (17). Así, existen factores que contribuyen a la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud. Uno de los principales factores que contribuyen a la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud es la calidad de la atención y el tratamiento recibido. Los estudios han demostrado que el nivel de satisfacción con los servicios de obstetricia, por ejemplo, está estrechamente relacionado con la calidad de la atención brindada. La atención médica de calidad se puede definir de varias maneras, pero en general se acepta que debe ser segura, eficaz, centrada en el paciente, oportuna, eficiente y equitativa. Cuando los proveedores de atención médica priorizan la calidad de la atención y el tratamiento que

brindan, pueden generar niveles más altos de satisfacción del usuario y mejores resultados de salud. La comunicación y el intercambio de información es otro factor crucial que contribuye a la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud. La comunicación efectiva entre los proveedores de atención médica y los pacientes puede ayudar a generar confianza, mejorar la comprensión del paciente y aumentar la satisfacción con la atención recibida. Brindar información clara y concisa sobre las opciones de tratamiento, los medicamentos y los posibles efectos secundarios también puede ayudar a aumentar la satisfacción del usuario. El acceso a la información y la comunicación por parte de los proveedores de servicios ha evolucionado en los últimos años, con muchos centros de salud implementando nuevas tecnologías para mejorar la comunicación con los pacientes y sus familias. El acceso a los servicios y la oportunidad de la atención también son factores importantes en la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud. Los pacientes que pueden acceder a la atención que necesitan de manera oportuna tienen más probabilidades de estar satisfechos con la atención que reciben. Además, se ha encontrado que la satisfacción del usuario con los departamentos de emergencia de atención primaria está estrechamente relacionada con el resultado del proceso de atención. Cuando los proveedores de atención médica priorizan el acceso oportuno a la atención y trabajan para minimizar los tiempos de espera, pueden generar niveles más altos de satisfacción del usuario y mejores resultados de salud. En este sentido, y comprendiendo estos factores se pueden plantear estrategias para mejorar la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud. Así, el mejorar la prestación de servicios y la accesibilidad es una estrategia crucial para aumentar la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud. Los factores de accesibilidad, como la ubicación geográfica, el transporte y los tiempos de espera, pueden afectar significativamente los niveles de satisfacción. Por lo tanto, es fundamental garantizar que los servicios de salud sean de fácil acceso para todos los usuarios, independientemente de su ubicación o condición socioeconómica. Además, mejorar la prestación de servicios a través de una atención oportuna y eficiente puede ayudar a aumentar la satisfacción del usuario. Esto puede incluir medidas como reducir los tiempos de espera, brindar información clara y concisa a los usuarios y garantizar que el personal esté adecuadamente capacitado para satisfacer las necesidades de todos los usuarios. Fomentar relaciones positivas entre los proveedores de salud y los usuarios es otra estrategia fundamental para mejorar la satisfacción de los usuarios de los servicios de

salud. Una relación positiva entre los proveedores de salud y los usuarios puede conducir a una mayor confianza, una mejor comunicación y mejores resultados de salud. Por lo tanto, es fundamental priorizar el desarrollo de relaciones sólidas y de apoyo entre los proveedores de salud y los usuarios. Esto puede incluir medidas como brindar atención centrada en el usuario, escuchar activamente los comentarios de los usuarios e involucrar a los usuarios en el proceso de toma de decisiones con respecto a su atención. Además, construir una cultura de confianza y respeto dentro de los servicios de salud puede ayudar a mejorar la satisfacción del usuario y los resultados generales de salud. Fomentar la retroalimentación y la mejora continua de la calidad también es una estrategia importante para mejorar la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud. Los comentarios de los usuarios pueden proporcionar información valiosa sobre áreas en las que se pueden mejorar los servicios de salud y también pueden ayudar a identificar áreas de fortaleza. Por lo tanto, es esencial buscar activamente los comentarios de los usuarios y utilizar estos comentarios para impulsar iniciativas de mejora continua de la calidad. Esto puede incluir medidas como la implementación de encuestas de satisfacción del usuario, la realización de auditorías periódicas de la prestación del servicio y la participación de los usuarios en iniciativas de mejora de la calidad. Al priorizar los comentarios de los usuarios y la mejora continua de la calidad, los servicios de salud pueden mejorar la satisfacción del usuario y, en última instancia, brindar mejores resultados de salud para todos los usuarios. Por otro lado, esta variable presenta tres aspectos clave de la calidad: <sup>4</sup> los aspectos técnicos de la atención, las relaciones interpersonales que se establecen entre su proveedor y usuario, y el entorno o escenario en el que se brinda la atención. a) Dimensión técnico-científica: se refiere a los aspectos técnico-científicos de la atención, con las siguientes características fundamentales como la efectividad la cual se refiere <sup>2</sup> al logro de cambios (efectos) positivos en el estado de salud de la población; el logro de las metas en la prestación del servicio de salud mediante la adecuada aplicación de las normas administrativas y técnicas; y la eficacia la cual se refiere <sup>2</sup> al uso adecuado de los recursos estimados para lograr los resultados deseados; continuidad: prestación ininterrumpida de servicios sin pausas ni repeticiones innecesarias; la seguridad: la forma en que se prestan los servicios de salud determinados por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y a minimizar los riesgos para la salud del usuario; la integralidad, que el usuario recibe las atenciones de salud que su caso requiere y que se

expresa un interés por la condición de salud del acompañante. b) La dimensión humana: se refiere al aspecto interpersonal de la atención y tiene las siguientes características: respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales del usuario; información completa, precisa, oportuna y comprensible; un interés genuino en las percepciones, necesidades y demandas del usuario; aprecio, tolerancia y consideración por los demás; c) Tamaño del entorno: se refiere a la estructura con la que cuenta la institución para la mejor prestación del servicio y que aporten valor al usuario a costos razonables y sostenibles. implica un nivel fundamental de comodidad, ambiente, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que el usuario percibe en el servicio (18). Es así que, por todo lo expuesto anteriormente, se planteó el siguiente problema de investigación: ¿Qué relación existe entre calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de las usuarias del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales” 2023?, problema el cual se justifica teniendo en cuenta los siguientes criterios.

Teórica: La presente investigación, en cuanto a un fin teórico, se justifica en la necesidad de aportar teoría científica contextualizada y actualizada referente a la calidad de servicio y a la satisfacción de las pacientes en el servicio de obstetricia, especialmente a nivel regional, por lo que urge un diagnóstico actualizado. Así mismo, esta investigación se sumará a los escasos estudios referente al tema de estudio propuesto, especialmente dentro de nuestra región.

Práctica: Esta investigación será relevante a nivel práctico dado que, de forma mediata, busca mejorar la satisfacción del paciente del hospital en cuestión a partir de una mejor calidad de atención del personal de obstetricia. Respecto a esto, cabe precisar que nuestro país, al igual que sus contrapartes en el grupo de naciones mal administradas del mundo, tiene sus propios indicadores de salud que son monitoreados constantemente. Persisten altas tasas de mortalidad materna y perinatal en el Perú; por lo tanto, es fundamental tomar medidas concretas que ayuden a reducir estos indicadores. Por lo tanto, vale la pena concentrarse en brindar servicios de salud teniendo en cuenta la satisfacción del usuario y la calidad de la atención a la madre y al niño. En consecuencia, el presente estudio tiene como objetivo mejorar el enfoque de la mortalidad materna y perinatal de alguna manera.

Metodológica: a nivel metodológico, este estudio validará y realizará la respectiva confiabilidad de los instrumentos a investigar, procesos que se deben realizar continuamente y en diversos contextos con el fin de ampliar la población a la cual son aplicables; además, esta investigación servirá de guía para estudios

posteriores que busquen ampliar el presente trabajo científico. Finalmente, el objetivo general de esta investigación es: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de las usuarias del Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales 2023. De igual manera, se tienen los objetivos específicos siguientes: Determinar la relación que existe entre la dimensión técnico - científico de la calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de las usuarias del Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales 2023; determinar la relación que existe entre la dimensión humana de la calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de las usuarias del Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales 2023; y determinar la relación que existe entre la dimensión entorno de la calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de las usuarias del Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales 2023.

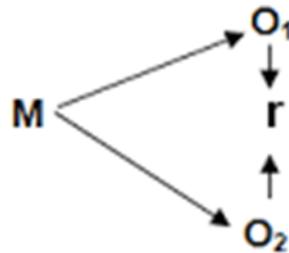
## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación asumido en el presente estudio es el básico el cual se encuentra orientado a la acumulación de información o a la formulación de nueva teoría, además, este tipo de investigación no resuelve problemas inmediatos, sino que se enfoca en la ampliación del conocimiento actual (19).

En cuanto al diseño de investigación el presente estudio posee un diseño no experimental, ya que no se manipularon las variables y solo se estudiaron tal como se presentaron; además, este estudio es de corte transversal debido a que midió las variables (Calidad de atención y Satisfacción del usuario) en un solo momento sin ver sus variaciones a través del tiempo. Por otro lado, este estudio posee un diseño correlacional ya que buscó determinar la relación entre ambas variables de estudio mencionadas líneas arriba (19).

Además, este diseño correlacional posee el siguiente esquema:



10 Donde:

M: Muestra del estudio

O1: Medición de la variable Calidad de atención.

O2: Medición de la variable Satisfacción del usuario.

r: grado de relación entre las variables.

### 2.2. Operacionalización de variables

La operacionalización de las variables de estudio se puede apreciar en el Anexo b de la presente investigación.

## 2.3. Población, muestra y muestreo

**2.3.1 Población:** La población es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación (19), en este sentido, la población del presente estudio estuvo conformada por 300 gestantes atendidas en el servicio de Atención Prenatal del Área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales”, durante el mes de abril del presente año 2023.

