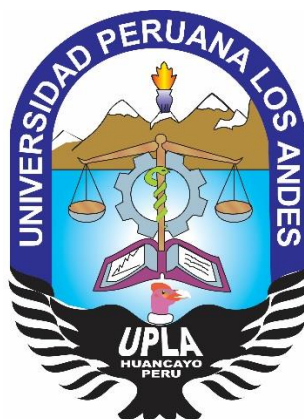


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD



TESIS

**FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y CALIDAD DE
ATENCIÓN PERCIBIDA EN CONSULTORIOS DE
OBSTETRICIA DE UN HOSPITAL REGIONAL DOCENTE
MATERNO INFANTIL**

- Para Optar** : **EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN CIENCIAS DE LA SALUD, MENCIÓN: GESTIÓN EN SERVICIOS DE SALUD**
- Autor** : **Bach. YARID JHOANA MAURICIO SALVATIERRA**
- Asesor** : **Dra. MELVA IPARRAGUIRRE MEZA**
- Línea de Investigación** : **SALUD Y GESTIÓN DE LA SALUD**

HUANCAYO – PERÚ

2019

JURADOS DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Dr. Juan Manuel Sánchez Soto
Presidente

Dr. Pedro Gonzalo Rengifo Gratelli
Miembro

Mg. Luz Verónica Maldonado Rafaele
Miembro

Mg. Rocío Isabel Ramírez Miguel
Miembro

Dr. Jesús Armando Cavero Carrasco
Secretario Académico

ASESOR

DRA. MELVA IPARRAGUIRRE MEZA

DEDICATORIA

Agradecer en primer lugar a mi familia a mis dos hijas Camyla y Micaela que son el motor y motivo de superación y lucha constante para ser mejor cada día, a mi esposo por su ayuda y apoyo incondicional, a mi madre por su esfuerzo durante todo este tiempo, a mi hermana que en todo momento se encuentra conmigo y a toda mi familia.

AGRADECIMIENTO

A mi asesora la Dra. Melva Iparraguirre Meza por su apoyo en la elaboración y culminación del trabajo de investigación por sus sabios conocimientos empleados para mi trabajo.

RECONOCIMIENTO

A mi alma Mater por albergarme siempre en sus aulas donde adquirí conocimientos que hoy me permiten ser una buena profesional.

A las autoridades y profesionales del Hospital Docente Materno Infantil El Carmen quienes contribuyeron para que este trabajo de investigación se pueda concretar.

A todos los que aportaron y pusieron su granito de arena para que este trabajo logre su objetivo.

ÍNDICE

JURADOS DE SUSTENTACIÓN DE TESIS	ii
ASESOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RECONOCIMIENTO	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN.....	x
SUMMARY	xi
INTRODUCCIÓN	12

CAPÍTULO I

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	17
1.2.1. Problema General:.....	17
1.2.2. Problemas específicos:	17
1.3. OBJETIVOS	18
1.3.1. Objetivo general	18
1.3.2. Objetivos específicos.....	18
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO	19
1.4.1. Justificación teórica o científica.....	19

1.4.2. Justificación Social:.....	20
1.4.3. Justificación metodológica:.....	21

CAPÍTULO II

2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO	22
2.1.1. A nivel Internacional:	22
2.1.2. A nivel nacional.....	25
2.1.3. A Nivel Local	30
2.2. BASES TEÓRICAS.....	30
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	41
2.4. HIPÓTESIS.....	42
2.4.1. Hipótesis General	42
2.4.2. Hipótesis Específicas	42
2.5. SISTEMA DE VARIABLES	43

CAPÍTULO III

3.1. MÉTODO.....	45
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	46
3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	46
3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	46
3.5. LUGAR Y PERIODO DE LA INVESTIGACIÓN	47
3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	47
3.7. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN.....	48

3.8. VARIABLES	49
3.9. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	49
3.10. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS EMPLEADOS	50
3.11. PROCESAMIENTO DE DATOS	50
3.12. ANÁLISIS DESCRIPTIVO E INFERENCIAL	50

CAPÍTULO IV

4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS	51
4.2. RESULTADOS INFERENCIALES	58
4.2.1. Hipótesis específica 1	58
4.2.2. Hipótesis específica 2	59
4.2.3. Hipótesis específica 3	60
4.2.4. Hipótesis específica 4	62
4.2.5. Hipótesis específica 5	63
4.2.6. Hipótesis general	64

CAPÍTULO V

5.1. DISCUSION	66
CONCLUSIONES	73
RECOMENDACIONES	76
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	77
ANEXOS	83

RESUMEN

Esta investigación tuvo el objetivo Evaluar si los factores sociodemográficos de las usuarias influyen en la calidad de atención percibida en los Consultorios de Obstetricia de un Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, 2018. Método: descriptivo, inductivo, deductivo. Investigación sustantiva de nivel explicativo. La población conformada por 4,200 pacientes y la muestra 325. La técnica fue la encuesta, el instrumento cuestionario fue el SERVQUAL modificado, cuya confiabilidad con Alfa de Crombach fue 0,957. Para las pruebas de hipótesis específicas se empleó la prueba X^2 y para la hipótesis general la prueba de regresión Múltiple. Como resultados se verifico que existe influencia significativa de los factores sociodemográficos edad, grado de instrucción y lugar de procedencia en la atención percibida de las pacientes, pero no en las variables tipo de seguro y ocupación. En conclusión: se demostró que existe influencia de los factores sociodemográficos en la calidad de atención percibida por las pacientes.

Palabras clave: percepción, calidad de atención, factores sociodemográficos.

SUMMARY

The objective of the research was to evaluate if the sociodemographic factors of the users influence the quality of attention perceived in Obstetrics Clinics of the Regional Maternal and Child Teaching Hospital El Carmen, 2018. Method: descriptive, inductive, deductive. Substantive investigation of explanatory level. Population comprised of 4,200 patients and sample 325. Technical survey, the modified questionnaire instrument of the SERVQUAL scale, whose reliability with Crombach's alpha 0.957. For the tests of specific hypotheses, the X2 test was used and for the general hypothesis the multiple regression test. Results: there is a significant influence of the sociodemographic factors age, degree of instruction and place of origin in the perceived attention of the patients, but not in the variables type of insurance and occupation. Conclusion: if there is influence of sociodemographic factors on the quality of attention perceived by the patients.

Keywords: perception, quality of attention, sociodemographic factors.

INTRODUCCIÓN

La salud de la población es un indicador de la calidad de vida por ello existe la gran preocupación para mejorarlas. Cuando se presta el servicio de la salud se busca brindar una atención integral con calidad y calidez para contar con los usuarios satisfechos. Sin embargo, hoy en día la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en los servicios de salud, sigue siendo cuestionable. Los usuarios cuando acuden a los establecimientos de salud tienen muchas expectativas sobre su atención y cuando perciben una serie de problemas desde el ingreso al establecimiento hasta su salida, entonces se manifiestan insatisfechos. Esta insatisfacción en muchas oportunidades lo manifiestan por diferentes medios de comunicación, reclamos quejas en diferentes instancias y en otros casos se limitan en recibir atención lo que incrementa la deserción del usuario. Para abordar este problema se tendría que definir muchos factores, por ser un problema multicausal como personal, que comprende la infraestructura equipos tecnológicos, materiales, medicamentos, así como también la gestión, entre otros desde esta perspectiva se planteó el objetivo de determinar si los factores sociodemográficos influyen en la calidad de atención percibida en los consultorios de obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, 2018. Para la presentación del trabajo se organizó de la siguiente manera:

Capítulo I. Trata del problema de investigación: el planteamiento del problema, objetivos, justificación.

Capítulo II. Trata del marco teórico: antecedentes del estudio, bases teóricas, definición de términos, hipótesis, sistema de variable.

Capítulo III. Se trata sobre el método, tipo de estudio, nivel de investigación, diseño de investigación, población, muestra, variables, técnicas, instrumento de recolección de datos, validez, confiabilidad, procesamiento de datos y el análisis descriptivo e inferencial.

Capítulo IV. Se trata sobre los resultados descriptivos e inferenciales

Capítulo V. Se trata sobre la discusión de los resultados

Concluyendo con las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad el concepto de calidad está presente en las organizaciones, empresas. De igual manera en los servicios de salud viene tomando mayor relevancia este concepto. La Real Academia de la Lengua Española (RAE)¹, define a la calidad como la propiedad o el conjunto de propiedades inherentes a algo, permitiéndole juzgar su valor. Las diferentes organizaciones se trazan políticas que tiene que ver con la calidad. En el caso del sector salud de igual manera tiene la misma tendencia como indica Forrellat M², que el concepto de calidad en los servicios de salud va ganando mucha importancia. Pero que no es fácil implementar un sistema de gestión de la calidad, convirtiéndose en una tarea muy difícil, que conllevaría a un cambio de

cultura de las integrantes de las organizaciones con el fin de satisfacer las necesidades y las preferencias de los pacientes. Por tanto señala que los esfuerzos de los actores de las organizaciones deben orientarse al desempeño con calidad, estandarizando procesos y acreditación de los servicios para disminuir los errores clínicos, administrativos entre otros y mejorar el trato. La participación del potencial humano en las organizaciones es de vital importancia ya que es considerado como la columna vertebral de la organización, haciendo referencia a este aspecto la Organización Mundial de la Salud³, trata sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), propuesto para salud en la agenda del año 2030. Hacen énfasis al (ODS 3), Salud y bienestar, cuyo objetivo es garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades. Teniendo en cuenta sus objetivos y las metas de los ODS, indican que la cobertura universal de la salud es preocupante. Para ello tuvieron en cuenta los grandes progresos de los Objetivos de desarrollo del milenio, pero siguen existiendo retos muy importantes en la reducción de la mortalidad materna e infantil, logró el progreso de la lucha contra enfermedades infecciosas el VIH/sida, tuberculosis, enfermedades tropicales, malaria y la hepatitis. También refieren que es muy importante abordar las enfermedades no transmisibles y sus factores de riesgo como son el consumo de alcohol, accidentes de tránsito, problemas de salud mental y problemas de salud ambiental. También indican que queda mucho por hacer para reducir los riesgos para la salud en cuanto al agua, saneamiento y calidad del aire. Por tanto, refieren que los sistemas de salud son débiles, siendo

un obstáculo para muchos países, afectando la cobertura universal de salud y el acceso a los servicios básicos de salud.

La Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD)⁴, realizó la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios ENSUSALUD el 2015, en establecimientos públicos y privados de Salud. En el caso de la Consulta externa participaron 13 mil 670 usuarios, personas mayores de 15 años. Se puede percibir que existe diferencia entre los años 2014 y 2015, el año 2014 el (70,1%) se encontraron satisfechos y el año 2015 (73,6%), se encontraban satisfechos. El grado de satisfacción se incrementó en los hospitales del Ministerio de Salud, Sanidad de las Fuerzas aéreas y los Centros de Salud privado. Respecto a los hospitales de Essalud desciende la satisfacción el año 2015 respecto al año 2014. Alcanzando el año 2014 68,2% y el año 2015 64,9%. El 21,8% de usuarios recomendaron mayor número de médicos especialistas, 16,7% indican que las farmacias tengan mayor disposición de medicamentos, el 13,9% que disminuya el trámite administrativo y el 7,7% que mejore el trato del personal administrativo. Es importante tener en cuenta que el sistema de salud en nuestro país se encuentra segmentado, diferenciando a la población para poder ser atendidos como son el Ministerio de Salud, Essalud, las sanidades de los Institutos armados y de la policía, adicional a ellos existen muchos seguros privados y Empresas prestadoras de Salud y cada uno de ellos los usuarios tienen características diferentes de acuerdo a su estrato social y económico. En el caso del Ministerio de Salud para incrementar el acceso a los servicios de salud de la

población más necesitada se implementó el seguro integral de salud (SIS), que viene a ser una aseguradora pública.

Sausa M⁵, hace referencia de la grave crisis que afecta al sector salud y que casi a diario denuncian a los hospitales por el desabastecimiento de medicamentos, hacinamiento, escasez de equipos para atender emergencias, incluso los pacientes duermen en sillas de ruedas y en el piso. Así mismo indican que el Perú se encuentra entre los cuatro países con mayores probabilidades de morir por diversas causas. En el caso de Perú alcanza a 12,3%, superando a México (12,2%. Desde esta perspectiva es muy importante reconocer la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que se prestan en el consultorio Obstétrico del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General:

¿Influyen los factores sociodemográficos de las usuarias en la calidad de atención percibida en Consultorios de Obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, 2018?

1.2.2. Problemas específicos:

- ¿Influye la edad de las usuarias en la calidad de atención percibida en Consultorios de Obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, 2018?

- ¿Influye la procedencia de las usuarias en la calidad de atención percibida en Consultorios de Obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, 2018?
- ¿Influye el grado de instrucción de las usuarias en la calidad de atención percibida en Consultorios de Obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, 2018?
- ¿Influye la ocupación de las usuarias en la calidad de atención percibida en Consultorios de Obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, 2018?
- ¿Influye el tipo de seguro de las usuarias en la calidad de atención percibida en consultorios de obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, 2018?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

Evaluar si los factores sociodemográficos de las usuarias influyen en la calidad de atención percibida en Consultorios de Obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar si la edad de las usuarias influye en la calidad de atención percibida en Consultorios de Obstetricia del Hospital Regional Docente El Carmen, 2018.

- Determinar si la procedencia de las usuarias influye en la calidad de atención percibida en consultorios de obstetricia del Hospital Regional Docente El Carmen, 2018.
- Determinar si el grado de instrucción de las usuarias influye en la calidad de atención percibida en Consultorios de Obstetricia del Hospital Regional Docente El Carmen, 2018.
- Determinar si la ocupación de las usuarias influye en la calidad de atención percibida en Consultorios de Obstetricia del Hospital Regional Docente El Carmen, 2018.
- Determinar si el tipo de seguro de las usuarias influye en la calidad de atención percibida en Consultorios de Obstetricia del Hospital Regional Docente El Carmen, 2018.

1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO

1.4.1. Justificación teórica o científica

La percepción de los usuarios sobre la calidad de atención es muy importante en toda organización. Cuando se trata de calidad existe muchos conceptos, pero todos se enfocan en relación a la satisfacción por el servicio que se recibe. Aunque el tema de la calidad de los servicios es muy abordado en investigaciones, aún quedan vacíos en el contexto donde se realizan la investigación ya que existe poca información sobre investigaciones relacionados a este tema. Por ello es muy importante

abordar esta temática ya que la información es insuficiente para el marco teórico que facilite tratar este tema en forma científica por lo tanto los resultados que se obtuvieron en esta investigación servirán como referencia para otras investigaciones, sobre todo de realidades muy parecidas a la nuestra.