### 2.3.2 Muestra

Para el respectivo cálculo de la muestra se usó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

1 Donde:

n: tamaño de la muestra

N: tamaño de la población

Z: nivel de confianza

p: probabilidad

q: no probabilidad

e: error muestral

La cual, luego del respectivo cálculo, y con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, nos dio un tamaño muestral de 169 pacientes gestantes.

### 2.3.3. Muestreo

El tipo de muestreo para seleccionar las pacientes gestantes a evaluar fue el no probabilístico por accesibilidad en base a los siguientes criterios de selección:

#### Criterios de inclusión

- a) Pacientes gestantes que **desearon** participar voluntariamente en este estudio.
- b) Pacientes gestantes que **acudieron** de forma regular a sus atenciones prenatales.

#### Criterios de exclusión

- a) Pacientes gestantes que no **desearon** participar voluntariamente en este estudio.
- b) Pacientes gestantes que no **acudieron** de forma regular a sus atenciones prenatales.

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

### **2.4.1 Técnica**

Para la recolección de datos se hizo uso de la técnica de la encuesta y, como instrumento específico, se usó dos cuestionarios, los cuales fueron: Cuestionario de Calidad de Servicio del MINSA (2010) y el Cuestionario de Satisfacción del usuario (MINSA, 2012).

### **2.4.2 Descripción de instrumentos**

Los instrumentos que se utilizaron para la recolección de datos fueron los siguientes: el Cuestionario de Calidad de Servicio del MINSA (2010), está compuesto por 18 ítems, el cual se divide en tres componentes o dimensiones: dimensión técnica – científica, dimensión humana y dimensión entorno, además, este cuestionario, utilizando una escala tipo Likert, se categorizó en los niveles Excelente, buena, regular y mala. Por otro lado, en cuanto al Cuestionario de Satisfacción del usuario (MINSA, 2012) el cual está compuesto por 22 ítems, este se divide en dos cuestionarios, uno que mide las expectativas del usuario y otra, las percepciones, ambas partes, a su vez miden cinco dimensiones las cuales son: fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y tangibles, a su vez, este instrumento contempla una escala de valoración de siete opciones según grado de satisfacción la cual da como resultado dos categorías: satisfecho e insatisfecho. Además, ambos instrumentos ya presentaban su respectiva validación y confiabilidad tal como se desarrolla en las líneas posteriores.

### **2.4.3 Validación**

Los instrumentos de recolección de datos utilizados en el presente estudio poseían una validación previa a su aplicación, esto debido a su uso amplio en investigaciones relacionadas a la calidad y satisfacción de usuarios del sistema de salud. Así para el caso del Cuestionario de Calidad de Servicio del MINSA (2010), este fue validado anteriormente a nivel de contenido por Mira et al. (20) esto en base a lo propuesta teórica fundamentada por Donabedian (21), así en ese estudio se tuvo un coeficiente de 0,911 lo cual indica una excelente validez de contenido del mencionado instrumento. Por otro lado, en cuanto a la validez del Cuestionario de Satisfacción del usuario (MINSA, 2012), este fue validado previamente en un estudio realizado por De la Cruz et al. (22) según el cual se obtuvo un

coeficiente de 0,919 lo cual indica también una excelente validez de contenido del mencionado instrumento.

#### **2.4.4 Confiabilidad**

En cuanto a la confiabilidad, al igual que en las líneas anteriores ambos instrumentos poseían una confiabilidad previa a la aplicación de los mismos a la muestra de estudio. Así, en el caso del Cuestionario de Calidad de Servicio del MINSA (2010) este cuenta con una fiabilidad en base al procedimiento de división por mitades de 0,96 (20) lo que indica una excelente confiabilidad del instrumento en cuestión. De otro lado, el Cuestionario de Satisfacción del usuario (MINSA, 2012) también tiene una confiabilidad previa mediante la aplicación del estadístico Alfa de Cronbach el cual tuvo un valor 0,92 lo cual indica una excelente confiabilidad de este instrumento (22).

#### **2.5. Procedimiento**

El presente estudio fue llevado a cabo siguiendo los siguientes pasos:

En primer lugar, se realizó una solicitud de recogida de datos al director del hospital. Luego de aprobada la propuesta, se planificaron con la jefa de obstetras para aplicar los instrumentos a pacientes que se encontraban embarazadas y en etapa prenatal. Luego se solicitó a los pacientes un permiso informado para participar voluntariamente en el proyecto de investigación actual. Después de la obtención de los datos, se realizó y utilizó el análisis estadístico descriptivo. Para ilustrar los resultados se crearon tablas previamente diseñados que se basaron en las metas establecidas. Los resultados del análisis de datos fueron comparados con la fundamentación teórica elegida, lo que permitió confirmar que los resultados eran consistentes con la literatura. Además, se discutieron los resultados utilizando la técnica de triangulación para cada objetivo. Al final se desarrollaron las conclusiones y recomendaciones para cada uno de los objetivos del estudio.

#### **2.6. Método de análisis de datos**

Con el objetivo de representar los datos en tablas con frecuencias y porcentajes, se utilizó el paquete estadístico SPSS 26 para el análisis de los mismos. Para las pruebas de hipótesis se utilizó el estadígrafo Chi cuadrado debido a la naturaleza de las variables a relacionar.

## **1** 2.7 Aspectos éticos

La presente investigación no generó ningún conflicto ético ya que los datos personales de cada una de las gestantes que participen en este estudio se mantuvieron en absoluta reserva. De igual manera, este estudio se llevó a cabo en respeto irrestricto de los principios éticos de la “Declaración de Helsinki” y lo estipulado en el “Reglamento de Ética de la Investigación de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt”.

### III. RESULTADOS

El presente capítulo se enfocará en la presentación de los resultados de la presente investigación, primero a partir de un criterio descriptivo y, segundo, en base a un criterio inferencial.

#### 3.1 Análisis descriptivo

##### 3.1.1 Calidad de atención

**Tabla 1**

*Calidad de atención en el Servicio de Atención Prenatal del Área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales 2023”*

	fi	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	76	45,0	45,0	45,0
Regular	52	30,8	30,8	75,7
Buena	26	15,4	15,4	91,1
Excelente	15	8,9	8,9	100,0
Total	169	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a las usuarias del Servicio de Atención Prenatal del Área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales 2023”

Es posible observar que, del total de la muestra evaluada, un importante 44.97% (76 usuarias) refieren una mala calidad de atención en el Servicio de Atención Prenatal del Área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales”; así mismo, el 30.77% (52 usuarias) refieren que la atención es regular; el 15.38% (26 usuarias), buena; y sólo un 8.88% (15 usuarias) refieren que la calidad de atención en el servicio de Atención Prenatal del Área de Obstetricia del hospital en cuestión es excelente.

**Tabla 2**

*Dimensión Técnico – Científico de la Calidad de Atención en el Servicio de Atención Prenatal del Área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales 2023”*

	fi	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	77	45,6	45,6	45,6
Regular	64	37,9	37,9	83,4
Buena	13	7,7	7,7	91,1
Excelente	15	8,9	8,9	100,0
Total	169	100,0	100,0	

*Fuente: Cuestionario aplicado a las usuarias del Servicio de Atención Prenatal del Área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales 2023”*

Por otra parte, en cuanto a la dimensión Técnico – científico, se observa que, del total de usuarias evaluadas, un destacado 45.56% (77 usuarias) catalogan como mala la calidad de atención en el servicio de Atención Prenatal del Área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales”, es decir, casi la mitad de evaluadas percibe como mala la orientación durante su atención y una intervención inadecuada en el mencionado servicio. Por otro lado, un 37.87% (64 usuarias), refieren que la atención en este servicio fue regular; el 7.69% (13 usuarias), refiere que la calidad de atención es buena y sólo el 8.88% (15 usuarias), que la calidad es excelente.

**Tabla 3**

*Dimensión Humana de la Calidad de Atención en el Servicio de Atención Prenatal del Área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales 2023”*

	fi	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	64	37,9	37,9	37,9
Regular	64	37,9	37,9	75,7
Buena	40	23,7	23,7	99,4
Excelente	1	0,6	0,6	100,0
Total	169	100,0	100,0	

*Fuente: Cuestionario aplicado a las usuarias del Servicio de Atención Prenatal del Área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales 2023”*

En cuanto a la dimensión humana, se observa que, del total de usuarias evaluadas, más de un tercio, es decir el 37.87% (64 usuarias) evaluaron como mala la calidad de atención en el servicio de Atención Prenatal del Área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales”, es decir, más de un tercio de evaluadas refiere escasa empatía y falta de asertividad en la atención al usuario recibida en dicho servicio; por otro lado, también un 37.87% (64 usuarias), refieren que la atención en este servicio fue regular; el 23.67% (40 usuarias), refiere que la calidad de atención es buena y sólo menos del 1% (1 usuaria), sostiene que la calidad es excelente en cuanto a esta dimensión.

**Tabla 4**

*Dimensión Entorno de la Calidad de Atención en el Servicio de Atención Prenatal del Área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales 2023”*

	fi	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	50	29,6	29,6	29,6
Regular	52	30,8	30,8	60,4
Buena	39	23,1	23,1	83,4
Excelente	28	16,6	16,6	100,0
Total	169	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a las usuarias del Servicio de Atención Prenatal del Área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales 2023”

De otra parte, en cuanto a la dimensión Entorno, un significativo 29.59% (50 usuarias) refiere una mala atención, es decir, más de una cuarta parte de las mujeres evaluadas catalogan como mala el servicio relacionado a las condiciones de los ambientes del área, la higiene, la disponibilidad de equipos, así como la privacidad en la atención en el servicio de Atención Prenatal del área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales”. Asimismo, también otro importante 30.77% (52 usuarias) refieren una regular calidad en cuanto a esta dimensión; el 23.08% (39 usuarias), una buena calidad, y un 16.57% (28 usuarias) una excelente calidad.