1.4.2. Justificación Social:

Evaluar la calidad de un servicio siempre es una tarea muy compleja, ya que en estos últimos tiempos la percepción de los usuarios se expresa en forma crítica, debido a la insatisfacción de los servicios recibidos. La insatisfacción de los usuarios no sólo se reporta en forma privada, sino que también se hacen públicamente por los diferentes medios de comunicación produciendo un impacto negativo en la percepción de la calidad. Además, las quejas que hacen los usuarios insatisfechos no se toman en cuenta, conduciendo muchas veces a denuncias de carácter jurídico, lo que finalmente perjudican diferentes aspectos de la persona en lo emocional, tiempo y mucho más en lo económico. En este contexto es muy importante evaluar la calidad de la atención desde la percepción del usuario, detectando los factores que de alguna manera contribuyen en la insatisfacción del usuario. Por ello la tendencia es que no sólo será importante la detección de las deficiencias sino plantear estrategias, para mejorar los servicios, a fin de lograr la satisfacción de las expectativas del usuario, y de este modo lograr impacto positivo en los servicios de salud.

Porque la medición de la satisfacción del usuario nos servirá como indicador de calidad de la atención.

1.4.3. Justificación metodológica:

Para realizar la investigación se aplicó el método científico. Para ello se diseñó un instrumento con los requisitos de validez y la confiabilidad. El instrumento utilizado podrá servir de referencia para otras investigaciones relacionadas al tema de investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO

2.1.1. A nivel Internacional:

Pérez M y col⁶, se propusieron analizar la percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud en un hospital asistencial. Su estudio fue de tipo transversal, realizó su estudio entre los meses marzo y abril 2016, en consulta externa y urgencias del hospital Lázaro Alfonso Hernández Lara, Colombia la muestra estuvo conformada por 220 pacientes, utilizaron la encuesta de SERVQUAL, para medir la percepción de la calidad. En los resultados, el 50% de usuarios manifestaron baja percepción sobre las dimensiones de la calidad.

Mongui E⁷. Refiere que el estado debe garantizar el derecho a la salud de las personas, cuidando de evitar la discriminación. Su objetivo fue describir la percepción de la calidad de atención Médica en la Fundación APRILP. En el estudio participaron 110 personas que presentaron discapacidad físico motora. Su estudio fue de corte transversal. Para el estudio consideraron la accesibilidad, la seguridad, la oportunidad y la satisfacción global. Los resultados encontrados fueron: referente al desplazamiento de su casa hasta el establecimiento el 39,1% refirieron que fue lejos, respecto al ingreso, la movilización y el desplazamiento el 61,8% mencionó que fueron complicados y sobre las camillas y las silleterías refieren el 45,5% que eran incómodos para su discapacidad. El 59.15 % manifestaron que no respetaron su privacidad durante la atención. Concluyó que la limitación a la accesibilidad, falta de seguridad ponen en riesgo la seguridad en la atención.

Del Salto E⁸. En su trabajo de investigación tuvo el objetivo de analizar la calidad de atención ofertada de los servicios en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía y la satisfacción de los estudiantes, docentes y personal administrativo referente a las expectativas de su salud durante el año 2012. Estudio observacional, diseño epidemiológico de carácter analítico de corte transversal. Su población estuvo conformada por 4822 usuarios. La muestra estuvo conformada por 391 personas, la que fue obtenida por el muestreo estratificado. El instrumento cuestionario consto de 20 preguntas, con una confiabilidad por el coeficiente de alpha de

Crombach de 0,832. Los resultados que encontraron fueron el 92,1% de usuarios manifestaron estar satisfechos con un IC95%:88,97-94,36%, por ello indican cuando existe mayor descortesía e indiferencia es menor el grado de satisfacción con un $r=-0,184$; $p 0,000$. El 10,5% de usuarios a manifestaron que hubo atención de calidad con un IC95% de 7,82:88,97-94,36%. Concluyeron que a mayor descortesía e indiferencia menor grado de calidad de atención obteniendo un $r=-0,192$; $p 0,000$.

Benjamín B⁹, Su objetivo fue analizar la percepción de la calidad en la atención de los usuarios externos del Hospital central Managua Dr. Cesar Amador Kúhl del 15 de enero al 15 de febrero 2013. Su estudio fue descriptivo, su muestra estuvo conformada por 245 pacientes. Utilizó la entrevista con una guía semiestructurada. Sus resultados fueron: En general los usuarios manifestaron sentirse satisfechos con las condiciones que brinda el servicio de salud en el consultorio externo. En cuanto a los recursos humanos, los usuarios demandaron en un alto porcentaje que les atienda el mismo médico en sus consultas y respecto a la técnica de los profesionales de salud, indicaron que tienen un alto nivel de resolución de los problemas que presentan los usuarios.

Sánchez L¹⁰, se planteó como objetivo determinar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en la consulta externa y establecer la asociación entre las dimensiones infraestructura, la accesibilidad, el trato personal, el tiempo de espera y el tiempo de consulta. La investigación fue de tipo transversal. El instrumento que utilizó fue aplicado previa

validación por expertos de la encuesta que aplican en el programa SICALIDAD. La muestra fue de 246 pacientes de la condición derechohabientes. Cuyo muestreo fue de tipo no probabilístico por conveniencia. Para el procesamiento de los datos utilizó la estadística descriptiva y para probar la hipótesis utilizó la prueba estadística de χ^2 . Entre los resultados: las variables que guardaron asociación con la satisfacción de los usuarios fueron: la iluminación, la limpieza, los mobiliarios y la temperatura. De igual manera el trato del médico, el trato del personal también estuvo asociados a la satisfacción del usuario. Por otro lado, también estuvieron asociados a la satisfacción del usuario la accesibilidad, el tiempo de trámite y el tiempo de duración de la consulta. Todo lo contrario, sucedió con la percepción sobre el tiempo de traslado a la unidad, el tiempo de espera para ser atendido por el médico que no lograron estar asociados a la satisfacción del usuario.

2.1.2. A nivel nacional

Custodio J¹¹, se planteó como objetivo, describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de Medicina interna del Hospital Augusto Hernández Mendoza- Essalud-Ica, entre febrero y marzo 2017. Su estudio fue de tipo descriptivo-transversal. Su nivel de investigación observacional. La muestra estuvo constituida por 130 usuarios, por tipo de muestreo no probabilístico. Utilizó la encuesta de SERVQUAL, para evaluar la satisfacción,

diferenciando las expectativas y las percepciones. Para el análisis de los datos utilizó el paquete estadístico SPSS.V.24. Entre los resultados: el 60,8% de usuarios manifestaron insatisfacción global y el 62,3% de usuarios también manifestaron insatisfacción en las dimensiones respuesta rápida. De igual manera manifestaron insatisfacción 50,8% en confiabilidad, en los aspectos tangibles 56,2% en la empatía 48,5% y en seguridad alcanzó a 46,9%. Al establecer asociación entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global no encontró asociación significativamente. Las expectativas resultaron altas en comparación a las percepciones.

Pari A¹², tuvo el objetivo determinar la percepción de la calidad de atención del control prenatal por la usuaria externa del Puesto de Salud Viñani de Tacna el año 2017. Utilizó la entrevista y la entrevista con un cuestionario. Los resultados fueron: del 100 de usuarias, el 66,8% se encontraban satisfechas y el 33,2% insatisfechas. Respecto al tiempo de espera para recibir atención de Obstetricia el 56,4% percibe que existe demora y sobre la información sobre los signos de alarma (94,7%) fue bueno. Recibió información sobre planificación familiar (88,4%) y sobre nutrición en el embarazo (95,3%). Respecto a la percepción de las siguientes dimensiones al trato que recibió (68,4%), privacidad (86,3%), sobre el servicio que brinda farmacia (52,6%) y sobre la atención que brinda el personal del laboratorio (72,6%) manifestaron que fueron buenos. Y respecto a la percepción de la limpieza de los servicios

higiénicos el 46,33% manifestaron que fue regular. Concluyó que la percepción de la atención del control prenatal por las usuarias fue buenas.

Siadén Q¹³, El objetivo de su estudio fue evaluar la calidad de atención en la consulta externa del Hospital San Juan de Lurigancho 2016. El estudio se realizó con 100 pacientes de Consultorio Externo de Medicina, para conocer su opinión, sobre el servicio de atención y la calidad de atención. Su estudio fue de tipo descriptivo, de corte transversal. Utilizó el instrumento SERVQUAL, con Escala de Likert, la dimensión de responsabilidad tuvo una valoración de regular, las demás dimensiones tuvieron la valoración buena. Concluyó, que los usuarios recibieron buena atención en forma general.

Rivera G¹⁴, en su investigación buscó determinar Expectativas y percepciones de la calidad de atención en los Consultorios de Medicina General del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz de la Policía Nacional del Perú. Lima, setiembre 2013- febrero 2014, fue un estudio observacional de tipo descriptivo, prospectivo de corte transversal. Su muestra estuvo conformada por 328 usuarios. El instrumento utilizado fue la escala de SERVQUAL. Sus resultados fueron presentados en tablas de frecuencia y para contrastar su hipótesis utilizó la prueba de Chi cuadrado. Sus resultados fueron: La edad de los usuarios estuvieron considerados entre los 20 y 76 años. La edad promedio fue de 45,7 años. Respecto a las expectativas de los usuarios el 93,6% de usuarios tuvieron alto nivel de expectativas en cuanto a la atención de salud. En la dimensión empatía,

referente al parto recibido, en la explicación sobre su tratamiento y sobre su estado de salud, el 93,29% tuvieron altas expectativas. Respecto a la dimensión seguridad, el 85,37% de usuarios tiene altas expectativas en el examen completo y minucioso que le realizan. Referente a la dimensión tangibilidad, el 92,38% tiene altas expectativas sobre la señalización para el acceso al consultorio. Después de la atención los usuarios percibieron una atención de nivel medio. Le dieron mayor valoración a las dimensiones empatía y seguridad, destacando la relación establecida en forma amable y respetuosa por el médico en un 54,88%, y en el trato del médico 54,27%. También mencionaron que las dimensiones de aspectos tangibles le dieron menor valoración en los equipos materiales para la atención. Concluyo que en general los usuarios tuvieron altas expectativas por su atención. También hacen referencia que 72,26% tuvieron una atención de nivel medio.

Larrea J¹⁵. Se planteó como objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la consulta externa del Servicio de Medicina Interna del Hospital central de la Fuerza Aérea, Lima, setiembre-noviembre del 2015. Su estudio fue descriptivo de corte transversal. Para evaluar la satisfacción del usuario de acuerdo a su percepción utilizó el instrumento SERVPERF modificada. Su muestra estuvo constituida por 100 usuarios y sus acompañantes, el tipo de muestreo fue por conveniencia. Los usuarios en un 76,9%, estuvieron satisfechos con la atención recibida, correspondiendo a una calidad de atención adecuada. Cuando evaluaron las

diferentes dimensiones como la capacidad de respuesta 83,25% de usuarios estuvieron satisfechos, en la dimensión seguridad el 81,25% estuvieron satisfechos, en la dimensión empatía 77,4% estuvieron satisfechas, en la dimensión aspectos tangibles 74,75% estuvieron satisfechos; en cuanto a la dimensión fiabilidad el 29,2% se encontraron insatisfechos. Concluyó, que en general de los usuarios se encontraron satisfechos 76,9%, correspondiendo a una buena calidad de atención. Sin embargo las variables que presentaron mayor insatisfacción fueron que el personal de informes no orienta de forma clara sobre los trámites que se debe realizar para su atención, siendo la otra variable que causo insatisfacción la atención por el médico de acuerdo al horario programado.

Alarcón P¹⁶, tuvo el objetivo determinar los factores sociodemográficos y organizacionales asociados a la percepción de la calidad de atención en usuarias de Consultorio Externo de Obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho 2013. Su estudio fue de nivel explicativo, correlacional, de corte transversal. Para evaluar la calidad de la atención utilizó el instrumento SERVQUAL, adaptado para consulta externa. En los resultados: Los factores no asociados ($p > 0.05$) a la atención de calidad percibida por las usuarias fueron: la edad, el grado de instrucción, el idioma, el lugar de procedencia y los factores asociados a la calidad de atención percibida por las usuarias ($p < 0.05$), fueron: el tiempo de llegada, el tiempo de espera, el tiempo de atención y el horario de atención. Cuando asociaron los factores sociodemográficos con calidad de atención percibida

por los usuarios no encontró asociación a diferencia cuando establecieron la asociación entre los factores organizacionales y la calidad de Atención percibida por las usuarias, en la que encontró asociación

2.1.3. A Nivel Local

Araujo, F y Paucar J ¹⁷, tuvieron el objetivo de conocer la percepción de la calidad de atención de las usuarias en consultorio externo de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional Essalud de Huancayo en sus tres dimensiones: humana, entorno y tecnológico. Aplicaron la encuesta a 514 usuarias. Sus resultados fueron: el 84% de los médicos realizó examen físico, el 82,5% el médico explicó el diagnóstico a la paciente. El 78,8% de los casos el médico utilizó lenguaje comprensible. Para el 94,4% de exámenes auxiliares en laboratorio estaban disponibles. Para el 51,2% de pacientes las citas estaban disponibles. Entre los problemas percibidos por las usuarias fueron: 34,6%, los casos de trato del personal y el 33,9% fue por el tiempo de espera. Concluyeron que en forma general percibieron una buena calidad de atención de los servicios recibidos.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Concepto de calidad

Calidad, es considerado como un conjunto de características, atributos, propiedades de un producto o servicio, con capacidad de satisfacer las necesidades, gustos y las preferencias del cliente o usuarios, cumpliendo con sus expectativas. También hacen referencia de la calidad

total, considerada como una cultura, filosofía de la gerencia, involucrando a todos los miembros de la organización para mejorar continuamente la calidad del servicio, de los productos, de las personas y en todos los aspectos de la empresa. También es conocida como gestión de la calidad (TQM, son siglas en inglés)¹⁸

Barquín M¹⁹, menciona que la calidad es una dimensión valorada por los clientes, de las organizaciones. También considerada la calidad como una habilidad para satisfacer las necesidades de los clientes (proveedores, compradores).

2.2.2. Calidad y calidad en salud

Nelson E²⁰. Refiere que la calidad tiene su origen en el latín, cuyo significado es atributo o propiedad que diferencia a las personas, servicios y bienes. También hace referencia, que en la actualidad hay muchas definiciones y considera a la definición que hace la Sociedad Americana para el control de la calidad(ASQC), como un conjunto de características de un producto de un proceso, cuya aptitud es para satisfacer las necesidades del usuario o cliente. También indica que en 1961 Donabedian publicó su primer artículo sobre la calidad de la atención médica, con el tiempo estos conceptos se van modificando, que servirán de base para desarrollar el control de la Calidad. El control de la calidad establece tres pilares:

- Análisis de la estructura
- Análisis de proceso

- Análisis de resultados

Para la autora mencionada, la calidad es un factor relevante en la provisión de servicios de salud a las personas. Y la calidad de atención se refiere a la aplicación de ciencia tecnología médica para maximizar los beneficios para la salud, minimizando los riesgos. Por tanto, indica que calidad significa:

- Hacer lo correcto, en forma correcta
- A tiempo, todo el tiempo
- Desde la primera vez
- Mejorando siempre
- Innovando siempre
- Siempre satisfaciendo a los clientes

Por ello es muy importante que las organizaciones deben de contar con un sistema de gestión de la calidad, considerado como un conjunto de elementos que se interrelacionan y permite conducir, regular, brindar asistencia técnica a los establecimientos de salud del sector y a sus dependencias públicas y privadas a nivel nacional, regional y local en relación a la calidad de la atención²¹. Aunque señalan, que para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, es imprescindible el cambio cultural de todos los integrantes o actores de la institución a fin de satisfacer las necesidades del usuario, coincide con Donabedian cuando indica que el desempeño de la calidad se basa en la medición de los procesos, resultados y la satisfacción no sólo del paciente también del

usuario² Y Kerquelén C²², refiere que la calidad en la prestación de los servicios de salud es una gran preocupación en el sector salud. Por ello indica que la calidad en salud es la provisión de salud a los usuarios en forma equitativa, accesible con un profesional óptimo para satisfacer las necesidades de los usuarios. También el autor indica que es necesario que la organización cuente con un Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, para mejorar las condiciones de los servicios, de los recursos, de las tecnologías, creando una cultura para satisfacer las necesidades del cliente externo e interno. Este sistema de gestión se fundamenta en los principios.

- **Enfoque al usuario:** las organizaciones dependen de los usuarios, por ello las organizaciones, deben de preocuparse, esforzarse para atender las necesidades y satisfaciéndole las demandas.
- **Liderazgo:** para lograr los objetivos de las organizaciones, se requiere de un líder para que direcciona a la mejora continua.
- **Participación del personal:** la participación del personal es vital, con el compromiso de todos se cumple los objetivos, metas en beneficio de la calidad.
- **Enfoque basado en procesos:** las actividades, recursos se gestionan como proceso, para alcanzar los objetivos en forma eficiente.
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** los proveedores son muy importante para la organización para

generar valor de la organización, evaluando sus necesidades y demandas.

- **Mejora continua de calidad:** para ello se debe elevar los estándares técnicos, humanos y administrativos, considerando como una necesidad permanente para las organizaciones.

2.2.3. Calidad en la prestación de servicios de salud: Una aproximación al concepto.

Rojas J y Urbano R²³, citan a Crespo R, que el año 2010, hizo una compilación de definiciones sobre calidad de atención:

- Según Crosby el año 1979, indicó que calidad es ajustarse a la conformidad, especificaciones de unos requisitos.
- Según Deming, indicó el año 1982, que la calidad es grado perceptible de uniformidad, fiabilidad a bajo costo y en forma adecuada a las necesidades del cliente.
- Para Jurán el año 1993, definió a la calidad como adecuado para el uso, logrando satisfacer las necesidades al cliente.
- Para la Sociedad Americana para el Control de la Calidad (A.S.Q.C), definió como un conjunto de características de un servicio, un producto de un proceso que le asignan una aptitud para satisfacer las necesidades del cliente o del usuario. También mencionan que a lo largo de la historia el término de calidad sufrió numerosos cambios. Así Ishikawa que trabajó sobre la calidad total, indica cuando el producto logra ser económico, útil y satisfactorio para el consumidor. También afirma

que un producto o un servicio es de calidad cuando satisface las necesidades y expectativas del cliente o del usuario, en función a los siguientes parámetros:

- La seguridad del producto o del servicio que da al cliente
- La capacidad o fiabilidad del producto o servicio, para cumplir las funciones específicas, sin errores, en un periodo determinado.
- Capacidad de respuesta del fabricante y distribuidor, para responder en caso de fallo del producto o servicio.

2.2.4. Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición

Vargas J y col ²⁴, refiere que la idea de calidad no es única ya que varía de acuerdo a la óptica de las personas, la concepción sobre calidad es diferente del gerente, administrador que los usuarios. Además, hace referencia que el año 2000, en la norma ISO 9000: Sistema de gestión de la calidad. Fundamento y vocabulario, como la capacidad de un conjunto de características intrínsecas de un producto o de un servicio para satisfacer los requisitos. Igualmente considera Crosby el año de 1987, que define la calidad como el cumplimiento con los requisitos o las especificaciones del producto o servicio, la que se alcanza cuando se hace las cosas bien desde la primera vez. Igualmente toma a la Organización Mundial de la Salud (OMS) de 1991, para alcanzar la calidad de los servicios existe la responsabilidad compartida entre el estado, las

entidades prestadoras de salud, con los pacientes o usuarios, definiendo como un conjunto de servicios terapéuticos y de diagnóstico más adecuados para obtener una atención sanitaria óptima, para ellos deben tener en cuenta los factores y conocimientos de paciente y del servicio médico y lograr mejores resultados, minimizando los riesgos de efectos iatrogénicos y logrando la máxima satisfacción del cliente en el proceso. También toma en cuenta lo enunciado por la Organización Panamericana de Salud (OPS) del año 2001, que indica calidad en salud no debe ser entendida como un producto o medio para alcanzar la calidad, pero debe entenderse como una forma para lograr el acceso y la equidad a los servicios de salud de toda la población.

2.2.5. Satisfacción del usuario

Para el Ministerio de Salud²⁵, la calidad de atención viene a ser la diferencia o brecha que existe entre las percepciones (P) y las expectativas (E) de los usuarios externos. Para medir la satisfacción de los usuarios externos asumieron la metodología SERVQUAL, que es una escala multidimensional, que hicieron pequeñas modificaciones en el modelo y el contenido del cuestionario. Hacen referencia que esta metodología utilizaron por su validez y alta confiabilidad, la que fue implementado en los servicios de salud de nuestro país. Asimismo, indican que esta metodología les permite identificar la expectativa y percepción, el nivel global de satisfacción, también las acusas de insatisfacción y las oportunidades de mejora de la calidad de atención. Hacen referencia que

SERVQUAL, es instrumento para evaluar la calidad de los servicios de las empresas de educación y salud. Toman como referencia a Zeithaml Parasuraman y Berry L, quienes compararon entre las expectativas que tiene el usuario, cliente frente a sus percepciones sobre el servicio que presta las organizaciones, constituyendo una medida para evaluar la calidad de los servicios y medir la brecha que existe entre las expectativas y la percepción del usuario, considerado como indicador de mejora²⁶

2.2.6. Modelo SERVQUAL, Para el análisis de la percepción de la calidad del servicio de atención

Alcazar K ²⁷, para definir el modelo de las diferencias SERVQUAL, cita Zeithaml et al, del año 2002, quien establece que la calidad de un servicio como la diferencia entre las expectativas del usuario del servicio que va recibir con las percepciones de los servicios que le prestó la organización. Además, indica que los autores establecen que para minimizar la diferencia dependerá de la gestión eficiente de la empresa. También refiere que el instrumento se mide con la escala de Likert para medir las percepciones y expectativas. Hace referencia en su estudio a Zeithaml et al del año 1992, que indica sobre las dimensiones del servicio como son: la tangibilidad, la seguridad, la empatía, la capacidad de respuesta y la fiabilidad.

Tangibilidad: hace referencia a la parte tangible del servicio, como el uso de recursos (equipo, personal) necesarios para otorgar el servicio. Lo

que también señalan a la apariencia de las instalaciones físicas, del equipamiento, la apariencia personal y de los materiales²⁶ (Minsa ,2014).

Seguridad: considerado como la habilidad del que presta servicio, para cumplir con su ofrecimiento o promesa de prestar el servicio en forma adecuada. También indican a la capacidad de transmitir credibilidad, confianza, la confianza²⁶ (Minsa ,2014).

Capacidad de respuesta: hace referencia a la buena voluntad, de los prestadores de servicio para brindar el servicio en forma rápida y ser útil para el buen ejercicio de algo. También a la capacidad de los proveedores de dar atención en forma oportuna²⁶ (Minsa ,2014).

Fiabilidad: se refiere a la capacidad del proveedor, donde demuestra conocimiento y cortesía para inspirar en los clientes la responsabilidad y confianza, para demostrar el buen funcionamiento. También la capacidad del proveedor de brindar el servicio tal como se ofreció o pactó²⁶ (Minsa ,2014).

Empatía: capacidad del proveedor para dar atención afectuosa en forma individual y humanista. Refleja la identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo del otro. También la capacidad del proveedor de ponerse en lugar del paciente, pensando primero en el paciente y brindando una atención en forma individualizada²⁶

Según Rivera G¹⁶, para evaluar la satisfacción del cliente, se considera tres elementos:

La percepción del usuario: que se produce cuando el usuario ha obtenido el producto o el servicio. La percepción se basa cuando:

- Lo determina el cliente y no los proveedores
- El usuario lo percibe como resultado de la recepción del producto o servicio
- La percepción depende de la influencia de opiniones de otras personas, también del estado de ánimo y de sus razonamientos

Las expectativas: Lo consideraron como las esperanzas que tienen los clientes o usuarios para conseguir algo. Surge como efecto de varias situaciones:

- Cuando los proveedores prometen beneficios acerca del producto o servicio
- Se basa en experiencias por las compras anteriores del producto o servicio.
- Se basa en las opiniones de amistades familiares acerca del producto o servicio
- Se basa en promesas que hacen los competidores

El autor indica que se debe tener mucho cuidado cuando se establece las expectativas. Si las expectativas que ofrece el producto son muy bajas, no serán atractivas para los clientes. Si son muy altas puede producir decepción en los clientes una vez que reciben el producto.

Los niveles de satisfacción: Una vez que adquirió el producto el cliente, puede experimentar lo siguiente

Insatisfacción: cuando la percepción del producto o servicio, no logra alcanzar las expectativas del usuario

Satisfacción: cuando la percepción del producto o servicio coincide con sus expectativas de cliente o usuario

Complacencia: cuando la percepción sobre el producto o servicio, excede las expectativas del usuario o cliente.

Señalan que el nivel de satisfacción del cliente influirá en la lealtad a un producto o servicio. El cliente insatisfecho cambiará en forma inmediata la marca o el proveedor. Si está satisfecho el cliente, mantendrá la lealtad hasta la aparición de otro proveedor que ofrezca mejores beneficios del producto (lealtad condicional). Si está complacido mantendrá su lealtad al producto o marca porque alcanzó la afinidad emocional que logró superar a una preferencia racional (lealtad incondicional). Rojas y col ²³ (2014), señala a Thompson, que el año 2007, indicó que la satisfacción del cliente es considerada como un requisito muy indispensable para ganar un lugar o posicionarse en la mente del cliente, por tanto, en el mercado meta. Lograr satisfacción del cliente no solo es objetivo del área de mercadotecnia en las empresas, ya traspasó al área funcional como al área de producción, recursos humanos, finanzas. También menciona que el grado de lealtad de del cliente dependerá del nivel de satisfacción que tenga sobre el servicio o producto.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Consulta externa: Es el área encargada de atender las demandas *de* atención de salud. Cuenta con el equipamiento básico, de acuerdo a la capacidad resolutive del establecimiento de salud (Minsa, 2014).

Tiempo de espera: Viene a ser es el tiempo que el usuario percibe la espera en la sala antes de ser atendido por el personal¹⁰.

Horario de atención: es considerado la programación de atención en consultorio. Evalúa la capacidad de respuesta del consultorio respecto a la accesibilidad (Minsa, 2014).

Infraestructura: Viene a ser el conjunto de áreas, locales y materiales que se interrelacionan con los servicios, las instalaciones necesarias para prestar los servicios de salud (Sánchez L, 2012).

Trato personal: Viene a ser la percepción del usuario sobre el grado de conexión, la correspondencia, la comunicación cuando establece la relación entre el usuario y el personal (Sánchez L, 2012).

Tiempo de consulta: Viene a ser el tiempo que dura la consulta en consultorio externo (Sánchez L, 2012).

Privacidad: Respeto a los derechos del paciente, conservando la confidencialidad (Sánchez L, 2012).

Satisfacción del paciente: Viene a ser el grado de logro de las expectativas del usuario respecto a la atención médica (Sánchez L, 2012).

Edad: Se refiere al tiempo de existencia de alguna persona u otro ser animado o inanimado. Considerado desde su nacimiento hasta la actualidad (Alcázar k, 2016).

Ocupación: Es el término relacionado al trabajo, labor o a los quehaceres (Alcázar k, 2016).

Estado civil: Es considerado a la situación personal en que se encuentra o no una persona de una persona física en relación con otra, quienes establecen una relación jurídicamente, formando una institución familiar con derechos y deberes (Alcázar k, 2016).

Factores sociales: Hace referencia a los parámetros que afectan a los elementos de los sistemas políticos, económicos sociales y culturales del entorno²⁸

Factores demográficos: Se refiere al estudio de poblaciones humanas en términos de tamaño, densidad, ubicación, edad, sexo, raza, ocupación y otros datos estadísticos (Slide Share, 2016).

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. Hipótesis General

Existe influencia de los factores sociodemográficos de las usuarias en la calidad de atención percibida en consultorios de obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, 2018.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- Existe influencia del factor edad de la usuaria en la calidad de atención percibida en consultorios de obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, 2018.

- Existe influencia del factor procedencia en la calidad de atención percibida en consultorios de obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen,2018.
- Existe influencia del factor grado de instrucción en la calidad de atención percibida en consultorios de obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, 2018.
- Existe influencia del factor ocupación en la calidad de atención percibida en consultorios de obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen,2018.
- Existe influencia del factor tipo de seguro en la calidad de atención percibida en consultorios de obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen,2018.
- Existe influencia de los factores sociodemográficos en la calidad de atención percibida en consultorios de obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, 2018.

2.5. SISTEMA DE VARIABLES

2.5.1. Variables I: Factores sociodemográficos

- Edad
- Procedencia
- Grado de instrucción
- Ocupación
- Tipo de seguro

2.5.2. Variable D: calidad de atención

- Percepción de la calidad de atención

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. MÉTODO

El método es científico: Conjunto de procedimientos que se da en forma ordenada y sistematizada, riguroso válido y fiable que se da en todo el proceso de la investigación, para desarrollar conocimientos de leyes que rigen leyes y el pensamiento reflexivo de la investigación.^{29, 30}.

Método descriptivo: Describe las características, cualidades de los hechos o fenómenos de estudio, de igual manera de las relaciones entre sus elementos (Valderrama S, 2013)

Método inductivo: Procedimientos lógicos que va de lo particular a lo general, que se da por la observación repetida de un fenómeno para luego generalizar³¹.

Método deductivo: Procedimiento donde a partir de teorías se corrobora con la realidad. Llegando a formular hipótesis a partir de un marco conceptual y teórico, posteriormente confirmando o no la hipótesis (Del Cida, 2007).

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Investigación científica básica: Este tipo de investigación busca probar una teoría, si la intención de aplicar sus resultados, por lo que no puede resolver problemas prácticos. 30. También es Transversal; debido a que la medición de la variable se realiza una sola vez³².