### 3.2.3 Satisfacción del usuario

**Tabla 5**

*Satisfacción del usuario del Servicio de Atención Prenatal del Área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales 2023”*

	fi	%
Satisfecha	53	31
Insatisfecha	116	69
Total	169	100

Fuente: Cuestionario aplicado a las usuarias del Servicio de Atención Prenatal del Área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales 2023”

En cuanto a la satisfacción de las usuarias que fueron atendidas en el servicio de Atención Prenatal del área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales”, es posible apreciar que sólo el 31% (53 usuarias) refieren estar satisfechas con la atención recibida, de otro lado, un importante 69% (116 usuarias) refieren estar insatisfechas, es decir, y según la Tabla 6, la cual indica que al tener un porcentaje de insatisfacción superior al 60% es necesario considerar esta como prioritaria para la implementación de acciones de mejora como la formulación de proyectos de mejora continua y similares.

**Tabla 6***Porcentajes a considerar para las acciones de mejora*

	%
Por mejorar	> 60%
En proceso	40 – 60%
Aceptable	< 40 %

Nota. \*Elaborado a partir de MINSA (2016)

**Tabla 7**

*Dimensión Fiabilidad de la Satisfacción del usuario del Servicio de Atención Prenatal del Área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales 2023”*

	P1		P2		P3		P4		P5	
	fi	%								
Satisfecha	43	25	36	21	47	28	57	34	70	41
Insatisfecha	126	75	133	79	122	72	112	66	99	59
Total	169	100	169	100	169	100	169	100	169	100

Fuente: Cuestionario aplicado a las usuarias del Servicio de Atención Prenatal del Área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales 2023”

En cuanto a la dimensión Fiabilidad, es posible observar que, del total de preguntas realizadas sobre esta dimensión, la pregunta 2 referente a “Que el personal de obstetricia le atienda en el horario programado” es la que mayor insatisfacción muestra, con un 79% de insatisfacción. Así mismo, es necesario destacar que todas las preguntas (a excepción de la pregunta 5), superan el 60% de insatisfacción por lo que es necesario tomar en cuenta esto como prioritaria en la mejora.

Así, teniendo en cuenta todas las preguntas correspondientes a la evaluación de la dimensión fiabilidad, se tienen que en cuanto a esta dimensión existe un 29.9% de satisfacción frente a un alarmante 70.1% de insatisfacción por parte de las usuarias atendidas en el servicio de Atención Prenatal del área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales”.

**Tabla 8**

*Dimensión Capacidad de respuesta de la Satisfacción del usuario del Servicio de Atención Prenatal del Área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales 2023”*

	P6		P7		P8		P9	
	fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%
Satisfecha	45	27	52	31	43	25	65	38
Insatisfecha	124	73	117	69	126	75	104	62
Total	169	100	169	100	169	100	169	100

Fuente: Cuestionario aplicado a las usuarias del Servicio de Atención Prenatal del Área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales 2023”

Por otra parte, en cuanto a la dimensión Capacidad de respuesta, se tiene que, de las preguntas que evalúan esta dimensión, la que refleja mayor grado de insatisfacción es la pregunta 8 referente a “Que la atención en el servicio de gineco-obstetricia para tomarse exámenes ecográficos sea rápida” con un 75% de insatisfacción, además, todas las preguntas sin excepción superan el 60% de insatisfacción lo cual debe tomarse en cuenta a la hora de implementar proyectos de mejora continua.

En este sentido, y teniendo en cuenta el promedio de satisfacción en cuanto a esta dimensión, se tiene que el 30.3% de usuarias manifiesta estar satisfecho respecto a la capacidad de respuestas, esto frente a un importante 69.7% que manifiesta insatisfacción en cuanto al horario de atención, el tiempo de atención aproximado, sobre si el servicio es rápido y eficiente, la disponibilidad del personal y la disponibilidad de estos a responder a sus consultas.

**Tabla 9**

*Dimensión Seguridad de la Satisfacción del usuario del Servicio de Atención Prenatal del Área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales 2023”*

	P10		P11		P12		P13	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Satisfecha	51	30	57	34	38	22	57	34
Insatisfecha	118	70	112	66	131	78	11	66
Total	169	100	169	100	169	100	169	100

Fuente: Cuestionario aplicado a las usuarias del Servicio de Atención Prenatal del Área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales 2023”

Respecto a la dimensión Seguridad, se tiene que del total de preguntas que sirven para la evaluación de esta dimensión, aquella que destaca por su mayor insatisfacción es la pregunta

12 referente a “Que el personal de obstetricia le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud” con un 78% de insatisfacción. De otra parte, cabe destacar que al igual que las anteriores dimensiones en esta todas las preguntas superan el 60% de insatisfacción.

Es así que, haciendo una sumatoria, en la dimensión Seguridad se refleja un 30% de satisfacción de las usuarias frente a un 70% de insatisfacción en cuanto a aspectos como la transmisión de confianza ya sea en el trato o en la información brindada, la amabilidad y atención del personal y el nivel de conocimiento de las obstetras para absolver dudas.

**Tabla 10**

*Dimensión Empatía de la Satisfacción del usuario del Servicio de Atención Prenatal del Área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales 2023”*

	P14		P15		P16		P17		P18	
	fi	%								
Satisfecha	74	44	33	20	57	34	69	41	58	34
Insatisfecha	95	56	136	80	112	66	100	59	111	66
Total	169	100	169	100	169	100	169	100	169	100

Fuente: Cuestionario aplicado a las usuarias del Servicio de Atención Prenatal del Área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales 2023”

Respecto a la dimensión empatía, se tiene que, de las preguntas para evaluar esta dimensión, la que resalta por su grado de insatisfacción en las usuarias es la pregunta 15 referente a “Que el personal de obstetricia que le atienda muestre interés durante su consulta” esto con un 80% de insatisfacción. De igual manera, se resalta las preguntas 16 y 18 superan el 60% en tanto las preguntas 14 y 17 no superan el 60% de insatisfacción (ver Tabla 6).

No obstante, en el acumulado, aún existe un 65.4% de usuarias que se muestran insatisfechas con la atención recibida en cuanto a aspectos como el horario de atención, el interés y atención personalizada, y el entendimiento por parte del personal frente a las necesidades de las usuarias.

**Tabla 11**

*Dimensión Tangible de la Satisfacción del usuario del Servicio de Atención Prenatal del Área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales 2023”*

	P19		P20		P21		P22	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Satisfecha	43	25	49	29	59	35	49	29
Insatisfecha	126	75	120	71	110	65	120	71
Total	169	100	169	100	169	100	169	100

Fuente: Cuestionario aplicado a las usuarias del Servicio de Atención Prenatal del Área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales 2023”

En cuanto a la dimensión Tangible, se tiene que, de las preguntas orientadas a la evaluación de la misma, la pregunta 19, referente a “Que los carteles, letreros y flechas sean adecuados para orientar a los pacientes del servicio de gineco-obstetricia” es aquella que presenta mayor insatisfacción con un 75%, además, cabe resaltar que todas las preguntas superan el 60% cuestión a considerar al momento de aplicar estrategias de mejora sobre este punto.

Finalmente, y, en suma, sobre la dimensión tangible, se observa que un 29.6% se muestra satisfecha frente a un 70.4% que se muestra insatisfecha con aspectos como los instrumentos y equipos utilizados durante su atención, el orden y la limpieza de los espacios y ambientes, la uniformidad y presentación del personal y aspectos relacionados con la señalización y la ubicación.

### **3.3 Análisis inferencial**

Sobre este punto, antes de realizar la prueba de hipótesis tanto para la hipótesis general como para las específicas, resulta necesario analizar los resultados previos de acuerdo a las tablas cruzadas siguientes:

**Tabla 12**

*Tabla cruzada Calidad de atención y Satisfacción del usuario del Servicio de Atención Prenatal del Área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales 2023”*

		Satisfacción del usuario		Total
		Satisfecha	Insatisfecha	
Calidad de atención	Mala	0	76	76
	Regular	16	36	52
	Buena	26	0	26
	Excelente	15	0	15
Total		57	112	169

Fuente: Cuestionario aplicado a las usuarias del Servicio de Atención Prenatal del Área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales 2023”

Sobre la relación existente entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, es posible apreciar que ninguna usuaria evaluada que cataloga como mala la calidad de atención recibida se muestra satisfecha, lo contrario con lo que sucede con 76 usuarias insatisfechas que refieren una mala calidad de atención. Por otra parte, sólo 16 usuarias, de las 52 que refieren una regular calidad de atención, refieren encontrarse satisfechas frente a las 36 usuarias que refiere no estarlo. Así mismo, ninguna usuaria que mencione una buena o excelente calidad de atención muestra estar insatisfecha.

**Tabla 13**

*Tabla cruzada Dimensión Técnico - científico de la Calidad de Atención y la Satisfacción del usuario del Servicio de Atención Prenatal del Área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales 2023”*

		Satisfacción del usuario		Total
		Satisfecha	Insatisfecha	
Técnica – científica	Mala	7	70	77
	Regular	22	42	64
	Buena	13	0	13
	Excelente	15	0	15
Total		57	112	169

Fuente: Cuestionario aplicado a las usuarias del Servicio de Atención Prenatal del Área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales 2023”

Por otro lado, en cuanto a la relación entre la dimensión Técnico - científico y la Satisfacción del usuario, se tiene que 70 usuarias que mencionan una mala calidad de atención referente a esta dimensión, refieren estar insatisfechas, esto frente a apenas 7 usuarias que a pesar de referir una mala calidad de atención se encuentran satisfechas. De otra parte, 42 usuarias, de 64, que mencionan una regular calidad de atención refieren estar insatisfechas. Asimismo,

ninguna usuaria que refiera una buena o excelente calidad de atención refiere a su vez estar insatisfecha.