Prospectivo: Es cuando el investigador realiza sus propias mediciones (datos primarios), esto para controlar los sesgos de la medición³²

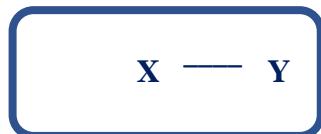
3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Explicativo: Este nivel de investigación, tiene como objetivo de determinar las causas de los fenómenos, hechos, de los sucesos estudiados.

3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Explicativo: Describe relación entre dos o más variables, categorías, en un momento determinado, en función de relación causa-efecto (Hernandez R, Mendoza C,2018).

El esquema es el siguiente:



Donde:

X_1 = Factores sociodemográficos

— = Influencia

X_2 = Calidad de atención

3.5. LUGAR Y PERIODO DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio se realizó en consultorios externos de Obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, en el periodo 2018.

3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.6.1. Población:

Estuvo conformado por 4200 pacientes de los consultorios Externos de Obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen.

3.6.2. Muestra:

Para obtener la muestra se aplicó la fórmula de población finita.

$$\text{Tamaño de muestra} = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{e^2 (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

Tamaño de muestra:

Aplicando la siguiente fórmula se determinó el tamaño de la muestra:

$$\text{Tamaño de muestra} = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{e^2 (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

Dónde:

Z = Nivel de confianza (1.96 tabla de distribución normal para el 95% de confiabilidad)

N = Universo

p = Probabilidad de éxito (0.50)

q = Probabilidad de fracaso (1-p =0,50)

e = Error de estimación (5% = 0.05)

n = Tamaño de muestra

$$\text{Tamaño de muestra} = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 2400}{0.05^2 (2400-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 325$$

3.7. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

3.7.1. Criterios de Inclusión

- Pacientes gestantes que acuden a consultorio externo de Obstetricia.
- Pacientes que solicitan atención prenatal
- Adolescentes de 10 a 19 años
- Mujeres de 20 a 35 años y mayores de 36 años
- Mujer que haya sido atendida por la modalidad de consultorio externo del servicio de Obstetricia

3.7.2. Criterios de Exclusión

- Pacientes que acuden a la atención por planificación familiar
- Pacientes que acuden a oncología.
- Pacientes que acuden a tratamiento de TARGA.
- Adolescente, mujer en edad fértil y avanzada que habiendo sido atendida en consultorios externos, pueda comprenderse fácilmente que sufre de trastornos mentales.

- Mujeres que manifiesten una marcada deficiencia sensorial evidente: visión, audición, entre otras.

3.8. VARIABLES

Independiente: Factores sociodemográficos.

Dependiente: Calidad de atención percibida.

3.9. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario de SERVQUAL

El instrumento está conformado por dos secciones:

- La primera sección corresponde a datos sociodemográficos con 5 preguntas, para ser respondidas con alternativas
- La segunda sección: contiene preguntas de percepción de la calidad de atención de las usuarias de los 5 elementos de percepción (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). Cada pregunta tiene 5 alternativas.

Con la valoración: 1= (muy desacuerdo), 2= (en desacuerdo),3= (ni de acuerdo ni en desacuerdo),4= (De acuerdo), 5= (muy de acuerdo)

- Para obtener el grado de satisfacción se tuvo que realizar la baremación: Asignando en mínimo puntaje de las preguntas con 25 puntos y máximo puntaje con 125 puntos. Para establecer las escalas de satisfacción de la siguiente manera:

- Insatisfecho de 25 a 58 puntos

- Medianamente satisfecho de 59 a 90 puntos
- Satisfecho de 91 a 125 puntos

3.10. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS EMPLEADOS

Validez: El instrumento del plan de tesis fue validado a través de Juicio de Expertos y la confiabilidad a través de la prueba estadística Alfa de Crombach alcanzando una correlación de 0,957, correlación perfecta.

3.11. PROCESAMIENTO DE DATOS

El procesamiento de datos, se realizó a través del Software estadístico SPSS.V.24 y el programa Excel 2016.

3.12. ANÁLISIS DESCRIPTIVO E INFERENCIAL

El análisis descriptivo: Los resultados se presenta en tablas de frecuencia, gráficos y en tablas de contingencia.

El análisis inferencial: Para la prueba de hipótesis específicas de los factores en forma individual se hizo a través de la prueba no paramétrica de paramétrica de Chi cuadrado y para probar la hipótesis general de hizo a través de la prueba de regresión múltiple.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Tabla N° 1.

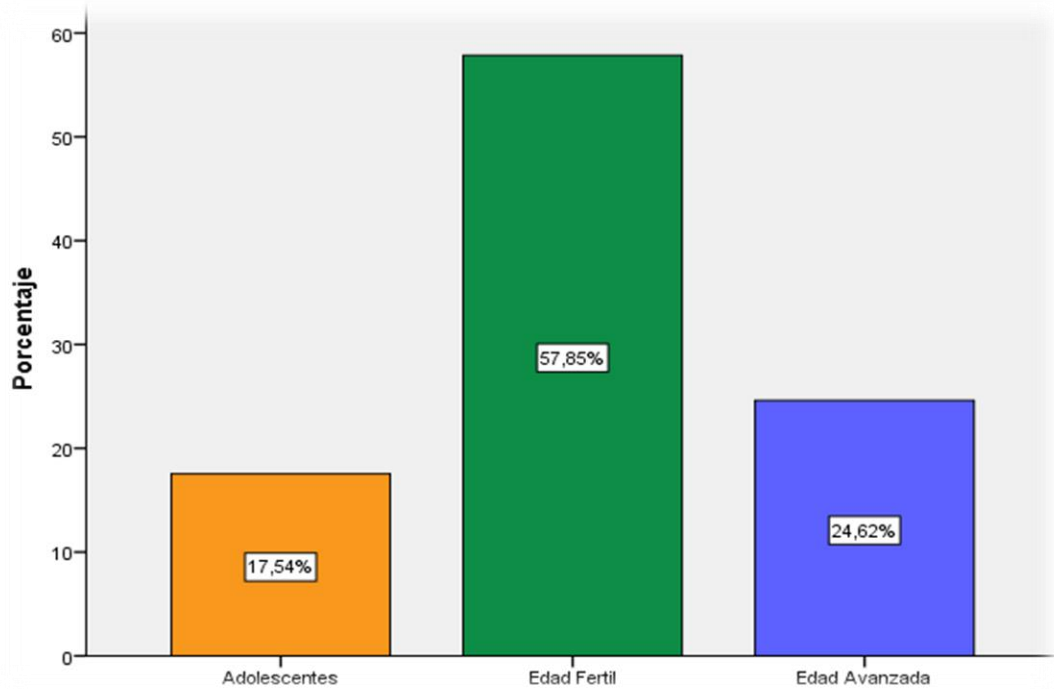
Edad de pacientes atendidas en Consultorios Externos de Obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen.

Edades	Frecuencia	Porcentaje
10-19 años	57	17,54%
20 – 35 años	188	57,85%
36 años	80	24,61%
Total	325	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada en Consultorio Obstétrico Externo HRDMI El Carmen

Figura N° 1.

Edad de pacientes atendidas en Consultorios Externos de Obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen.



Fuente. Tabla N°1

Tabla N°2.

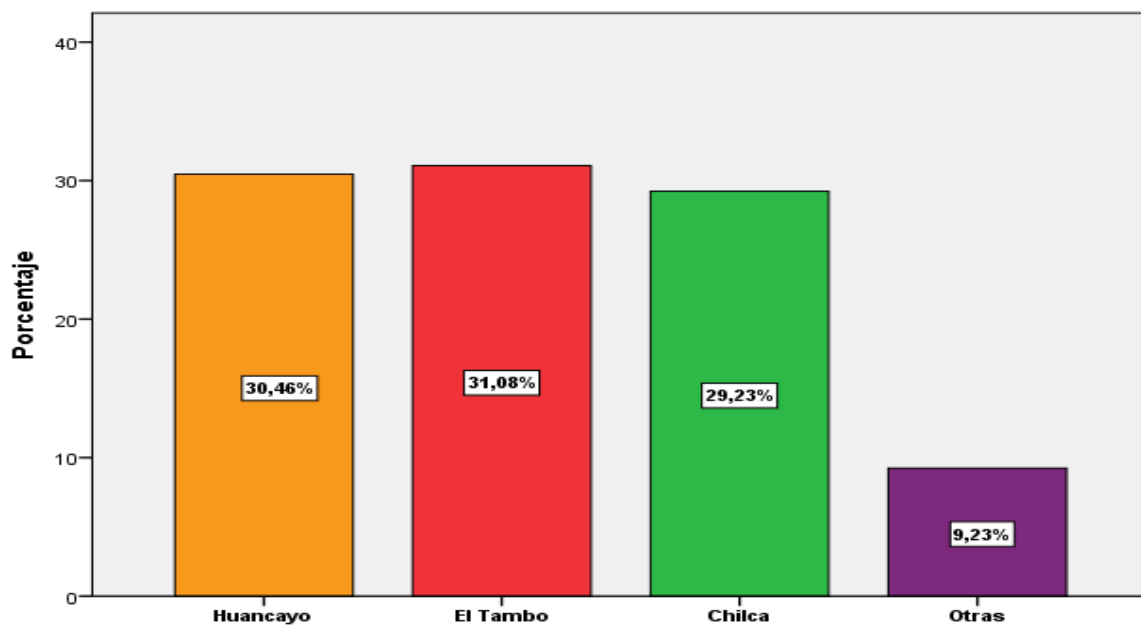
Procedencia de pacientes atendidas en Consultorios Externos de Obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen

Procedencia	Frecuencia	Porcentaje
Huancayo	99	30,5%
El Tambo	101	31,1%
Chilca	95	29,2%
Otras	30	9,2%
Total	325	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada en Consultorio Obstétrico Externo HRDMI El Carmen

Figura N°2.

Procedencia de pacientes atendidas en Consultorios Externos de Obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen



Fuente: Tabla N°2

Interpretación: En la Tabla y Figura N°2, se evidencia que el 30,46% de pacientes atendidas en consultorio externo de Obstetricia HRDMI El Carmen, procedían de Huancayo, 31,08% de El Tambo, 29,23% de Chilca y el 9,23% de otras.

Tabla N°3.

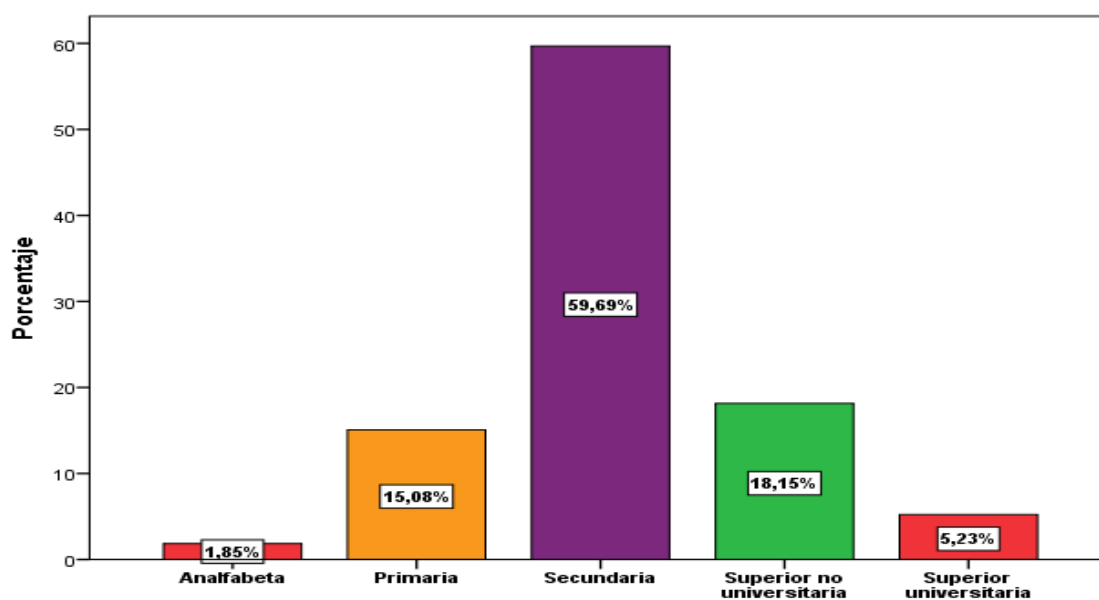
Grado de Instrucción de pacientes atendidas en Consultorios Externos de Obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen.

Grado de instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Analfabeta	6	1,8
Primaria	49	15,1
Secundaria	194	59,7
Superior no universitaria	59	18,2
Superior universitaria	17	5,2
Total	325	100,0

Fuente: Encuesta aplicada en Consultorio Obstétrico Externo HRDMI El Carmen

Figura N°3.

Grado de instrucción de pacientes atendidas en Consultorios Externos de Obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen.



Fuente: Tabla N°3

Interpretación: En la Tabla y Figura N°3, se observa que el grado de instrucción de las usuarias estuvo representado por 1,85 analfabetas 15,08% de nivel primarias, 59,69% de nivel secundaria 18,15% superior no universitaria y 5,23% superior universitaria.

Tabla N°4.

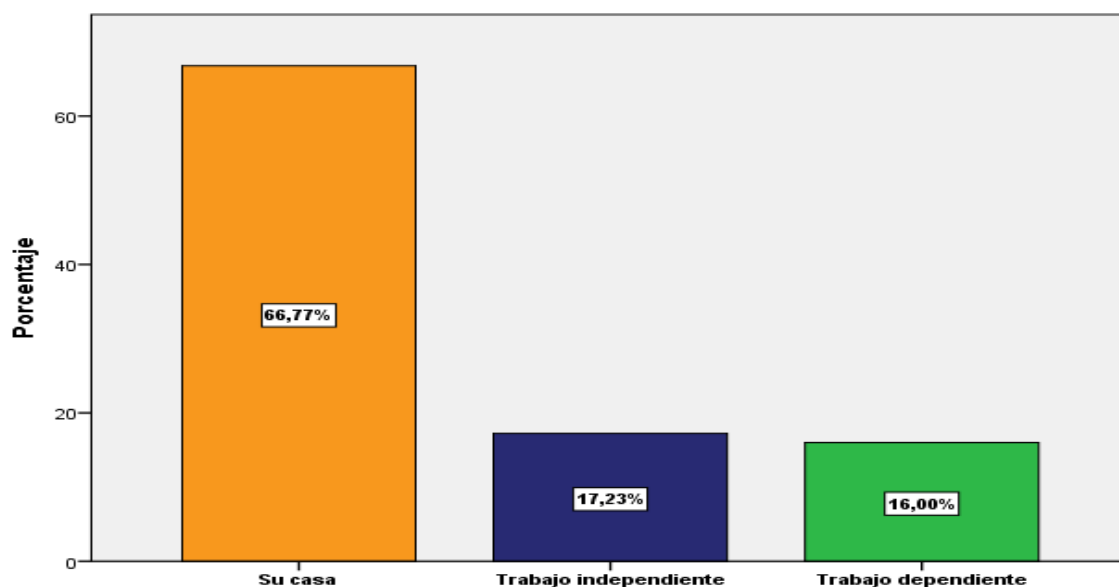
Ocupación de pacientes atendidas en Consultorios Externos de Obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen

Ocupación	Frecuencia	Porcentaje
Su casa	217	66,8
Trabajo independiente	56	17,2
Trabajo dependiente	52	16,0
Total	325	100,0

Fuente: Encuesta aplicada en Consultorio Obstétrico Externo HRDMI El Carmen

Figura N°4.

Ocupación de pacientes atendidas en Consultorios Externos de Obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen.



Fuente: Tabla N°4

Interpretación: En la tabla y Figura N° 4, se evidencia que las usuarias atendidas en consultorio externo de obstetricia el 66,77% tenía ocupación su casa, el 17,23 % trabajo independiente y el 16,00% trabajo dependiente.

Tabla N°5.

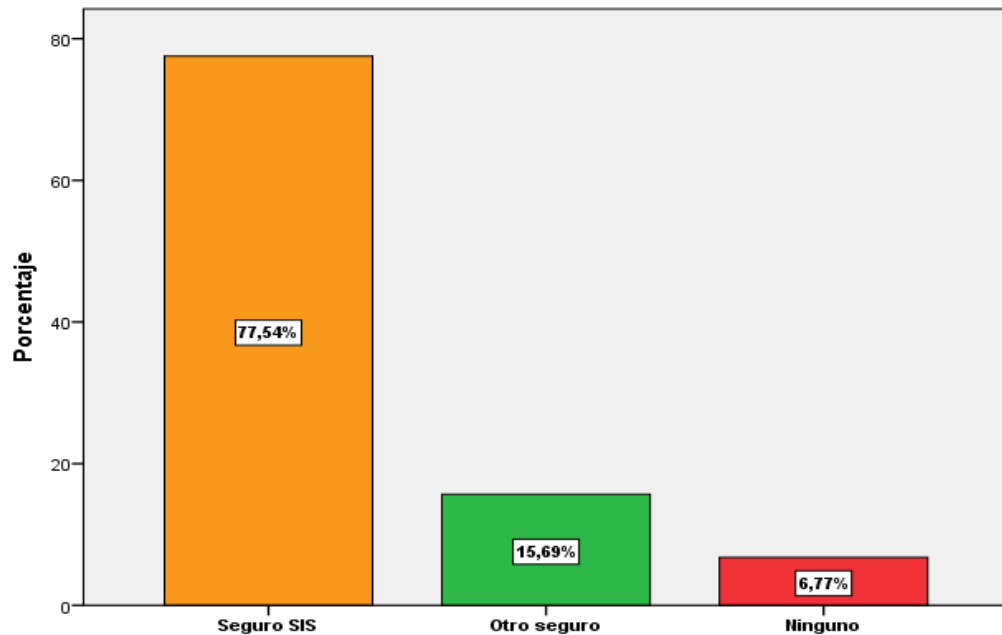
Tipo de seguro de pacientes atendidas en Consultorios Externos de Obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen

Tipo de seguro	Frecuencia	Porcentaje
Seguro SIS	250	76,9
Otro seguro	52	16,0
Ninguno	23	7,1
Total	325	100,0

Fuente: Encuesta aplicada en Consultorio Obstétrico Externo HRDMI El Carmen

Figura N°5.

Tipo de seguro de pacientes atendidas en Consultorios Externos de Obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen



Fuente: Tabla N°.5

Interpretación: En la Tabla y Figura N°5, se evidencia, que las pacientes atendidas en consultorio externo de Obstetricia el 76,92% tenían seguro SIS, el 16% tenían otro tipo de seguro y el 7,08% no tenían ningún seguro.

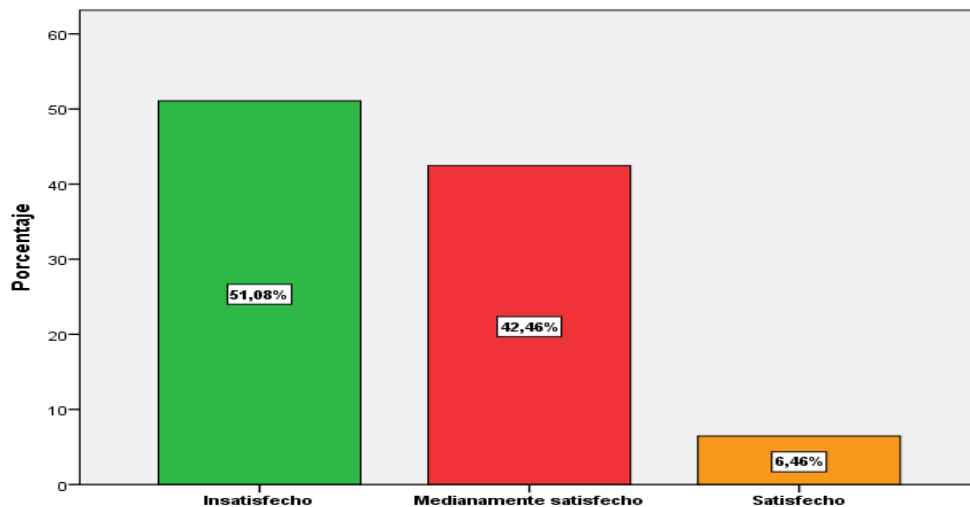
Tabla N°6.
Calidad de atención percibida por las pacientes atendidas en Consultorios Externos de Obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen.

Percepción de la calidad de atención	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	166	51,1
Medianamente satisfecho	138	42,5
Satisfecho	21	6,5
Total	325	100,0

Fuente: Encuesta aplicada en Consultorio Obstétrico Externo HRDMI El Carmen

Figura N°6.

Calidad de atención percibida por las pacientes atendidas en Consultorios Externos de Obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen.



Fuente: Tabla N°.6

Interpretación: En la Tabla y Figura N°6, se evidencia que el 51,08% de las usuarias atendidas en consultorio externo de Obstetricia se encuentran insatisfechas, 42,46% se encuentran medianamente satisfechas y el 6,46% se encuentran satisfechas.

4.2. RESULTADOS INFERENCIALES

4.2.1. Hipótesis específica 1

H_0 No existe influencia significativa de la edad de las usuarias en la calidad de atención percibida en Consultorios de Obstetricia en el Hospital Regional Docente Materno Infantil ,2018.

H_1 Existe influencia significativa de la edad de las usuarias en la calidad de atención percibida en Consultorios de Obstetricia en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen ,2018.

Prueba no paramétrica de Chi cuadrado

Criterio para determinar la aprobación de la Hipótesis

P-valor $\leq \alpha$ = La H_1 se aprueba. **Es significativo**

P-valor $> \alpha$ = La H_0 se aprueba. **No es significativo**

Tabla N° 7.

Valoración de la hipótesis edad

Grupo	Valor	G1	P – Valor	Valoración	Nivel Alfa α
Edad	203,209	4	0,000	<	0,05

Entonces:

El p-valor (0,000) es menor al nivel alfa (0,05). Por lo tanto, es significativa la influencia.

Decisión:

Se rechaza la hipótesis nula puesto que existe influencia significativa de la edad de las usuarias en la calidad de atención percibida en Consultorios de Obstetricia en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen ,2018.

4.2.2. Hipótesis específica 2

H_0 No existe influencia significativa de la procedencia de las usuarias en la calidad de atención percibida en Consultorios de Obstetricia en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, 2018.

H_1 Existe influencia significativa de la procedencia de las usuarias en la calidad de atención percibida en Consultorios de Obstetricia en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, 2018.

Prueba no paramétrica de Chi cuadrado**Criterio para determinar la aprobación de la Hipótesis**

P-valor $\leq \alpha$ = La H_1 se aprueba. Es significativo

P-valor $> \alpha$ = La H_0 se aprueba. No es significativo

Prueba Chi cuadrado de Pearson

Criterio para determinar la hipótesis

P-valor $< \alpha$ = la hipótesis nula se rechaza. Es significativa.

P-valor $> \alpha$ = la hipótesis nula se acepta. No es significativa

Tabla N° 8.

Valoración de la hipótesis de procedencia

Grupo	Valor	Gl	P – Valor	Valoración	Nivel Alfa α
Procedencia	13,047	6	0,042	<	0,05

Entonces:

El p-valor (0,042) es menor al nivel alfa (0,05). Por lo tanto, es significativa la influencia.

Decisión:

Se rechaza la hipótesis nula puesto que existe influencia significativa de la procedencia de las usuarias en la calidad de atención percibida en Consultorios de Obstetricia en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, 2018.

4.2.3. Hipótesis específica 3

H₀ No existe influencia significativa del grado de instrucción de las usuarias en la calidad de atención percibida en Consultorios de Obstetricia en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, 2018.

H₁ Existe influencia significativa del grado de instrucción de las usuarias en la calidad de atención percibida en Consultorios de Obstetricia en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen ,2018.

Prueba no paramétrica de Chi cuadrado

Criterio para determinar la aprobación de la Hipótesis

P-valor $\leq \alpha$ = La **H₁** se aprueba. **Es significativo**

P-valor $> \alpha$ = La **H₀** se aprueba. **No es significativo**

Prueba Chi cuadrado de Pearson

Criterio para determinar la hipótesis

P-valor $< \alpha$ = la hipótesis nula se rechaza. **Es significativa.**

P-valor $> \alpha$ = la hipótesis nula se acepta. **No es significativa**

Tabla N° 9.

Valoración de la hipótesis grado de instrucción

Grupo	Valor	Gl	P – Valor	Valoración	Nivel Alfa α
Grado de instrucción	18,702 325	8	0,017	<	0,05

Entonces:

El p-valor (0,017) es menor al nivel alfa (0,05). Por lo tanto, es significativa la influencia.

Decisión:

Se rechaza la hipótesis nula puesto que existe influencia significativa del grado de instrucción de las usuarias en la calidad de atención percibida en Consultorios de Obstetricia en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen ,2018.

4.2.4. Hipótesis específica 4

H₀ No existe influencia significativa de la ocupación de las usuarias en la calidad de atención percibida en Consultorios de Obstetricia en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, 2018.

H₁ Existe influencia significativa de la ocupación de las usuarias en la calidad de atención percibida en Consultorios de Obstetricia en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, 2018.

Prueba no paramétrica de Chi cuadrado

Criterio para determinar la aprobación de la Hipótesis

P-valor $\leq \alpha$ = La **H₁** se aprueba. **Es significativo**

P-valor $> \alpha$ = La **H₀** se aprueba. **No es significativo**

Tabla N° 10.

Valoración de la hipótesis ocupación

Grupo	Valor	Gl	P – Valor	Valoración	Nivel Alfa α
Ocupación	6,367	4	0,173	<	0,05

Entonces:

El p-valor (0,173) es menor al nivel alfa (0,05). Por lo tanto, es significativa la influencia.

Decisión:

Se rechaza la hipótesis nula puesto que existe influencia significativa de la ocupación de las usuarias en la calidad de atención percibida en Consultorios de Obstetricia en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, 2018.

4.2.5. Hipótesis específica 5

H₀ No existe influencia significativa del tipo de seguro de las usuarias en la calidad de atención percibida en Consultorios de Obstetricia en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen ,2018.

H₁ Existe influencia significativa del tipo de seguro de las usuarias en la calidad de atención percibida en consultorios de Obstetricia en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen ,2018.

Prueba no paramétrica de Chi cuadrado

Criterio para determinar la aprobación de la Hipótesis

P-valor $\leq \alpha$ = La **H₁** se aprueba. **Es significativo**

P-valor $> \alpha$ = La **H₀** se aprueba. **No es significativo**

Tabla N° 11.

Valoración de la hipótesis tipo de seguro

Grupo	Valor	Gl	P – Valor	Valoración	Nivel Alfa α
Tipo de seguro	6,921	4	0,140	>	0,05
	325				

Entonces:

El p-valor (0,140) es menor al nivel alfa (0,05). Por lo tanto, es significativa la influencia.

Decisión:

Se rechaza la hipótesis nula puesto que existe influencia significativa del tipo de seguro de las usuarias en la calidad de atención percibida en consultorios de Obstetricia en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen ,2018

4.2.6. Hipótesis general

H₀ No existe influencia significativa de los factores sociodemográficos de las usuarias en la calidad de atención percibida en Consultorios de Obstetricia en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, 2018.

H₁ Existe influencia significativa de los factores sociodemográficos de las usuarias en la calidad de atención percibida en

consultorios de Obstetricia en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, 2018.

Prueba regresión múltiple

Criterio para determinar la aprobación de la Hipótesis

P-valor $\leq \alpha$ = La H_1 se aprueba. **Es significativo**

P-valor $> \alpha$ = La H_0 se aprueba. **No es significativo**

Tabla N° 12.

Valoración de la hipótesis de los factores sociodemográficos de las usuarias

N°	Pruebas de la razón de verosimilitud			Valoración	Nivel alfa
325	Chi Cuadrado	Gl.	Sig.	<	0,05
	281,717	28	0,000		

Entonces:

El p-valor (0,000) es menor al nivel alfa (0,05). Por lo tanto, es significativa la influencia.

Decisión:

Se rechaza la hipótesis nula puesto que existe influencia significativa de los factores sociodemográficos de las usuarias en la calidad de atención percibida en consultorios de Obstetricia en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, 2018.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. DISCUSION

Los resultados expuestos en la sección anterior, se analizan y discuten a continuación.

La mayor parte de las pacientes atendidas por consultorio externo corresponde entre los 18 y 35 años estas representan el 57,85% de la muestra estudiada, la procedencia de las pacientes atendidas es preferentemente de los distritos de El Tambo, Huancayo y Chilca, cuyos porcentajes son muy cercanos (31,1%, 30,5% y 29,2% respectivamente) Así mismo, el grado de instrucción predominante en la muestra fue el de secundaria (59,7%) y la ocupación más frecuente de las pacientes encuestadas, fue su casa con 66,8%, un 17,2% trabaja de forma independiente y un 16% posee trabajo dependiente, La mayoría de las usuarias (el 76,9%) posee el SIS como seguro.

Con las características, antes mencionadas se evalúa la calidad de la atención percibida por estas pacientes. Los resultados indican que el 51,1% se encuentra insatisfecha con la atención recibida en los consultorios de obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo. Este resultado indica que un poco más de la mitad de las usuarias del servicio obstétrico en la consulta externa no cubre las expectativas de lo que esperan del servicio recibido ³⁴. Resultados semejantes, encontraron Pérez y col⁶ (2018), quienes estudiaron la percepción de la calidad en los servicios de salud en un hospital de Colombia, reportando que el 50% de los usuarios tenía una percepción negativa de la calidad del servicio del referido hospital. Por su parte, Mongui^E (2015) en México, también reportó insatisfacción de los servicios de una fundación médica para discapacitados físicos. Se tiene también la investigación de Del Salto^E (2014), en Ecuador quien encuentra que la calidad de la atención médica estaba relacionada con la cortesía: A mayor descortesía e indiferencia del personal que atiende, menor es el grado de la calidad de la atención.