**Tabla 14**

*Tabla cruzada Dimensión Humana de la Calidad de Atención y la Satisfacción del usuario del Servicio de Atención Prenatal del Área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales 2023”*

		Satisfacción del usuario		Total
		Satisfecha	Insatisfecha	
Dimensión Humana	Mala	5	59	64
	Regular	11	53	64
	Buena	40	0	40
	Excelente	1	0	1
Total		57	112	169

Fuente: Cuestionario aplicado a las usuarias del Servicio de Atención Prenatal del Área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales 2023”

Prosiguiendo con el análisis, y en cuanto a la dimensión Humana y la Satisfacción del usuario, se tiene que, de las 64 usuarias que evalúan como mala la calidad de atención en cuanto a esta dimensión, 59 mencionan estar insatisfechas y sólo 5, satisfechas. Asimismo, de 64 usuarias que evalúan como regular la calidad de atención, una cantidad mayoritaria de 53 se siente insatisfecha y sólo 11, satisfechas. Finalmente, se destaca que ninguna usuaria que califique como buena o excelente la calidad de atención en cuanto a esta dimensión, refiere estar insatisfecha.

**Tabla 15**

*Tabla cruzada Dimensión Entorno de la Calidad de Atención y la Satisfacción del usuario del Servicio de Atención Prenatal del Área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales”*

		Satisfacción del usuario		Total
		Satisfecha	Insatisfecha	
Dimensión Entorno	Mala	5	45	50
	Regular	2	50	52
	Buena	22	17	39
	Excelente	28	0	28
Total		57	112	169

Fuente: Cuestionario aplicado a las usuarias del Servicio de Atención Prenatal del Área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales 2023”

Por último, en cuanto a la relación entre la dimensión Entorno y la Satisfacción del usuario, se observa que, del total de usuarias que califican como mala la calidad de atención en cuanto a esta dimensión (50 usuarias), 45 de ellas menciona estar insatisfechas y sólo 5 dicen estar satisfechas. Asimismo, de las 52 usuarias que evalúan como regular la calidad de atención, 50 de ellas refiere estar insatisfechas. Por otro lado, la mayoría de usuarias (22 usuarias) que mencionan una buena calidad de atención, se encuentran satisfechas. Finalmente, la totalidad de usuarias que califican como excelente la calidad de atención en cuanto a esta dimensión (28 usuarias) refieren estar satisfechas con la atención recibida.

## **Contrastación de hipótesis**

### **Hipótesis general**

#### **1. Formulación de hipótesis nula y alternativa**

$H_0$ : No existe relación significativa entre la calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de las usuarias del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales” 2023.

$$H_0: \mu_1 = \mu_0$$

$H_1$ : Existe relación significativa entre la calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de las usuarias del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales” 2023.

$$H_1: \mu_1 \neq \mu_0$$

**1**  
**2. Nivel de confianza: 95%**

**3. Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05$  (5%)**

**4. Regla de decisión**

$p > \alpha$  = acepta  $H_0$  y se rechaza la hipótesis alternativa

$p \leq \alpha$  = rechaza  $H_0$  y se acepta la hipótesis alternativa

## 5. Prueba de hipótesis

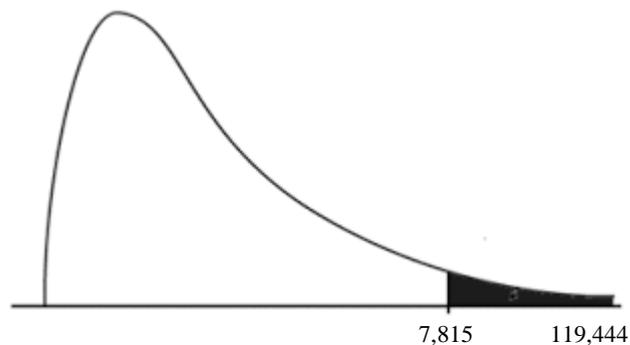
**Tabla 16**

*Prueba de chi-cuadrado Hipótesis general*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	119,444 <sup>a</sup>	3	0,000
N de casos válidos	169		

### 1. Decisión estadística

Observando la tabla de la prueba de Chi cuadrado, se aprecia un valor de 119,444 el cual es mayor al valor crítico (7,815) para  $gl=3$ , tal como se observa en el Gráfico 1:



**Gráfico 1** Zona de rechazo y aceptación  $H_0$  en  $H$  general

1. Lo cual, y en concordancia también con el valor de  $p=0.000$ , menor al nivel de significancia adoptado (0.05), conduce a rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y a aceptar la hipótesis alternativa ( $H_1$ ).

## Hipótesis específica 1

### 1. Formulación de hipótesis nula y alternativa

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la dimensión técnico - científico de la calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de las usuarias del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales” 2023.

$$H_0: \mu_1 = \mu_0$$

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la dimensión técnico - científico de la calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de las usuarias del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales” 2023.

$$H_1: \mu_1 \neq \mu_0$$

1  
2. Nivel de confianza: 95%

3. Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05$  (5%)

### 4. Regla de decisión

$p > \alpha$  = acepta H<sub>0</sub> y se rechaza la hipótesis alternativa

$p \leq \alpha$  = rechaza H<sub>0</sub> y se acepta la hipótesis alternativa

### 5. Prueba de hipótesis

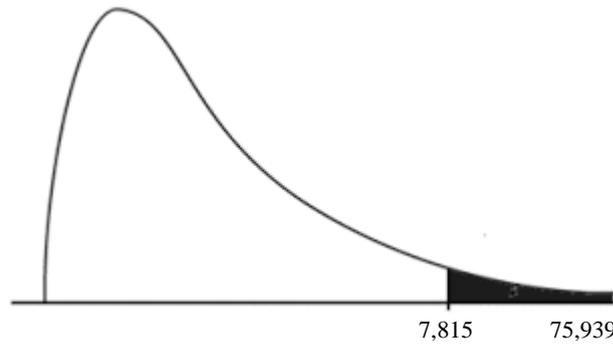
Tabla 17

Prueba de chi-cuadrado Hipótesis específica 1

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	75,939 <sup>a</sup>	3	0,000
N de casos válidos	169		

### 1 6. Decisión estadística

Observando la tabla de la prueba de Chi cuadrado, se aprecia un valor de 75,939 el cual es mayor al valor crítico (7,815) para  $gl=3$ , tal como se observa en el Gráfico 2:



**Gráfico 2** Zona de rechazo y aceptación  $H_0$  en  $H_1$

1 Lo cual, y en concordancia también con el valor de  $p=0.000$ , menor al nivel de significancia adoptado (0.05), conduce a rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y a aceptar la hipótesis alternativa ( $H_1$ ).

## Hipótesis específica 2

### 1. Formulación de hipótesis nula y alternativa

$H_0$ : No existe relación significativa entre la dimensión humana de la calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de las usuarias del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales” 2023.

$$H_0: \mu_1 = \mu_0$$

$H_1$ : Existe relación significativa entre la dimensión humana de la calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de las usuarias del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales” 2023.

$$H_1: \mu_1 \neq \mu_0$$

1 **2. Nivel de confianza:** 95%

**3. Nivel de significancia:**  $\alpha = 0,05$  (5%)

### 4. Regla de decisión

$p > \alpha$  = acepta  $H_0$  y se rechaza la hipótesis alternativa

$p \leq \alpha$  = rechaza  $H_0$  y se acepta la hipótesis alternativa

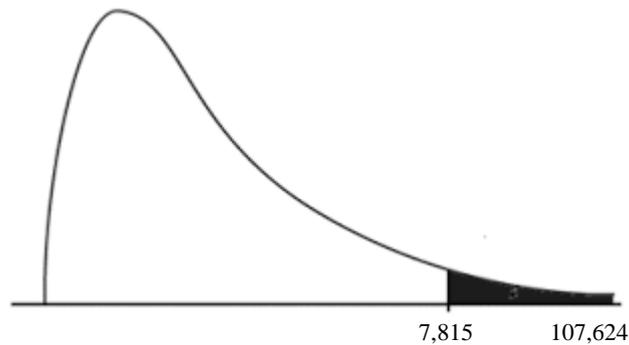
## 5. Prueba de hipótesis

**Tabla 18** Prueba de chi-cuadrado Hipótesis específica 2

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	107,624 <sup>a</sup>	3	0,000
N de casos válidos	169		

## 6. Decisión estadística

Observando la tabla de la prueba de Chi cuadrado, se aprecia un valor de 107,624 el cual es mayor al valor crítico (7,815) para  $gl=3$ , tal como se observa en el Gráfico 3:



**Gráfico 3** Zona de rechazo y aceptación  $H_0$  en  $H_2$

Lo cual, y en concordancia también con el valor de  $p=0.000$ , menor al nivel de significancia adoptado (0.05), conduce a rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y a aceptar la hipótesis alternativa ( $H_1$ ).

## Hipótesis específica 3

### 1. Formulación de hipótesis nula y alternativa

$H_0$ : No existe relación significativa entre la dimensión entorno de la calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de las usuarias del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales” 2023.

$$H_0: \mu_1 = \mu_0$$

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la dimensión entorno de la calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de las usuarias del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales” 2023.

$$H_1: \mu_1 \neq \mu_0$$

1. **2. Nivel de confianza:** 95%

3. **Nivel de significancia:**  $\alpha = 0,05$  (5%)

4. **Regla de decisión**

$p > \alpha$  = acepta H<sub>0</sub> y se rechaza la hipótesis alternativa

$p \leq \alpha$  = rechaza H<sub>0</sub> y se acepta la hipótesis alternativa

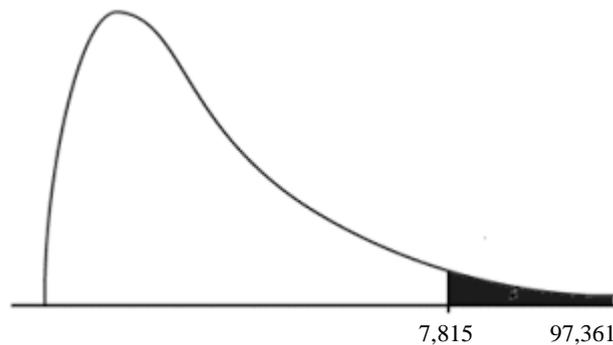
5. **Prueba de hipótesis**

**Tabla 19** Prueba de chi-cuadrado Hipótesis específica 3

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	97,361 <sup>a</sup>	3	0,000
N de casos válidos	169		

1. **6. Decisión estadística**

Observando la tabla de la prueba de Chi cuadrado, se aprecia un valor de 97,361 el cual es mayor al valor crítico (7,815) para gl=3, tal como se observa en el Gráfico 4:



**Gráfico 4** Zona de rechazo y aceptación H<sub>0</sub> en H<sub>3</sub>

1 Lo cual, y en concordancia también con el valor de  $p=0.000$ , menor al nivel de significancia adoptado (0.05), conduce a rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y a aceptar la hipótesis alternativa ( $H_1$ ).

#### IV. DISCUSIÓN

Así, llegando a este punto de análisis del presente estudio, se procederá a realizar la respectiva discusión de resultados teniendo en cuenta los objetivos planteados anteriormente:

Es así que, de acuerdo al objetivo general el cual fue determinar la relación que existe entre la calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de las usuarias del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales” 2023, se tuvo que existe una relación significativa entre ambas variables de estudio (chi cuadrado = 119,444;  $p=0,000$ ). Estos resultados son coincidentes con lo hallado por Ruiz C et al. Quien refiere una relación directa y significativa entre la variable Calidad de la atención y la satisfacción del paciente en el servicio de obstetricia del “Hospital María Auxiliadora” (4). Así mismo, otro estudio con resultados similares a los de la presente investigación es el estudio de Mendoza C. quien determinó que existe una correlación significativa entre la calidad de la atención brindada y la satisfacción de la gestante en el “Hospital Víctor Ramos Guardia” (5). Otros estudios concordantes son por ejemplo los estudios de Zambrano et al. (6), Claudio et al. (7), Lovera (8) entre otros, quienes en sus respectivas investigaciones refieren la existencia de una relación significativa entre las variables Calidad de atención y Satisfacción del usuario. En este sentido, se tiene que el acceso a una atención médica de calidad es un derecho humano básico que se debe proporcionar a todos. Es esencial que las personas tengan acceso a una atención médica de alta calidad. Esto se debe a que la atención médica de calidad mejora los resultados de los pacientes y la salud en general. Cuando las personas reciben atención médica de calidad, es más probable que tengan mejores resultados de salud, lo que lleva a una mayor satisfacción del usuario, así mismo, cuando las personas reciben atención médica de calidad, es más probable que se recuperen más rápido de enfermedades y lesiones.

Además, al invertir en atención médica de calidad, podemos prevenir futuros problemas de salud y reducir los costos de atención médica (23). Cuando las personas reciben atención médica de calidad, es menos probable que desarrollen problemas de salud crónicos. Esto significa que es menos probable que requieran tratamientos médicos costosos en el futuro. Al invertir en atención médica de calidad, podemos prevenir estos problemas de salud futuros y reducir los costos de atención médica. En suma, sobre este punto, una atención médica de calidad es un derecho fundamental que todas las personas deben tener. La calidad de atención mejora los resultados de los pacientes y la salud en general, lo que lleva a una mayor satisfacción del usuario (24). Al invertir en atención médica de calidad, podemos prevenir futuros problemas de salud y reducir los costos de atención médica. Si bien existe la importancia de una atención médica de calidad, está claro que es esencial que las personas tengan acceso a una atención médica de alta calidad para garantizar su salud y bienestar general.

Por otro lado, en cuanto al primer objetivo específico el cual fue determinar la relación que existe entre la dimensión técnico - científico de la calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de las usuarias del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales” 2023, se obtuvo como resultado una relación significativa entre la dimensión técnico – científico y la satisfacción de las usuarias ( $\chi^2 = 75,939$ ;  $p=0,000$ ). Estos resultados son concordantes con lo hallado en los estudios de Latino (10), León (11), entre otros, todos los cuales refieren la existencia de una relación significativa entre la dimensión en cuestión y la satisfacción del usuario. Así, el profesional de obstetricia juega un papel fundamental para garantizar un parto seguro y exitoso. Un factor clave para lograrlo es el dominio técnico y científico. Cuando las obstetras exhiben un alto nivel de experiencia y conocimiento, es más probable que las pacientes estén satisfechas con su atención. El dominio técnico y científico es crucial para que las obstetras brinden una atención segura y eficaz durante el parto (24). Las obstetras deben tener un conocimiento profundo de los procesos fisiológicos del embarazo y el parto, así como de las intervenciones médicas que pueden ser necesarias para asegurar un resultado positivo. Esto incluye conocimiento de monitoreo fetal, administración de medicamentos y técnicas quirúrgicas como cesáreas. Sin este dominio técnico y científico, es posible que las obstetras no puedan responder adecuadamente a las complicaciones que pueden surgir durante el parto, lo que puede tener resultados negativos tanto para la madre como para el bebé. Además, cuando las pacientes sienten que su obstetra

tiene conocimientos y es competente, es más probable que confíen en su atención y se sientan seguras de las decisiones tomadas durante el parto. Esto puede conducir a una mayor satisfacción del paciente y mejores resultados de salud tanto para la madre como para el bebé. Asimismo, el dominio técnico y científico puede contribuir a resultados positivos en el parto y reducir las complicaciones (25). Cuando las obstetras tienen un conocimiento profundo de las intervenciones médicas disponibles, están mejor equipados para tomar decisiones que pueden conducir a resultados positivos en el parto. Esto incluye la capacidad de identificar complicaciones potenciales de manera temprana y tomar las medidas adecuadas para prevenirlas o controlarlas. Además, el dominio técnico y científico puede ayudar a reducir el riesgo de intervenciones innecesarias, lo que puede conducir a mejores resultados de salud tanto para la madre como para el bebé (25). Sin embargo, la satisfacción del paciente no depende únicamente del dominio técnico y científico, sino también de factores relacionados al modo de comunicarse de manera efectiva y brindar apoyo emocional tal como se ve en las líneas siguientes.

Prosiguiendo con el análisis, y en cuanto al segundo objetivo específico, el cual fue determinar la relación que existe entre la dimensión humana de la calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de las usuarias del Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales 2023, concluyéndose que existe relación significativa entre la dimensión humana y la satisfacción del usuario ( $\chi^2 = 107,624$ ;  $p=0,000$ ) lo cual resulta concordante con lo hallado en estudios como el de Zambrano et al. (6), Claudio et al. (7), Lovera (8) todos quienes también refieren una relación semejante a la hallada en el presente estudio. En este sentido, se tiene que las obstetras juegan un papel fundamental en el sistema de salud, particularmente en el cuidado de las mujeres embarazadas y sus bebés, así que, dos rasgos importantes que deben poseer los obstetras son la empatía y la asertividad (26). La empatía es un rasgo fundamental para los profesionales de obstetricia, ya que les permite comprender las necesidades físicas y emocionales de sus pacientes, especialmente gestantes. Las obstetras que son empáticas pueden conectarse con sus pacientes en un nivel más profundo, lo que puede ayudar a generar confianza y establecer una relación positiva entre el paciente y el profesional de salud. Esto es particularmente importante en obstetricia, donde las pacientes suelen estar ansiosas y emocionalmente vulnerables (27). Las obstetras empáticas pueden brindar tranquilidad, apoyo y orientación a sus pacientes, lo que puede hacer que el viaje del embarazo sea menos estresante y más placentero. Por otro lado, la asertividad es

igualmente importante para las obstetras, ya que les permite tomar decisiones críticas que, en última instancia, pueden conducir a resultados positivos para el paciente. Las obstetras que son asertivas pueden tomar decisiones con confianza sobre la atención del paciente, lo que puede conducir a mejores resultados tanto para la madre como para el bebé. Por ejemplo, si una paciente experimenta complicaciones durante el trabajo de parto, una obstetra asertiva puede tomar decisiones rápidas sobre las intervenciones que pueden ayudar a prevenir complicaciones adicionales o resultados adversos (28). Así, la combinación de empatía y asertividad puede conducir a una mayor satisfacción de la paciente con su atención ya que los pacientes que sienten que su obstetra es empática tienen más probabilidades de confiar en ellos y seguir sus recomendaciones. Por otro lado, es más probable que las pacientes que sienten que su obstetra es asertiva se sientan seguras de su capacidad para tomar las decisiones correctas con respecto a su atención. Cuando las obstetras poseen ambos rasgos, es más probable que las pacientes se sientan satisfechas con su atención y obtengan mejores resultados en general. Sin embargo, es importante señalar que la importancia de la empatía y el asertividad puede variar según el paciente individual y sus necesidades. Algunos pacientes pueden priorizar las habilidades técnicas sobre la empatía y el asertividad. Por ejemplo, los pacientes que han tenido embarazos complicados en el pasado pueden priorizar las habilidades técnicas de una obstetra sobre su capacidad para conectarse emocionalmente con sus pacientes. En conclusión, la empatía y el asertividad son dos rasgos críticos que las obstetras deben poseer. La empatía permite a los obstetras conectarse mejor con sus pacientes y comprender sus necesidades físicas y emocionales, mientras que el asertividad les permite tomar decisiones críticas que, en última instancia, pueden conducir a resultados positivos para la paciente. La combinación de estos rasgos puede conducir a una mayor satisfacción del paciente con su atención (28). Sin embargo, es importante tener en cuenta que la importancia de estos rasgos puede variar según el paciente individual y sus necesidades. En última instancia, una relación exitosa entre obstetra y paciente es aquella que se basa en la confianza, la comunicación y el respeto mutuo.