La hipótesis específica N°1 que afirma la influencia de la edad en la calidad de la atención percibida alcanzó un p valor = $0,000 < 0.05$ (alfa) lo que condujo derivó a la aprobación de la hipótesis alterna; lo cual indicaría que la edad de las usuarias (que en su mayoría son mujeres que se encuentran entre los 18 y 35 años es el 57,85 de la muestra) influye en la percepción de la calidad de atención en consultorios de obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen durante julio a noviembre de 2018. Estas usuarias, son mujeres adultas que se encuentran en la juventud temprana e intermedia. De acuerdo a Kohlber³⁵, las personas adultas poseen

un moral pos convencional, en esta etapa de la vida, el individuo es racional, consciente de sus derechos y considera puntos de vista legales y morales, y es capaz de hacer juicios de acuerdo a sus valores. De allí, que en este grupo de la muestra la mayoría posee elementos de juicio para poder juzgar un servicio y expresar la insatisfacción por no haber cubierto sus expectativas. Estos resultados nos indican que es importante tomar en cuenta la variable edad cuando se tiene que emitir un juicio o expresar la satisfacción. Así mismo; Santiñá, Prat, Martínez, Llorenç, Asenjo³⁶ desarrollaron un trabajo acerca de la edad y su influencia en la percepción de la calidad asistencial, afirmando que las personas mayores difieren en las opiniones y valoraciones de los servicios que reciben en salud asistencial, sugiriendo que se deben realizar estudios por grupos etarios con la finalidad de adecuar los servicios a las necesidades y expectativas de los diferentes grupos generacionales.

Respecto a la hipótesis específica N° 2 que afirma la existencia de influencia significativa de la procedencia de la usuaria en la percepción de la calidad de la atención en consultorio de obstetricia de un Hospital Regional Docente Materno infantil El Carmen durante julio a noviembre 2018 se encuentra un P. valor = 0,042 < 0,05 (alfa) por lo que se aprueba la hipótesis alterna. Es decir, si existe influencia del lugar de procedencia de la usuaria en su percepción de la calidad de la atención. Se aprecia que las usuarias proceden de los distritos de El Tambo, Chilca y Huancayo, las que mayor satisfacción muestran son las que proceden de Huancayo distrito posiblemente por la cercanía. Zamora³⁷ en su trabajo de investigación denominado Satisfacción sobre la infraestructura y calidad de atención en la consulta Gineco-Obstetrica de un

establecimiento de atención primaria indica que las usuarias que Vivian más cerca al hospital eran las que reportaban mayor satisfacción, al preguntárseles por el motivo más frecuente por el cual acudían al servicio en busca de atención fue el de “está más cerca”. Al parecer este también sería el motivo de mayor satisfacción de las usuarias del distrito de Huancayo en nuestra investigación. Este hecho es importante porque nos indica que la cercanía del establecimiento también influye en el cumplimiento de expectativas de las usuarias, de hecho que la cercanía de un establecimiento de salud proporciona ventajas como ahorro de tiempo, dar mejor salida a las emergencias y por su puesto factores psicológicos como sentirse en confianza, factores que deben tenerse en cuenta a la hora de crear u organizar un servicio de salud.

En cuanto a la hipótesis específica N° 3, en la que se plantea que existe influencia del grado de instrucción en la calidad de atención percibida en consultorios obstétricos en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen durante julio a noviembre 2018. Los resultados indican que existe influencia del grado de instrucción en la percepción de la calidad de las usuarias de los consultorios externos de obstetricia del referido establecimiento (P. Valor=0,017 < 0,05). Las usuarias con mayor grado de instrucción tienden a expresar con mayor frecuencia, su descontento por el servicio recibido. Al respecto Ramirez, Najera, Nígena³⁸ en 1988 en su investigación realizada en México; observaron que existían diferencias importantes en razón a la escolaridad. Los usuarios que cursaban la preparatoria expresaron que el servicio de salud no cubría sus expectativas.

La hipótesis N° 4 indica que existe influencia significativa de la ocupación en la calidad de atención percibida en consultorios de obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen durante julio a noviembre 2018. Los resultados expresan que el p-valor (0,173) es mayor al nivel alfa (0,05). Por lo tanto, la influencia no es significativa. Ello quiere decir que cualquiera que sea la ocupación de la usuaria: ama de casa, empleada dependiente, independiente o comerciante, esta no influye en su percepción respecto a la calidad de la atención que recibe en consultorios de obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen.

Respecto a la influencia del tipo de seguro en la percepción de la calidad de la atención (hipótesis específica N°5), se encontró que no existen diferencias significativas entre los usuarios del SIS (seguro integral de salud) con los usuarios de otros tipos de seguro. Al respecto, en México Ramirez, Najera y Nígena³⁸ en (1988) realizaron un estudio sobre la percepción de la calidad de atención de los servicios de salud, en el que encuestó, por la calidad del servicio, a los usuarios que tenían diferentes tipos de seguro. El porcentaje más elevado lo obtuvieron los usuarios de los servicios privados con el 90% de satisfacción, mientras que los usuarios de la seguridad social obtuvieron el 73,5%. En cambio, en esta investigación no hay diferencias entre la percepción de las usuarias que pertenecen al seguro integral de salud y las que tienen otro tipo de seguro como: la Policía, Essalud y del Ejército. El SIS (seguro integral de salud) viene a ser un servicio que brinda el estado a la población de bajos recursos económicos. La atención es gratuita y en todos los servicios e incluso se les proporciona medicamentos y otros materiales necesarios para recuperar la salud. En

ambos casos de tipos de seguro predomina la insatisfacción de las usuarias. Cabe dejar aclarar que generalmente las usuarias que acuden al servicio de consultorio externo del hospital referido, no gozan de seguros privados.

Finalmente, la hipótesis general indica que existe influencia significativa de los factores sociodemográficos en la calidad de atención percibida en consultorios de obstetricia en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen durante julio a noviembre 2018; los resultados indican que $P. \text{ valor} = 0,000 < 0,05$ (alfa). Tomando en cuenta los resultados parciales por hipótesis específica, hemos visto que las mujeres de edad fértil son las que manifiestan mayor insatisfacción con el servicio; en cuanto al grado de instrucción, se observa que las usuarias de mayor grado de instrucción (desde la secundaria en adelante) fueron las que manifestaron mayor insatisfacción; En la influencia del lugar de procedencia, las más satisfechas fueron las que viven dentro del cercado de Huancayo; en cuanto a la ocupación de las usuarias y la satisfacción de las mismas, no se encontraron diferencias significativas en su percepción de la calidad, así mismo respecto al tipo de seguro, notándose que predominó la insatisfacción, tanto de las usuarias del SIS como de otros seguros no privados. El análisis de los resultados de las variables sociodemográficas expuestas, nos brindan un panorama predominante de insatisfacción de la calidad de la atención.

Ahora bien, la calidad de un servicio, sobre todo de salud, se establece como la diferencia entre las expectativas del usuario del servicio con las percepciones del servicio que recibió (Alcázar K, 2016). Se ha visto, que las variables sociodemográficas

de edad, grado de instrucción y el mismo tipo de seguro indican insatisfacción. Ello explica los resultados de su influencia de estas variables, en la percepción de la calidad de la atención percibida por las usuarias de consultorios de obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen durante julio a noviembre 2018.

CONCLUSIONES

1. Se encontró influencia de la edad de las usuarias en la percepción de la calidad de la atención en de consultorios de obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, 2018, (P. valor =0,000<0,05). De acuerdo a los resultados las mujeres mayores de 18 años y las adultas son las que más insatisfacción muestran. Posiblemente debido a que la edad adulta está caracterizada por una moral pos convencional, en la que el desarrollo de los valores, juicio y conciencia moral llega a su plenitud y la persona defiende sus derechos al margen de la crítica.
2. Se encontró que la procedencia de las usuarias si influye en la percepción de la calidad de la atención en consultorios de obstetricia del Hospital Regional Docente El Carmen, 2018, (P. valor =0,042<0,05). Las usuarias que presentaron mayor satisfacción fueron las que residen en el cercado de Huancayo, posiblemente por la cercanía al hospital que les hace posible que estas tengan mayores posibilidades de acceso a los Consultorios de Obstetricia.
3. La investigación también reporta que el grado de instrucción de las usuarias influye en la percepción de la calidad de atención en los consultorios de Obstetricia del Hospital Regional Docente El Carmen, 2018 (P. valor =0,017<0,05). Se encontró que, a partir de secundaria hacia los grados superiores, las usuarias expresaban insatisfacción. Probablemente la mayor preparación de la persona influye y

desarrolla mayores niveles de juicio y sentido común debido a que laboran y tienen un tiempo organizado.

4. Se encontró que la ocupación de la usuaria no influye en la percepción de la calidad de atención en consultorios de obstetricia del Hospital Regional Docente El Carmen, 2018 (P. valor =0,173>0,05), Al parecer la variable ocupación es independiente de la percepción de la calidad de la atención, por lo menos en la población estudiada.
5. No se encontró influencia del tipo de seguro de la usuaria en la percepción de la calidad de atención en los consultorios de Obstetricia del Hospital Regional Docente El Carmen, 2018 (P. valor =0,140>0,05). Pues, la mayoría pertenece al Seguro Integral de Salud (SIS) y sus respuestas, oscilan entre insatisfecha y medianamente satisfechas y una mínima parte de 17 usuarias expresó satisfacción, aun cuando la mayoría expresa insatisfacción, no existen diferencias significativas con las respuestas de medianamente satisfechas. Esto puede deberse a la implementación gradual del SIS, para mejorar el acceso a los servicios de salud, de la población vulnerable por las diferencias económicas culturales, geográficas, priorizando el componente materno infantil.
6. Finalmente se encontró que los factores sociodemográficos sí influyen en la calidad de atención percibida en consultorios de obstetricia en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen durante julio a noviembre 2018 (P. valor =0,000140<0,05). Estos resultados pueden explicarse en razón a que el servicio ofrecido no satisface las expectativas de las usuarias, posiblemente, a la hora de

planificarlo y ofrecerlo no se toma en cuenta variables como la edad, grado de instrucción y lugar de procedencia.

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a las autoridades de la Escuela de Posgrado de la UPLA, para que entreguen la investigación al Director del Hospital Regional Docente Materno Infantil, a fin de que tome conocimiento de los resultados, de esa manera implemente estrategias de intervención para mejorar la calidad de atención.
2. Se sugiere a los responsables del área de calidad, mayor monitoreo para detectar deficiencias en la calidad de atención de los servicios, para establecer planes de mejora continua que permita la satisfacción del usuario.
3. Se recomienda a los estudiantes de la Maestría de Gestión en Servicios de Salud, continúen realizando estudios con otras variables sobre la calidad de atención, en los servicios de salud.
4. Se sugiere a la jefa de Obstetras, incrementar la periodicidad de sesiones de coaching para el personal que labora, de esta manera propiciar cambios de actitud creando cultura de calidad en cada personal que presta servicios en consultorios externos y con ello mejorar la calidad de atención que se ofrece a los usuarios teniendo en cuenta los factores sociodemográficos como con la edad, el grado de instrucción y el lugar de procedencia.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. Real Academia Española 2017. Calidad. En Diccionario de lengua española [en línea] 23 Ed. Del tricentenario. Madrid. Disponible en <http://dle.rae.es/?id=6nVpk8P|6nXVL1Z> [consultado: 9 de septiembre de 2018].
2. Forrellat M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Rev. Cubana Hematología, inmunología y hemoterapia [Revista en línea]. 2014; 30(2):179-183. [Consultado: 9 de septiembre de 2018]; 30(2):179-183. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/hih/v30n2/hih11214.pdf>
3. Organización Mundial de la Salud- México. Informe estadísticas Sanitarias Mundiales 2016, [internet] [Consultado: 18 de septiembre de 2018]. Disponible en: https://www.paho.org/mex/index.php?option=com_content&view=article&id=1117:publica-la-oms-el-informe-estadisticas-sanitarias-mundiales-2016&Itemid=499
4. Superintendencia Nacional de Salud. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios ENSUSALUD 2015. Diario La República. 20 de octubre 2015.
5. Sausa M. Ineficiencias del sector salud están afectando a millones de peruanos. Diario Perú 21.16 de febrero de 2018.
6. Pérez M, Orlando G, Ramoni J y Valbuena M. Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque Seis Sigma. Revista Cubana de Salud Pública vol.44 N°2. Ciudad de La Habana abr-jun.2018.

7. Mongui E. Percepción de la calidad de la atención médica en población con discapacidad físico-motora que acude a la Fundación A.P.R.I.L.P [tesis], [tesis Maestría].La Plata, Argentina. Universidad Nacional de la Plata. Centro INUS. Maestría en salud Pública;2015.
8. Del Salto E. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012 [Repositorio en línea] [tesis], [tesis Maestría].Quito-Ecuador Universidad Central de Ecuador. Facultad de Ciencias Médicas. Maestría de Gestión en Salud;2014.
9. Benjamín B.Percepción de la calidad en la atención de los usuarios externos del Hospital central Managua, Dr. César Amador Kuhl, del 15 de enero al 15 de febrero del 2013[tesis Maestría] Managua, Nicaragua. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Centro de Investigaciones y estudios de la salud MSP 2011-2013;2013.
10. Sánchez L. Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una Institución de Seguridad Social en Guadalupe, México. [tesis Maestría] Monterrey-México. Universidad Autónoma de Nuevo León. Facultad de Salud Pública y Nutrición. Facultad de Odontología, Facultad de Psicología; 2012.
11. Custodio J, Roja C y Hernández Percepción de la calidad de servicios de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Augusto Hernández Mendoza. ESSALUD-Ica, febrero y marzo 2017 [revista en internet]2017[Consultado 13 de abril de 2019];3(6).Disponible en: <http://revpanacea.unica.edu.pe/index.php/RMP/article/view/201>

12. Parí A. Percepción de la calidad de atención del prenatal por la usuaria externa en el Puesto de Salud Viñani de Tacna [tesis licenciatura]. Tacna-Perú. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Facultad de Ciencias de la Salud. Escuela Profesional de Obstetricia;2017.
13. Siadén Q. Calidad de atención en la consulta externa del Hospital de San Juan de Lurigancho 2016[Tesis Grado de Maestro], Lima-Perú. Universidad de San Martín de Porres. Facultad de Medicina Humana. Sección de Posgrado, 2016.
14. Rivera G. Expectativas y percepciones de la calidad de atención en los consultorios de Medicina General del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz de la Policía Nacional del Perú. Lima, setiembre 2013- febrero 2014. [Tesis Grado de Maestro]Universidad Nacional mayor de san Marcos. Facultad de Medicina. Unidad de Postgrado;2016.
15. Larrea J. Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú durante setiembre-noviembre 2015[Tesis Título Profesional] Universidad Ricardo Palma. Facultad de Medicina Humana;2015.
16. Alarcón P. factores sociodemográficos y organizacionales asociados a la percepción de la calidad de atención en usuarias de consultorio externo de Obstetricia. Hospital Regional de Ayacucho, 2013[Tesis grado de Maestro] Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Escuela de Posgrado. Sección de Posgrado de la Facultad de Enfermería. Maestría en Gerencia en Servicios de Salud; 2013.