Finalmente, en cuanto al tercer objetivo específico, el cual fue determinar la relación que existe entre la dimensión entorno de la calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de las usuarias del Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales 2023, se obtuvo, según el análisis inferencial del presente estudio, que existe una relación significativa entre la dimensión entorno y a variable satisfacción del usuario ( $\chi^2 = 97,361$ ;  $p=0,000$ ), resultados que coinciden con hallado en investigaciones anteriores como las de Ruiz C et

al. (4). Mendoza (5) y Lovera (8), quienes refieren una estrecha relación entre la dimensión entorno, a nivel físico, y la satisfacción que experimentan las usuarias del servicio de obstetricia. Es así que, se entiende que el medio ambiente juega un papel crucial en la satisfacción de los usuarios, por ejemplo, un medio ambiente limpio y saludable es esencial para la satisfacción de los usuarios. Cuando los usuarios ingresan a un espacio que está limpio, es más probable que se sientan cómodos y tranquilos. Por el contrario, un entorno sucio o desordenado puede crear una sensación de incomodidad e incluso ansiedad en los usuarios (29), así, es más probable que los usuarios regresen a un lugar que tenga un entorno bien mantenido. Además, el entorno debe estar diseñado para satisfacer las necesidades de todos los usuarios, incluidos aquellos con discapacidades u otras necesidades especiales, lo cual también debe considerarse a la hora de disponer los ambientes así como lo relacionado a la señalética (29), aspecto que, aunque para el personal de salud pueda parecer innecesario ya que ellos conocen perfectamente los espacios, esto ayuda de forma significativa a crear un ambiente más confiable para las usuarias del servicio de obstetricia. En conclusión, el entorno juega un papel crucial en la satisfacción de las usuarias. Si bien existen argumentos tanto a favor como en contra de la importancia del medio ambiente, está claro que un entorno bien señalizado, distribuido, diseñado, limpio y saludable puede contribuir a una experiencia de usuario positiva.

## V. CONCLUSIONES

El presente apartado contiene las conclusiones a las que se arribaron en el presente estudio, las cuales son:

1. Se concluye que existe relación significativa entre la calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de las usuarias del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales” 2023 (chi cuadrado=119,444;  $p=0,000$ ), es decir, la calidad con la que el personal de obstetricia del hospital en cuestión realiza la atención es crucial a la hora de satisfacer a las usuarias del mencionado servicio.

2. Así mismo, en cuanto a los objetivos específicos, se concluye que existe relación significativa entre la dimensión técnico - científico de la calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de las usuarias del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales” 2023 (chi cuadrado=75,939;  $p=0,000$ ), lo cual indica que a mayor calidad en cuanto a la orientación durante la atención y una intervención adecuada en el mencionado servicio por parte del personal de obstetricia, habrá también mayor satisfacción por parte de las usuarias.

3. De igual manera, existe relación significativa entre la dimensión humana de la calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de las usuarias del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales” 2023 (chi cuadrado=107,624;  $p=0,000$ ), en otras palabras, una atención con mayor empatía y asertividad por parte del personal de obstetricia tendrá una repercusión directa con la satisfacción percibida por parte de las usuarias de dicho servicio.

4. Por último, se concluye que existe relación significativa entre la dimensión entorno de la calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de las usuarias del “Hospital Ernesto Guzmán Gonzales” 2023 (chi cuadrado=97,361;  $p=0,000$ ), así, a mejores condiciones de los ambientes del servicio, la higiene, la disponibilidad de equipos así como la privacidad en la atención en el servicio de Atención Prenatal del Área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales”, la satisfacción de las usuarias también será mayor.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. A los directivos del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales” y en especial a la jefa del servicio de Atención Prenatal del área de Obstetricia, se le recomienda, capacitar de forma permanente a las obstetras y brindar recursos a los profesionales del área de obstetricia con el fin de mejorar la calidad de la atención en el servicio. además de dotarlos de los espacios, tecnología y equipos actualizados y necesarios para brindar una atención de alta calidad.
2. A la jefa de obstetras se recomienda brindar distintas capacitaciones de acuerdo a las atenciones que se brindan en cada servicio con fin de mejorar la destreza de las obstetras con la finalidad de estar actualizadas en todos los procedimientos. Y tener el más alto conocimiento para abordar los distintos problemas de salud que van cambiando con el avance del tiempo.
3. A los directivos del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales” y jefa de obstetras se le recomienda capacitar a todo el personal de salud con la identidad cultural, sensibilizarlos para que brinden una atención genuina de acuerdo a las necesidades y demandas de cada paciente y así mejorar la relación médica paciente y finalmente esto nos ayudara a mejorar la satisfacción de los usuarios.
4. Finalmente, y en base a los altos niveles de insatisfacción (> 60%) de las usuarias del servicio de Atención Prenatal, se recomienda al área de Obstetricia del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales” la necesidad de considerar esta como prioritaria para la implementación de acciones de mejora como la formulación de Proyectos de mejora continua y similares todo con el fin de mejorar la calidad de atención la cual se verá reflejada en la satisfacción de las usuarias de dicho servicio.

## **REFERENCIAS**

1. Caira D. Factores relacionados a la satisfacción de la atención en gestantes de consultorio externo de obstetricia del Hospital III Goyeneche [Tesis de pregrado]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín; 2019.

2. Carvalho N., Chou V., Modesto W., Margatho D., Garcia E. y Bahamondes L. Relationship between user satisfaction with the levonorgestrel-releasing intrauterine system and bleeding patterns. *The Journal of Obstetrics and Gynaecology Research*. 2017; 43(11): 1732-1737.
3. Fernández R. Jabo S. Calidad de atención según percepción de las gestantes atendidas en los consultorios externos de obstetricia del Hospital II-1 MINSA Moyobamba y Hospital II-EsSalud Moyobamba, periodo Enero–Mayo 2016 [Tesis de pregrado]. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín; 2016.
4. Ruiz C, Cusipuma J. Calidad de Atención del personal de Obstetricia y su relación con la Satisfacción del Paciente en el Hospital María Auxiliadora [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Privada De Ica; 2020.
5. Mendoza I. Calidad de la atención y satisfacción de la gestante n centro obstétrico del hospital Víctor Ramos Guardia. Huaraz. 2018 [Tesis de maestría]. Perú: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo; 2018.
6. Zambrano L, Cuchila G. Satisfacción laboral y calidad de atención de salud del departamento de obstetricia y ginecología del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia Huancavelica, 2018 [Tesis de maestría]. Lima: Universidad César Vallejo; 2018.
7. Claudio M, Ferrer Y. Calidad de atención y satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de centro obstétrico hospital regional Hermilio Valdizán Medrano- Huánuco – 2017. [Tesis de pregrado]. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2017.
8. Lovera V. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo, Servicio de Obstetricia, Puesto de Salud Señor de Luren, junio 2018 [Tesis de maestría]. Perú: Universidad César Vallejo; 2018.
9. Caqui Calidad de atención de los servicios de salud y nivel de satisfacción de las usuarias del consultorio de atención prenatal de la Aclas Pillco Marca. Huánuco 2017 [Tesis de pregrado]. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2017.

10. Latino J. Satisfacción de usuarias, sobre la calidad de atención prenatal recibida en consulta externa, Hospital Bautista, Managua Nicaragua, junio 2019 [Tesis de maestría]. Nicaragua: Universidad Autónoma de Nicaragua Managua; 2019.
11. León J. Calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de gineco-obstétrica del centro de Salud tipo C - Bastión Popular [Tesis de maestría]. Colombia: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2019.
12. Fariño J, Cercado A, Vera E, Valle J, Ocaña A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud, ESPACIOS. 2018; 39(32): 22-34.
13. Acosta N. Satisfacción materna con la atención hospitalaria proporcionada en una institución pública. España 2016 [Tesis de maestría]. México: Universidad Autónoma San Luis de Potosí; 2016.
14. Gerónimo C. Satisfacción con la calidad de la atención en mujeres en periodo, REVISTA CONAMED. 2016; 21(1):15-20.
15. Donabedian A. Salud Pública de México, Revista Especializada de Salud Pública. 2000; 42(6): 27-39.
16. Mompart M, Durán M. La calidad en la atención en la salud y los cuidados enfermeros. Revista de Administración y gestión. 2018; 1(2):41-51.
17. Ministerio de Salud. Documento Técnico Sistema de gestión de calidad en salud, en el marco de la política nacional de calidad en salud, la descentralización y el aseguramiento universal en salud, MINSA; 2010.
18. Chuecas E. Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el Hospital III del MINSA [Tesis Doctoral]. Arequipa: UNAS; 2018.
19. Hernández R, Fernández C y Baptista P. Metodología de la investigación, sexta edición, Edit Mc Graw Hill. México; 2014.

20. Mira JJ, Aranaz J, Rodríguez-Marín J, Buil JA, Castell M, Vitaller J. SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria. *Medicina Preventiva*. 1998; 4: 12- 8.
21. Donabedian A. Quality assurance in our health care system. *Qual Assur Util Rev*. 1986. 1(1): 6-12.
22. De La Cruz J, y cols. Validación de un instrumento para medir el nivel de satisfacción de mujeres embarazadas. *Rev. Fac. Med. Hum*. 2011;16(3):30-37.
23. Cachique S, Barrios J, Arispe C, Rivera O. Calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital especializado nivel II-2 de Lima: Quality of care and user satisfaction of a Level II-2 Specialized Hospital in Lima. *Revista De Investigación De La Universidad Norbert Wiener*. 2022;11(2): 1-33.
24. Molina M, Quesada L, Ulate D, Vargas S. La calidad en la atención médica. *Med. leg. Costa*. 2004; 21(1): 109-117.
25. Cordova F, Tapara J, Gallardo N. Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *FEM*. 2021; 24(5):277-277.
26. Vázquez G, Alvarenga N, Araujo D, Cabañas J, Mareco N, Orrego L. Satisfacción de las usuarias del Departamento de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional en 2018. *Rev. Nac. (Itauguá)*. 2018; 10(2): 39-57.
27. Hojat M. Empatía en el cuidado del paciente: antecedentes, desarrollo, medición y resultados. D.E: *El Manual Moderno*. México; 2012.
28. Asín J. Empatía y asertividad, la clave de enfermería. *Revista sanitaria de investigación*. 2022; 3(5); 1-17
29. Barriga F, Ccami F, Alarcón A, Copa J, Yauri J, Oporto B, Quispe U. Satisfaction of healthcare workers and patients regarding telehealth service in a hospital in Peru. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 2022;39(4):415-24.



## **ANEXOS**

a. Matriz de consistencia

**CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE OBSTETRICIA Y LA SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS DEL HOSPITAL ERNESTO GERMÁN GUZMÁN GONZALES 2023**

<b>Problemas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variabes</b>	<b>Metodología</b>
<p><b>Problema general</b> ¿Qué relación existe entre la calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de las usuarias del Hospital Ernesto German Guzmán Gonzales 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b> a) ¿Qué relación existe entre la dimensión técnico - científico de la calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de las usuarias del Hospital Ernesto German Guzmán Gonzales 2023?  b) ¿Qué relación existe entre la dimensión humana de la calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de las usuarias del Hospital Ernesto German Guzmán Gonzales 2023?  c) ¿Qué relación existe entre la dimensión entorno de la calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de las usuarias del Hospital Ernesto German Guzmán Gonzales 2023?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación que existe entre la calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de las usuarias del Hospital Ernesto German Guzmán Gonzales 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> a) Establecer la relación que existe entre la dimensión técnico - científico de la calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de las usuarias del Hospital Ernesto German Guzmán Gonzales 2023. b) Indicar la relación que existe entre la dimensión humana de la calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de las usuarias del Hospital Ernesto German Guzmán Gonzales 2023. c) Aclarar la relación que existe entre la dimensión entorno de la calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de las usuarias del Hospital Ernesto German Guzmán Gonzales 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> <b>Hi</b> Existe relación significativa entre la calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de las usuarias del Hospital Ernesto German Guzmán Gonzales 2023. <b>Ho</b> No existe relación significativa entre la calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de las usuarias del Hospital Ernesto German Guzmán Gonzales 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> <b>Hi</b> a) Existe relación significativa entre la dimensión técnico - científico de la calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de las usuarias del Hospital Ernesto German Guzmán Gonzales 2023. <b>Ho</b> a) No existe relación significativa entre la dimensión técnico - científico de la calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de las usuarias del</p>	<p><b>V1</b> <b>Calidad de atención</b> 1. Técnico - científico 2. Humana 3. Entorno</p> <p><b>V2</b> <b>Satisfacción del usuario</b> 1. Fiabilidad 2. Capacidad de respuesta 3. Tangible 4. Empatía 5. Seguridad</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> básico <b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Métodos de investigación:</b> Método básico: descriptivo Método lógico: hipotético - deductivo <b>Diseño de la investigación:</b> Correlacional <b>Población y muestra</b> <b>a) Población:</b> La población estará conformada por 300 pacientes gestantes atendidas en el área prenatal del servicio de Atención Prenatal del “Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales”.  <b>b) Muestra:</b> 169 pacientes.  <b>Técnicas e instrumentos</b> <b>a) Técnica:</b> encuesta <b>b) Instrumentos:</b> Cuestionario sobre Calidad de atención y Cuestionario sobre Satisfacción del usuario.</p>

		<p>Hospital Ernesto German Guzmán Gonzales 2023.</p> <p><b>Hi</b>  b) Existe relación significativa entre la dimensión humana de la calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de las usuarias del Hospital Ernesto German Guzmán Gonzales 2023.</p> <p><b>Ho</b>  b) No existe relación significativa entre la dimensión humana de la calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de las usuarias del Hospital Ernesto German Guzmán Gonzales 2023.</p> <p><b>Hi</b>  c) Existe relación significativa entre la dimensión entorno de la calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de las usuarias del Hospital Ernesto German Guzmán Gonzales 2023.</p> <p><b>Ho</b>  c) No existe relación significativa entre la dimensión entorno de la calidad de atención del personal de obstetricia y la satisfacción de las usuarias del Hospital Ernesto German Guzmán Gonzales 2023.</p>		
--	--	--	--	--

**b. Matriz de operacionalización de variables**

**CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE OBSTETRICIA Y LA SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS DEL HOSPITAL  
ERNESTO GERMÁN GUZMÁN GONZALES 2023**

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala de medición
Calidad de atención	Se define como el grado en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de generar resultados de salud deseados y están relacionados al conocimiento y desempeño profesional.	La calidad de atención será medida por medio de la aplicación de un cuestionario compuesto a su vez por tres dimensiones: teórico – científico, humana y entorno, asimismo, esta variable será calificada teniendo en cuenta los siguientes niveles: excelente, buena, regular y mala.	Técnico – científico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación pertinente durante la atención</li> <li>• Intervención adecuada durante el servicio</li> </ul>	Cuestionario de Calidad de Atención del MINSA (2010)	Ordinal
			Humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empatía en la atención al usuario</li> <li>• Aserividad en la atención al usuario</li> </ul>		
			Entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condición de ambientes de servicio</li> <li>• Higiene</li> <li>• Equipos disponibles</li> <li>• Privacidad</li> </ul>		
Satisfacción de la usuaria	Es el nivel de estado de ánimo de una persona que surge tras contrastar la apreciación del rendimiento de una atención con las expectativas de un servicio recibido.	Para la medición de la variable satisfacción del usuario se utilizará un cuestionario en base al Modelo SERVQUAL el cual considera cinco dimensiones las cuales son: fiabilidad, capacidad de respuesta, tangibles, empatía y seguridad; asimismo, esta variable será calificada según dos categorías: satisfecho e insatisfecho.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención en tiempo programado.</li> <li>• Interés del personal en la atención.</li> <li>• Personal proporcione confianza.</li> <li>• Satisfacción por forma de atención.</li> <li>• Indicaciones claras.</li> </ul>	Cuestionario de Satisfacción del usuario (MINSA, 2012)	Nominal
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Horario de atención, tiempo aprox. en el proceso de atención</li> <li>• Servicio rápido y eficiente</li> <li>• Disponibilidad del personal</li> <li>• Personal disponible para responder preguntas</li> </ul>		
			Tangible	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrumentos y equipos operativos</li> <li>• Orden y limpieza</li> <li>• Personal correctamente uniformado</li> <li>• Señalización y ubicación.</li> </ul>		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Priorización basada en el paciente</li> <li>• Horario atención adecuada</li> <li>• Atención personalizada</li> <li>• Interés hacia atención del paciente.</li> <li>• Personal entiende necesidades</li> </ul>		
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trasmisión de confianza • Confianza de información</li> <li>• Amabilidad y atención del personal</li> <li>• Nivel de conocimiento para responder dudas</li> </ul>		

c) Cuestionarios

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO I

### (Expectativas)

**INSTRUCCIONES:** En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Obstetricia. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Ítems	1	2	3	4	5	6	7
1	Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio de gineco-obstetricia.							
2	Que el personal de obstetricia le atienda en el horario programado.							
3	Que su atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.							
4	Que su historia clínica se encuentre disponible para su atención.							
5	Que usted encuentre citas disponibles y las obtendrá con facilidad.							
6	Que la atención en caja o en el módulo de admisión del SIS sea rápida.							
7	Que la atención en el servicio de gineco-obstetricia para tomarse análisis de laboratorio sea rápida.							
8	Que la atención en el servicio de gineco-obstetricia para tomarse exámenes ecográficos sea rápida.							
9	Que la atención en farmacia sea rápida.							

10	Que se respete su privacidad durante su atención en el consultorio.							
11	Que el personal de obstetricia le realice un examen físico completo y minucioso.							
12	Que el personal de obstetricia le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.							
13	Que el personal de obstetricia que le atienda le inspire confianza.							
14	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
15	Que el personal de obstetricia que le atienda muestre interés durante su consulta.							
16	Que usted comprenda la explicación que el personal de obstetricia le brinde sobre el estado o resultado de su atención.							
17	Que usted comprenda la explicación que le brinde el personal de obstetricia sobre las indicaciones o tratamiento a seguir.							
18	Que usted comprenda la explicación que el personal de obstetricia le brinde sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.							
19	Que los carteles, letreros y flechas sean adecuados para orientar a los pacientes del servicio de gineco-obstetricia.							
20	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes del servicio de gineco-obstetricia.							
21	Que los consultorios del servicio de gineco-obstetricia cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							
22	Que el consultorio y la sala de espera del servicio de gineco-obstetricia se encuentren limpios y sean cómodos.							