17. Araujo, F y Paucar J. Percepción de la calidad de atención de las usuarias del servicio de Ginecología y Obstetricia en el Hospital nacional del Centro Essalud- Huancayo en el periodo de enero-febrero del 2011 [Tesis de licenciatura] Universidad Nacional del Centro del Perú. Facultad de Medicina Humana; 2011.
18. Crece Negocios. Concepto de calidad. [revista en internet] 2011 [Consultado 13 de abril de 2019]; 10(6). Disponible en: <https://www.crecenegocios.com/concepto-de-calidad/>
19. Barquín M. Dirección de Hospitales. 7ma. ed. México: Ed. McGrawHill; 2002.
20. Nelson e. calidad y calidad en salud. Corporación municipal Viña del Mar [Consultado: 25 de octubre de 2018].
21. Resolución Ministerial N° 095-2012/MINSA de 03 de febrero de 2012 [línea en internet] [consultado 25-10-2018].
22. Kerquelén C. Calidad en salud en Colombia: los principios: los principios. Bogotá [revista en internet] [consultado 25-10-2018] disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/12/en-que-consiste-la-calidad-en-salud>.
23. Rojas J y urbano R. Satisfacción del usuario y su relación con la calidad percibida en la Microred de salud Tahuantinsuyo bajo. Independencia. Lima 2013 [Tesis grado de Maestro] Universidad César vallejo. Escuela de Posgrado. Maestría en gestión de los Servicios de la Salud; 2014.
24. Vargas J, Valecillos J y Hernández C. Calidad en la prestación de servicios de salud: parámetros de medición. . [revista en internet] 2013 [Consultado 13 de abril

de 2019]; 19(4).Disponible en:

https://www.einstein.br/ensino/ead/calidad_y_seguridad_del_paciente?

25. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo: R.M N| 527-2011/MINSA. Dirección General de salud de las personas [acceso 03-11-2018] Disponible: <http://repositorio.minsa.gob.pe:8080/jspui/handle/MINSA/77902>
26. Ministerio de Salud. Encuesta de satisfacción aplicada a usuarios externos de Emergencia SERVQUAL. Hospital nacional María Auxiliadora.Lima,2014.
27. Alcazar K. Modelo SERVQUAL, para el análisis de la percepción de la calidad del servicio de la atención prioritaria en la Unidad Médica Cartagena de Indias. [Tesis licenciatura] Universidad Cartagena de Indias. Facultad de Ciencias Económicas. Programa de Administración de Empresas; 2016.
28. Slide Share. definiciones[base de datos en internet].Empresariales, economía y finanzas.2009[acceso 16 de setiembre de 2018].disponible en: https://es.slideshare.net/kmpanita_91/definiciones-1047150
29. Canales F, Alvarado E, Pineda E. Metodología de la investigación. México: Editorial Limusa; 2008.
30. Valderrama S. Pasos para elaborar proyectos de investigación científica.2da.ed.Lima: Editorial San Marcos; 2013.
31. Del Cid A, Méndez R y Sandoval F. Investigación. Fundamentos y Metodología. México. Edt. Pearson Educación;2007
32. Supo A. Seminario de investigación científica. 2da edición. Arequipa-Perú. Bioestadístico E.I.R.L; 2014

33. Hernández R y Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México. Edit Mc Graw Hill Educación;2018.
34. León, A y Cruz, M.A Control total de la Calidad XIX congreso Colombiano de Anestesiología y reanimación, 2000
35. Kohlberg. El crecimiento Moral. Madrid. Ediciones Narcea S.A. 1988
36. Santiñá, Prat, , Martínez,, Llorenç y Asenjo. Influencia de la edad del paciente en la percepción de la calidad asistencial , enero de 2014 en línea: <http://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-influen>
37. Zamora, Sara. Satisfacción sobre la infraestructura y calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria
38. Rev. Escielo: Horizonte médico. Vol 16 N°1. Lima enero-marzo 2016. En Línea: www.scielo.org.pe/escielo.php?escript.
39. Ramirez, T., Najera, p., & Nígena, G. (1988). Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud: perspectiva de los usuarios. *Scielo*, 1-6. Obtenido de <https://www.scielosp.org/pdf/spm/v40n1/Y0400102.pdf>

ANEXOS

ANEXO N° 1

ENCUESTA SOBRE FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA EN CONSULTORIOS DE OBSTETRICIA DE UN HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO INFANTIL

El propósito de la investigación es determinar la influencia de los factores sociodemográficos con la calidad de atención percibida en consultorios obstétricos en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen durante julio a noviembre 2018. Le solicito participar en la investigación y que sus respuestas serán de carácter confidencial con fines de investigación.

Instrucciones: Marcar con una “X” la alternativa que a su parecer es la correcta

I. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

1. Edad: a. Menor de 19 años () b. 20 a 34 () c. 35 a más ()
2. Procedencia: a. Huancayo () b. El Tambo () c. Chilca () d. Otras ()
3. Grado de instrucción: a. Analfabeta () b. Primaria () c. secundaria () d. Superior no universitario () e. Superior universitario ()
4. Ocupación: a. Su casa () b. Trabajo independiente () c. Trabajo dependiente ()
5. Tipo de seguro: a. Seguro por SIS () b. Otro seguro () c. Ninguno ()

II. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Solicito marcar con una “X” la alternativa correcta que Ud. Elija. Para lo cual la calificación es de 1 a 5

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

N°	Pregunta	5	4	3	2	1
	Elementos tangibles					
1	Las instalaciones físicas (paredes ,puertas y ventanas del consultorio están bien cuidados.					
2	El ambiente del consultorio es limpio y cómodo					
3	La presentación personal de los empleados que laboran en el consultorio tienen apariencia limpia					
4	Los equipos y materiales del consultorio tienen apariencia moderna					
5	La cantidad de camillas, sillas del consultorio son suficientes					
	Fiabilidad					
6	El personal atiende en consultorio sin hacer diferencia con otras personas					
7	El personal atiende de acuerdo al orden de llegada o programación establecida.					
8	La atención en consultorio siempre es brindada por el profesional.					
9	La atención se realiza en el horario programado					
10	El profesional durante la atención le solicita exámenes de laboratorio especialidades					
	Capacidad de respuesta					
11	Cuando asiste al consultorio el tiempo de espera hasta que le atienden es corto					
12	El profesional explica el procedimiento a realizarse durante la atención					
13	El profesional de consultorio realiza el trabajo organizado y coordinado					
14	El profesional destina el tiempo suficiente para la atención a cada paciente					

15	El profesional orienta sobre procedimientos o tramites en forma suficiente.					
	Seguridad					
16	Durante la atención que le brindaron en consultorio externo el personal le trasmitió confianza.					
17	Durante la atención el personal demuestra conocimientos suficientes para solucionar sus problemas de salud					
18	Durante la atención el profesional realiza el examen físico minuciosamente					
19	Durante la atención de salud el profesional cuida la privacidad de la paciente					
20	El profesional antes de dar atención se lava las manos					
	Empatía					
21	EL profesional antes de la atención se identificó o se presentó					
22	El profesional durante la atención brindan un trato amable y respeto					
23	El profesional explica en forma clara, comprensible sobre su problema de salud					
24	El profesional permite la participación del esposo o un familiar durante la atención					
25	El profesional comunica a los familiares de la paciente sobre sus problemas de salud					

Anexo N°.2. Matriz de consistencia

TITULO: FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA EN CONSULTORIOS DE OBSTETRICIA DE UN HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO INFANTIL

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES De V.I	DISEÑO	POBLACION Y MUESTRA
<p>General:</p> <p>¿Influyen los factores sociodemográficos de las usuarias con la calidad de atención percibida en consultorios de Obstetricia en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, 2018?</p>	<p>General:</p> <p>Evaluar si los factores sociodemográficos de las usuarias influyen en la calidad de atención percibida en Consultorios de Obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, 2018.</p>	<p>General:</p> <p>Existe influencia de los factores sociodemográficos de las usuarias en la calidad de atención percibida en consultorios de obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, 2018</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>Factores sociodemográficos</p>	<p>Edad</p> <p>Procedencia</p> <p>Grado de instrucción</p> <p>Ocupación</p> <p>Tipo de cobertura de atención</p>	<p>✓ 10-17 ✓ 18 – 35 ✓ 36 a mas</p> <p>✓ Huancaayo ✓ Tambo ✓ Chilca ✓ Otras</p> <p>✓ Analfabeta ✓ Primaria ✓ Secundaria ✓ Superior no universitaria ✓ Superior universitaria</p> <p>✓ Su casa ✓ Trabajo independiente ✓ Trabajo dependiente</p> <p>✓ Subsidio por SIS ✓ Particular</p>	<p>Método:</p> <p>Método científico</p>	<p>Población</p> <p>4200 pacientes de HRDMI El Carmen</p> <p>MUESTRA</p> <p>325</p>
P.ESPECIFICO	O.ESPECIFICO	ESPECIFICA	Variable Dependiente		INDICADORES De V.D	Tipo	Técnicas-instrumentos
<p>¿Influye la edad de las usuarias en la calidad de atención percibida en Consultorios de Obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, 2018?</p> <p>¿Influye la procedencia de las usuarias en la calidad de atención percibida en</p>	<p>Determinar si la edad de las usuarias influye en la calidad de atención percibida en Consultorios de Obstetricia del Hospital Regional Docente El Carmen, 2018</p> <p>Determinar si la procedencia de las usuarias influye en la</p>	<p>Existe influencia del factor edad de la usuaria en la calidad de atención percibida en consultorios de obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen,2018</p> <p>Existe influencia del factor procedencia en la calidad de atención percibida en consultorios de obstetricia del</p>	<p>Calidad de atención percibida</p>	<p>Elementos tangibles</p>	<p>✓ Las instalaciones físicas (paredes, puertas y ventanas del consultorio están bien cuidados</p> <p>✓ El ambiente del consultorio es limpio y cómodo</p> <p>✓ La presentación personal de los empleados que laboran en el consultorio tiene apariencia pulcra</p>	<p>Básica, transversal, prospectivo</p> <p><u>NIVEL</u></p> <p>Explicativo</p> <p><u>DISEÑO</u></p>	<p>Técnicas:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario de SERVQUAL</p>

<p>Consultorios de Obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, 2018? ¿Influye el grado de instrucción de las usuarias en la calidad de atención percibida en Consultorios de Obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, 2018? ¿Influye la ocupación de las usuarias en la calidad de atención percibida en Consultorios de Obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, 2018? ¿Influye el tipo de seguro de las usuarias en la calidad de atención percibida en consultorios de obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, 2018?</p>	<p>calidad de atención percibida en consultorios de obstetricia del Hospital Regional Docente El Carmen, 2018. Determinar si el grado de instrucción de las usuarias influye en la calidad de atención percibida en Consultorios de Obstetricia del Hospital Regional Docente El Carmen, 2018 Determinar si la ocupación de las usuarias influye en la calidad de atención percibida en Consultorios de Obstetricia del Hospital Regional Docente El Carmen, 2018 Determinar si el tipo de seguro de las usuarias influye en la calidad de atención percibida en Consultorios de Obstetricia del Hospital Regional Docente El Carmen, 2018</p>	<p>Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, 2018 Existe influencia del factor grado de instrucción en la calidad de atención percibida en consultorios de obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, 2018 Existe influencia del factor ocupación en la calidad de atención percibida en consultorios de obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, 2018 Existe influencia del factor tipo de seguro en la calidad de atención percibida en consultorios de obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, 2018 Existe influencia de los factores sociodemográficos en la calidad de atención percibida en consultorios de obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, 2018</p>			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los equipos y materiales del consultorio son suficientes para la atención ✓ Los equipos y materiales del consultorio tienen apariencia moderna ✓ La cantidad de camillas, sillas del consultorio son suficientes. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El personal atiende en consultorio sin hacer diferencia con otras personas ✓ El personal atiende de acuerdo al orden de llegada o programación establecida ✓ La atención en consultorio siempre es brindada por el profesional ✓ La atención se realiza en el horario programado ✓ La historia clínica estaba disponible para su atención ✓ El profesional durante la atención hace referencia a otras especialidades. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuando asiste al consultorio el tiempo de espera hasta que le atienden es corto ✓ El profesional brinda atención en consultorio en forma rápida ✓ El profesional explica el procedimiento a realizarse durante la atención ✓ El profesional de consultorio realiza el trabajo organizado y coordinado ✓ El profesional toma el tiempo necesario para su atención ✓ El profesional orienta sobre procedimientos o tramites en forma suficiente. 	<p>Diseño causa-efecto X1 — X2</p>	
---	--	--	--	--	---	--	--

				Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El profesional atiende los problemas de salud de la paciente ✓ Durante la atención que le brindaron en consultorio externo el profesional transmite confianza. ✓ Durante la atención los personales demuestran conocimientos suficientes para solucionar sus problemas de salud ✓ Durante la atención el profesional realiza el examen físico minuciosamente ✓ Durante la atención de salud el profesional cuida la privacidad de la paciente ✓ Durante la atención el profesional aplica medidas de bioseguridad como uso de guantes, lavado de mano 		
				Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ✓ EL profesional antes de la atención se identificó o se presentó ✓ El personal muestra interés por solucionar el problema de salud de la paciente. ✓ Los profesionales durante la atención brindan un trato amable y respeto ✓ El profesional explica en forma clara, comprensible sobre su problema de salud ✓ El profesional permite la participación del esposo o un familiar durante la atención ✓ El profesional comunica a los familiares de la paciente sobre sus problemas de salud 		

Anexo N° 3. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE	ESCALA DE MEDICIÓN
FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS	Son factores relacionados a los aspectos culturales ,a las actitudes, creencias de las personas y las características demográficos como edad, migración, natalidad mortalidad en una sociedad ²⁹	Factor social	Procedencia	a. Huancayo b. El Tambo c. Chilca d. Otras	Nominal
			Grado de instrucción	a. Primaria b. Secundaria c. Superior no universitario d. Superior universitario	Ordinal
			Ocupación	a. Su casa b. Trabajo independiente c. Trabajo dependiente	Nominal
			Tipo de seguro	a. Seguro SIS b. Otro seguro c. Ninguno	Nominal
Calidad de atención	Considerado como el conjunto de servicios diagnósticos, terapéuticos en forma adecuada para lograr una atención en forma óptica, considerando todos los factores como el conocimiento del usuario y el servicio del médico, minimizando los riesgos y maximizando la satisfacción del usuario ³⁰ .	Elementos tangibles	Las instalaciones físicas (paredes, puertas y ventanas del consultorio están bien cuidados El ambiente del consultorio es limpio y cómodo La presentación personal de los empleados que laboran en el consultorio tiene apariencia pulcra Los equipos y materiales del consultorio son suficientes para la atención Los equipos y materiales del consultorio tienen apariencia moderna La cantidad de camillas, sillas del consultorio son suficientes	Muy en desacuerdo En desacuerdo Ni en desacuerdo ni de acuerdo De acuerdo Muy de acuerdo	
		Fiabilidad	El personal atiende en consultorio si hacer diferencia con otras personas.	Muy en desacuerdo En desacuerdo Ni en desacuerdo ni de acuerdo De acuerdo	