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO II

### (Percepciones)

**INSTRUCCIONES:** Responda a las preguntas que se le presentan a continuación teniendo en cuenta la satisfacción sobre la atención que usted **HA RECIBIDO** en el servicio de Obstetricia. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Ítems	1	2	3	4	5	6	7
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio de gineco-obstetricia?							
2	¿El personal de obstetricia le atendió en el horario programado?							
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
6	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
7	¿La atención en el servicio de gineco-obstetricia para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
8	¿La atención en el servicio de gineco-obstetricia para tomarse exámenes ecográficos fue rápida?							
9	¿La atención en farmacia fue rápida?							

10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?								
11	¿El personal de obstetricia le realizó un examen físico completo y minucioso?								
12	¿El personal de obstetricia le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?								
13	¿El personal de obstetricia que le atendió le inspiró confianza?								
14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?								
15	¿El personal de obstetricia que le atendió mostró interés durante su consulta?								
16	¿Usted comprendió la explicación que el personal de obstetricia le brindó sobre el estado o resultado de su atención?								
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el personal de obstetricia sobre las indicaciones o tratamiento a seguir?								
18	¿Usted comprendió la explicación que el personal de obstetricia le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?								
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes del servicio de gineco-obstetricia?								
20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes del servicio de gineco-obstetricia?								
21	¿Los consultorios del servicio de gineco-obstetricia contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?								
22	¿El consultorio y la sala de espera del servicio de gineco-obstetricia se encontraron limpios y fueron cómodos?								

*Gracias por su colaboración.*

## CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

**INSTRUCCIONES:** Lea cada uno de las siguientes afirmaciones y marque con un aspa (X) según las siguientes valoraciones:

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

N°	Ítems	Valoración				
		5	4	3	2	1
1	La atención que ofrece el personal obstétrico es oportuna y rápida.					
2	El personal de obstetricia orienta adecuadamente sobre los procedimientos a realizar para la atención.					
3	El personal de obstetricia mantiene suficiente comunicación con los interesados y con sus familiares para explicarle su estado de salud y/o gestación.					
4	Las indicaciones relacionadas con el estado de salud y/o cuidado de la gestación son comprensibles.					
5	El personal obstétrico brinda información sobre los cuidados post parto.					
6	El tiempo de duración de las consultas es el adecuado.					
7	La atención en el servicio de obstetricia se caracteriza por un trato con equidad hacia las usuarias.					
8	Los profesionales de obstetricia atienden con respeto a las usuarias.					

9	Los profesionales de obstetricia brindan información clara y concisa a los interesados.					
10	Los profesionales de obstetricia buscan mantener informados a los usuarios para facilitar su atención.					
11	Los profesionales de obstetricia prestan especial interés a los problemas de cada uno de las usuarias.					
12	Los profesionales de obstetricia brindan un trato amable a las usuarias.					
13	Los profesionales de obstetricia mediante su trato otorgan confianza a las usuarias.					
14	Los profesionales de obstetricia muestran un actuar ético y en base al respeto de los valores morales y las normas establecidas.					
15	El servicio de obstetricia se encuentra en adecuado estado de limpieza.					
16	Los ambientes del servicio de obstetricia se encuentran ordenados y adecuadamente equipados.					
17	las señalizaciones en el servicio de obstetricia del Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales son las adecuadas para orientar a las usuarias.					
18	En el servicio de obstetricia del Hospital Ernesto Germán Guzmán Gonzales, los espacios garantizan la privacidad de las usuarias.					

*Gracias por su colaboración.*

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mediante este documento confirmo que acepto participar en la investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE OBSTETRICIA Y LA SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS DEL HOSPITAL ERNESTO GERMÁN GUZMÁN GONZALES 2023 de los investigadores, Aviles Vera Marylu y Jimenes Porras Liz Blanca.

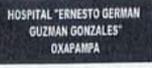
La presente investigación me brinda la seguridad de que no me identificarán en las presentaciones o publicaciones que deriven de este estudio y que los datos obtenidos son con el propósito exclusivo de mejorar la calidad de atención del personal de salud que nos atienden.

Mi participación es exclusivamente para uso de la presente investigación, dejando de tener validez para fines ajenos a lo explicado. La encuesta es anónima por lo cual se infiere que mi nombre no será expuesto bajo ninguna circunstancia.

---

Firma

d. Registro fotográfico

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Salud	 HOSPITAL "ERNESTO GERMAN GUZMAN GONZALES" OXAPAMPA	 HOSPITAL EGGO - OXAPAMPA SERVICIO DE OBSTETRICIA	<table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%;"><tr><td colspan="2" style="text-align: center;"><b>MINISTERIO DE SALUD</b> Hospital General de Oxapampa Trámite Documentario</td></tr><tr><td>Registro N.º</td><td style="text-align: center;">940</td></tr><tr><td>Fecha</td><td style="text-align: center;">16 MAR 2023</td></tr><tr><td>Hora</td><td style="text-align: center;">10:21 -</td></tr><tr><td>Folio</td><td style="text-align: center;">01</td></tr><tr><td>Recibido por</td><td style="text-align: center;"></td></tr></table>	<b>MINISTERIO DE SALUD</b> Hospital General de Oxapampa Trámite Documentario		Registro N.º	940	Fecha	16 MAR 2023	Hora	10:21 -	Folio	01	Recibido por	
<b>MINISTERIO DE SALUD</b> Hospital General de Oxapampa Trámite Documentario															
Registro N.º	940														
Fecha	16 MAR 2023														
Hora	10:21 -														
Folio	01														
Recibido por															

**"AÑO DE LA UNIDAD LA PAZ Y EL DESARROLLO"**

**Oxapampa, 15 DE MARZO del 2023**

**INFORME N°019-2023 -JOBST**

**A: L.C EDITH TORRES CALLUPE**  
DIRECTORA DEL HOSPITAL EGGO- OXAPAMPA

**DE: OBST.MERCEDES ENRIQUEZ GUIZADO**  
**JEFATURA DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA**

**ATENCIÓN : JEFATURA DE RECURSOS HUMANOS**

**ASUNTO: AUTORIZACION PARA RECABAR INFORMACION**

Mediante el presente me dirijo a usted para saludarle cordialmente a la vez hacer de su conocimiento lo siguiente. .

Que habiendo recibido el oficio por parte de la universidad privada de Huancayo "FRANKLIN ROOSEVELT" solicitando la autorización para recabar información para el desarrollo del trabajo (TESIS): **TITULADO CALIDAD DE ATENCION DEL PERSONAL DE OBSTETRICIA Y LA SATISFACCIOON DE LAS USUARIAS DEL HEGGG.** , debo mencionar que como jefatura del servicio de obstetricia doy **MI AUTORIZACION.**

**Es todo cuanto informo para fines que crea conveniente.**

<table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%;"><tr><td style="text-align: center;"><b>PROVEIDO</b></td></tr><tr><td>Pase a: <u>calidad HGO</u></td></tr><tr><td>Para: <u>conocimiento</u></td></tr><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr><tr><td>Fecha: <u>16/3/2023</u></td></tr></table> <div style="text-align: center;"><b>MINISTERIO DE SALUD</b> HOSPITAL EGGO - OXAPAMPA DIRECCION OXAPAMPA</div>	<b>PROVEIDO</b>	Pase a: <u>calidad HGO</u>	Para: <u>conocimiento</u>				Fecha: <u>16/3/2023</u>	<div style="text-align: center;"><b>MINISTERIO DE SALUD</b> HOSPITAL "E.G.G.G."</div>	<div style="text-align: right;"> <b>OBSTETRICIA - CUIP: 23804</b> <b>JEFATURA DE OBSTETRICIA</b> <b>H.E.G.G.G.</b></div>
<b>PROVEIDO</b>									
Pase a: <u>calidad HGO</u>									
Para: <u>conocimiento</u>									
Fecha: <u>16/3/2023</u>									



## ● 7% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 7% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones

### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.uroosevelt.edu.pe</b>	4%
	Internet	
2	<b>hdl.handle.net</b>	<1%
	Internet	
3	<b>repositorio.ucp.edu.pe</b>	<1%
	Internet	
4	<b>repositorio.unheval.edu.pe</b>	<1%
	Internet	
5	<b>repositorio.unapiquitos.edu.pe</b>	<1%
	Internet	
6	<b>repositorio.upica.edu.pe</b>	<1%
	Internet	
7	<b>repositorio.uladech.edu.pe</b>	<1%
	Internet	
8	<b>1library.co</b>	<1%
	Internet	
9	<b>repositorio.ucsg.edu.ec</b>	<1%
	Internet	

10

repositorio.ucv.edu.pe

Internet

<1%

● **Excluir del Reporte de Similitud**

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

---

BLOQUES DE TEXTO EXCLUIDOS

**Depositando su entera confianza en cada reto que se me**

hdl.handle.net

**me dieron la oportunidad de una formación, profesional y ejemplo de trabajo**

repositorio.uladech.edu.pe

**identificada con DNI**

repositorio.uroosevelt.edu.pe

**ÍNDICE GENERAL DEDICATORIA .....**

repositorio.uroosevelt.edu.pe

**viii RESUMEN La presente investigación**

repositorio.ucv.edu.pe