			<p>El personal atiende de acuerdo al orden de llegada o programación establecida</p> <p>La atención en consultorio siempre es brindada por el profesional</p> <p>La atención se realiza en el horario programado</p> <p>La historia clínica estaba disponible para su atención</p> <p>El profesional durante la atención hace referencia a otras especialidades</p>	Muy de acuerdo	
		Capacidad de respuesta	<p>Cuando asiste al consultorio el tiempo de espera hasta que le atienden es corto</p> <p>El profesional brinda atención en consultorio en forma rápida</p> <p>El profesional explica el procedimiento a realizarse durante la atención</p> <p>El profesional de consultorio realiza el trabajo organizado y coordinado</p> <p>El profesional toma el tiempo necesario para su atención</p> <p>El profesional orienta sobre procedimientos o tramites en forma suficiente.</p>	<p>Muy en desacuerdo</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Ni en desacuerdo ni de acuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>Muy de acuerdo</p>	
		Seguridad	<p>El profesional atiende los problemas de salud de la paciente</p> <p>Durante la atención que le brindaron en consultorio externo el profesional transmite confianza.</p> <p>Durante la atención los personales demuestran conocimientos suficientes para solucionar sus problemas de salud</p> <p>Durante la atención el profesional realiza el examen físico minuciosamente</p> <p>Durante la atención de salud el profesional cuida la privacidad de la paciente</p>		

			Durante la atención el profesional aplica medidas de bioseguridad como uso de guantes, lavado de mano		
		Empatía	<p>EL profesional antes de la atención se identificó o se presentó</p> <p>El personal muestra interés por solucionar el problema de salud de la paciente.</p> <p>Los profesionales durante la atención brindan un trato amable y respeto</p> <p>El profesional explica en forma clara, comprensible sobre su problema de salud</p> <p>El profesional permite la participación del esposo o un familiar durante la atención</p> <p>El profesional comunica a los familiares de la paciente sobre sus problemas de salud</p>		

Anexo N° 4. FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PERSONA

ADULTA

INSTITUCIÓN : Universidad Peruana Los Andes Huancayo - Perú

INVESTIGADOR : Bach. Yarid Jhoana Mauricio Salvatierra

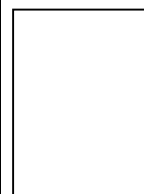
PROYECTO :

Por medio del presente documento hago constar que acepto voluntariamente participar en la investigación titulado **“FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA EN CONSULTORIOS DE OBSTETRICIA DE UN HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO INFANTIL”**, a cargo de la Bach. Yarid Jhoana Mauricio Salvatierra, de la Universidad Peruana Los Andes Huancayo - Perú. Se me ha explicado, comprendo perfectamente que el propósito de la investigación es Evaluar si los factores sociodemográficos influyen en la calidad de atención percibida en Consultorios Obstétricos en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, 2018.

Se me ha explicado que la encuesta no tendrá repercusión en mi persona

Firmo el documento señalado con la información brindada con la finalidad del trabajo y ser sometido a la encuesta y que la información obtenida se manipulará con confidencialidad y sólo con fines científicos, que en ningún caso será publicado mi nombre o mi identificación.

Apellidos y Nombres	
DNI:	
Firma:	
Fecha:	



HUELLA
DIGITAL

Anexo N° 5. Confiabilidad del instrumento (Adaptación)

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,957	25

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
LAS INSTALACIONES FÍSICAS(PAREDES,PUERTAS Y VENTANAS DEL CONSULTORIO ESTÁN BIEN CUIDADOS	66,26	320,123	,613	,956
EL AMBIENTE DEL CONSULTORIO ES LIMPIO Y CÓMODO	66,26	313,969	,742	,955
LA PRESENTACIÓN DEL PERSONAL QUE LABORAN EN EL CONSULTORIO TIENEN APARIENCIA LIMPIA	66,04	323,806	,337	,960
LOS EQUIPOS Y MATERIALES DEL CONSULTORIO TIENE APARIENCIA MODERNA	66,19	312,541	,771	,955
LA CANTIDAD DE CAMILLAS,SILLAS DEL CONSULTORIO SON SUFICIENTES	66,44	308,410	,696	,956
EL PERSONAL ATIENDE EN CONSULTORIO SIN HACER DIFERENCIA CON OTRAS PERSONAS	66,41	315,943	,633	,956

EL PERSONAL ATIENDE EN CONSULTORIO SIN HACER DIFERENCIA CON OTRAS PERSONAS	66,11	310,256	,739	,955
LA ATENCIÓN EN CONSULTORIO SIEMPRE ES BRINDADA POR EL PROFESIONAL	66,22	315,718	,665	,956
LA ATENCIÓN SE REALIZA EN EL HORARIO PROGRAMADO	66,22	310,795	,699	,955
EL PROFESIONAL DURANTE LA ATENCIÓN SOLICITA EXÁMENES DE LABORATORIO	66,19	306,926	,760	,955
CUANDO ASISTE AL CONSULTORIO EL TIEMPO DE ESPERA HASTA QUE LE ATIENDE ES CORTO	66,37	322,781	,440	,958
EL PROFESIONAL EXPLICA EL PROCEDIMIENTO A REALIZARSE DURANTE LA ATENCIÓN	66,04	310,037	,832	,954
EL PROFESIONAL DE CONSULTORIO REALIZA EL TRABAJO ORGANIZADO Y COORDINADO	66,07	311,917	,832	,954
EL PROFESIONAL DESTINA EL TIEMPO SUFICIENTE PARA LA ATENCIÓN A CADA PACIENTE	65,96	311,345	,760	,955
EL PROFESIONAL OREIBTA SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS O TRÁMITES EN FORMA SUFICIENTE	66,11	314,487	,772	,955
DURANTE LA ATENCIÓN QUE LE BRINDARON EN CONSULTORIO EXTERNO EL PERSONAL LE TRASMITIÓ CONFIANZA	66,22	309,179	,796	,954

DURANTE LA ATENCIÓN EL PERSONAL DEMUESTRA CONOCIMIENTOS SUFICIENTES PARA SOLUCIONAR SUS PROBLEMAS DE SALUD	66,04	319,729	,542	,957
DURANTE LA ATENCIÓN EL PROFESIONAL REALIZA EL EXAMEN FISISCO MINUCIOSAMNETE	66,41	318,712	,578	,957
DURANTE LA ATENCIÓN DE SALUD EL PROFESIONAL CUIDA LA PRIVACIDAD DE LA PACIENTE	66,44	309,795	,779	,955
EL PROFESIONAL ANTES DE DAR ATENCIÓN SE LAVA SUS MANOS	66,07	318,994	,553	,957
EL PROFESIONAL ANTES D ELA ATENCIÓN SE IDENTIFICO O PRESENTO	66,63	304,934	,744	,955
EL PROFESIONAL DURANTE LA ATENCIÓN BRINDA TRATO AMABLE Y RESPETO	66,22	308,487	,761	,955
EL PROFESIONAL EXPLICA EN FORMA CLARA,COMPRESIBLE SOBRE SU PROBLEMA DE SALUD	66,37	316,858	,610	,956
EL PROFESIONAL PERMITE LA PARTICIPACIÓN DEL ESPOSO O UN FAMILIAR DURANTE LA ATENCIÓN	66,19	314,080	,619	,956
EL PROFESIONAL COMUNICA A LOS FAMILIARES DE LA PACIENTE SOBRE SUS PROBLEMAS DE SALUD	66,52	310,567	,682	,956

Anexo N° 6 Juicio de expertos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1.3. Título de la Investigación: *Factores Sociodemográficos y calidad de Atención Percibida en Consultorios Odontológicos de un Hospital Regional Docente*

CRITERIO DE EVALUACION	ESCALA DE VALORACION CUALITATIVA Y CUANTITATIVA		
	SI LOGRA (2) puntos.	LOGRA MEDIANAMENTE (1) puntos	NO LOGRA (0) puntos.
1.- El instrumento tiene estructura lógica.	SI LOGRA ✓ (2) puntos.	LOGRA MEDIANAMENTE (1) puntos	NO LOGRA (0) puntos.
2.- La secuencia de la presentación de los temas es óptima.	SI LOGRA ✓ (2) puntos.	LOGRA MEDIANAMENTE (1) puntos	NO LOGRA (0) puntos.
3.- Las formas de presentación de los ítems son comprensibles.	SI LOGRA ✓ (2) puntos.	LOGRA MEDIANAMENTE (1) puntos	NO LOGRA (0) puntos.
4.- El instrumento recoge información sobre el problema de investigación.	SI LOGRA ✓ (2) puntos.	LOGRA MEDIANAMENTE (1) puntos	NO LOGRA (0) puntos.
5.- Los ítems del instrumento de orientación hacia los objetivos de la investigación.	SI LOGRA ✓ (2) puntos.	LOGRA MEDIANAMENTE (1) puntos	NO LOGRA (0) puntos.
6.- El instrumento identifica las variables del estudio.	SI LOGRA ✓ (2) puntos.	LOGRA MEDIANAMENTE (1) puntos	NO LOGRA (0) puntos.
7.- La organización de los ítems, está en función a la operacionalización de las variables dimensiones, subvariables, indicadores.	SI LOGRA (2) puntos	LOGRA MEDIANAMENTE (1) puntos ✓	NO LOGRA (0) puntos.
Puntaje parcial	12	1	

De 0 a 7 puntos: el instrumento debe ser reformulado sustancialmente.

De 8 a 11 puntos: el instrumento no logra validez será conveniente, se haga un análisis detallado de aquellos criterios de evaluación ponderados como logra medianamente, o no logra.

De 12 a 14 puntos: el instrumento alcanza la validez por lo que puede ser considerado como aprobado.

Nombre y firma del experto: *Dr. Oreste Pérez Augusto Maldonado Gómez*

Puntaje total **13**

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1.3. Título de la Investigación: Factores Sociodemográficos y Calidad de Atención Percibida en Consultorios Obstétricos de un Hospital Regional Docente

CRITERIO DE EVALUACION	ESCALA DE VALORACION CUALITATIVA Y CUANTITATIVA		
	SI LOGRA (2) puntos.	LOGRA MEDIANAMENTE (1) puntos	NO LOGRA (0) puntos.
1.- El instrumento tiene estructura lógica.	SI LOGRA (2) puntos.	LOGRA MEDIANAMENTE (1) puntos	NO LOGRA (0) puntos.
2.- La secuencia de la presentación de los temas es óptima.	SI LOGRA (2) puntos.	LOGRA MEDIANAMENTE (1) puntos	NO LOGRA (0) puntos.
3.- Las formas de presentación de los ítems son comprensibles.	SI LOGRA (2) puntos.	LOGRA MEDIANAMENTE (1) puntos	NO LOGRA (0) puntos.
4.- El instrumento recoge información sobre el problema de investigación.	SI LOGRA (2) puntos.	LOGRA MEDIANAMENTE (1) puntos	NO LOGRA (0) puntos.
5.- Los ítems del instrumento de orientación hacia los objetivos de la investigación.	SI LOGRA (2) puntos.	LOGRA MEDIANAMENTE (1) puntos	NO LOGRA (0) puntos.
6.- El instrumento identifica las variables del estudio.	SI LOGRA (2) puntos.	LOGRA MEDIANAMENTE (1) puntos	NO LOGRA (0) puntos.
7.- La organización de los ítems, está en función a la operacionalización de las variables dimensiones, subvariables, indicadores.	SI LOGRA (2) puntos	LOGRA MEDIANAMENTE (1) puntos	NO LOGRA (0) puntos.
Puntaje parcial			

De 0 a 7 puntos: el instrumento debe ser reformulado sustancialmente.

De 8 a 11 puntos: el instrumento no logra validez será conveniente, se haga un análisis detallado de aquellos criterios de evaluación ponderados como logra medianamente, o no logra.

De 12 a 14 puntos: el instrumento alcanza la validez por lo que puede ser considerado como aprobado.

Nombre y firma del experto. _____


 INSTITUCIÓN NACIONAL DE HUANCAVELICA
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
 E.P. OBSTETRICIA
 M^{re} ROSABEL JUANA MONTAÑO TORO

Puntaje total 13

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1.3 Título de la Investigación: Factores Sociodemográficos y Calidad de Atención Percibida en Consultorios Obstétricos de un Hospital Regional Docente

CRITERIO DE EVALUACION	ESCALA DE VALORACION CUALITATIVA Y CUANTITATIVA		
	SI LOGRA (2) puntos.	LOGRA MEDIANAMENTE (1) puntos	NO LOGRA (0) puntos.
1.- El instrumento tiene estructura lógica.	SI LOGRA (2) puntos.	LOGRA MEDIANAMENTE (1) puntos	NO LOGRA (0) puntos.
2.- La secuencia de la presentación de los temas es óptima.	SI LOGRA (2) puntos.	LOGRA MEDIANAMENTE (1) puntos	NO LOGRA (0) puntos.
3.- Las formas de presentación de los ítems son comprensibles.	SI LOGRA (2) puntos.	LOGRA MEDIANAMENTE (1) puntos	NO LOGRA (0) puntos.
4.- El instrumento recoge información sobre el problema de investigación.	SI LOGRA (2) puntos.	LOGRA MEDIANAMENTE (1) puntos	NO LOGRA (0) puntos.
5.- Los ítems del instrumento de orientación hacia los objetivos de la investigación.	SI LOGRA (2) puntos.	LOGRA MEDIANAMENTE (1) puntos	NO LOGRA (0) puntos.
6.- El instrumento identifica las variables del estudio.	SI LOGRA (2) puntos.	LOGRA MEDIANAMENTE (1) puntos	NO LOGRA (0) puntos.
7.- La organización de los ítems, está en función a la operacionalización de las variables dimensiones, subvariables, indicadores.	SI LOGRA (2) puntos	LOGRA MEDIANAMENTE (1) puntos	NO LOGRA (0) puntos.
Puntaje parcial	12	1	

De 0 a 7 puntos: el instrumento debe ser reformulado sustancialmente.

De 8 a 11 puntos: el instrumento no logra validez será conveniente, se haga un análisis detallado de aquellos criterios de evaluación ponderados como logra medianamente, o no logra.

De 12 a 14 puntos: el instrumento alcanza la validez por lo que puede ser considerado como aprobado.

Nombre y firma del experto: Dra Jenny Mendoza Wilcabuaman

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAYEL
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
Dra. Jenny Mendoza Wilcabuaman
DOCENTE

Puntaje total
13