



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS**

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA**

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN OBSTÉTRICA EN  
USUARIAS DEL HOSPITAL REGIONAL HUACHO 2022**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN OBSTETRICIA**

**PRESENTADO POR**

**Bach: JESSICA MILAGROS NAZARIO DIONISIO**  
<https://orcid.org/0000-0002-7474-9343>

**ASESORA**

**Dra. MARIA EVELINA CALDAS HERRERA**  
<https://orcid.org/0000-0002-4955-8094>

**LIMA - PERÚ**  
**2023**

# TESIS

## INFORME DE ORIGINALIDAD

13%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

2%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	6%
2	<a href="https://repositorio.unh.edu.pe">repositorio.unh.edu.pe</a> Fuente de Internet	4%
3	<a href="https://repositorio.uap.edu.pe">repositorio.uap.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 2%

Excluir bibliografía

Activo

## INDICE

CARATULA	i
PAGINAS PRELIMINARES	ii
INDICE DE TABLAS Y FIGURAS	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
	PAG
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO I. MARCO TEORICO.....</b>	<b>12</b>
<b>1.1 ANTECEDENTES .....</b>	<b>12</b>
<b>1.2 BASES TEÓRICAS.....</b>	<b>17</b>
<b>1.3 DEFINICIÓN DE TERMINOS BÁSICOS: .....</b>	<b>23</b>
<b>CAPITULO II. HIPOTESIS Y VARIABLES.....</b>	<b>24</b>
<b>2.1. Hipótesis General.....</b>	<b>24</b>
<b>2.2 Identificación y Clasificación de Variables e Indicadores .....</b>	<b>24</b>
<b>CAPITULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>26</b>
<b>3.1 DISEÑO METODOLÓGICO .....</b>	<b>26</b>
<b>3.2 DISEÑO MUESTRAL .....</b>	<b>27</b>
<b>3.3 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....</b>	<b>28</b>
<b>3.4 TÉCNICAS ESTADISTICAS DEL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....</b>	<b>29</b>
<b>3.5 ASPECTOS ÉTICOS CONTEMPLADOS.....</b>	<b>30</b>
<b>CAPITULO IV. RESULTADOS .....</b>	<b>31</b>
<b>CAPITULO V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>38</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>41</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>42</b>
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>43</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>48</b>
• Matriz de Consistencia	
• Instrumentos de recolección de datos	
• Juicio de expertos	
• Autorización Institucional donde se a realizado el Estudio	

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla N° 1.</b> Datos Generales de las Usuarías que se atienden en el Hospital Regional de Huacho - 2022. ....	<b>31</b>
<b>Tabla N° 2.</b> Paridad de las Usuarías y Lugar donde se atendieron sus partos en el Hospital Regional de Huacho. ....	<b>33</b>

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura N° 1.</b> Percepción de la calidad de atención en usuarias que se atienden en el Hospital Regional de Huacho.....	<b>34</b>
<b>Figura N° 2.</b> Percepción de la calidad de atención relacionada a la dimensión humana, en usuarias que se atienden en el Hospital Regional de Huacho. ....	<b>35</b>
<b>Figura N° 3.</b> Percepción de la calidad de atención relacionada a la dimensión técnica, en usuarias atendidas en el Hospital Regional de Huacho. ....	<b>36</b>
<b>Figura N° 4.</b> Percepción de la calidad de atención relacionada a la dimensión entorno, en usuarias que se atienden en el Hospital Regional de Huacho. ....	<b>37</b>

## DEDICATORIA

Primeramente, quiero dedicar esta tesis a mis padres por haberme dado su apoyo incondicional durante todos estos años, muchos de mis logros se los debo a ustedes. Los cuales me formaron con muchas reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron constantemente a no rendirme y a seguir en pie para alcanzar mis anhelos y logros.

También dedicarles a mis hermanos por su tiempo y apoyo en ayudarme que siempre me brindaron en el transcurso de mi carrera universitaria.

Y con mucho amor y nostalgia quiero dedicarle a mi abuelita que desde el cielo es un angelito en mi vida, que me ilumina para seguir adelante con mis logros.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios por darme salud y por haberme permitido llegar hasta este punto para seguir logrando mis objetivos.

Con todo cariño, amor y respeto agradezco a mis padres quienes me dieron la vida, ya que en todo momento me brindaron su apoyo incondicional en toda mi formación profesional, ya que sin ellos no sería posible la realización y culminación de este trabajo de investigación.

A nuestra asesora de tesis por sus aportes y apoyo en la concreción de la investigación.

Expresar el agradecimiento hacia el Doctor Oscar Cirilo Garay Vallenias, Director del Hospital Regional de Huacho, quien me brindó el desarrollo de este trabajo de investigación en dicho hospital.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Percepción de la Calidad de Atención Obstétrica en Usuaris del Hospital Regional de Huacho 2022”

**Objetivo:** Determinar la percepción de la calidad de atención obstétrica en usuarias del Hospital Regional de Huacho 2022.

**Metodología:** La investigación es de tipo No experimental, prospectivo de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo de corte transversal. La población estuvo constituida por 562 usuarias y la muestra de 228 usuarias según la percepción de la calidad de atención obstétrica. Se aplicó el cuestionario sobre la percepción de la calidad de atención obstétrica en usuarias del Hospital Regional de Huacho 2022. Adaptada por dos investigadores, con una validez y confiabilidad de alfa Cronbach.

**Resultados:** Dentro de las características generales, el 45,2% tiene la edad entre 25 - 29 años, en cuanto al estado civil 61,8% son conviviente, el 39,5% tuvieron grado de instrucción secundaria completa. El 57,9% son ama de casa, en cuanto a procedencia el 53,5% son de zona urbana, el 35,5% son multíparas. En relación a la dimensión humana el 73,68% tuvieron una percepción buena, en la dimensión técnica el 66,67% tuvieron una percepción buena y según la dimensión entorno el 59,65% tuvieron una percepción regular.

**Conclusión:** La percepción de la calidad de atención obstétrica en usuarias del Hospital Regional de Huacho 2022. fue regular.

**Palabras Claves:** Percepción, Calidad, Atención.



## ABSTRACT

The present research work entitled "Perception of the Quality of Obstetric Care in Users of the Regional Hospital of Huacho 2022".

**Objective:** To determine the perception of the quality of obstetric care in users of the Regional Hospital of Huacho 2022.

**Methodology:** The research is non-experimental, prospective with a quantitative approach, descriptive level of cross section. The population consisted of 562 users and the sample of 228 users according to the perception of the quality of obstetric care. The questionnaire on the perception of the quality of obstetric care in users of the Regional Hospital of Huacho 2022 was applied. Adapted by two researchers, with a validity and confidence of Cronbach's alpha.

**Results:** Within the general characteristics, 45.2% are between 25-29 years of old, in terms of marital status, 61.8% are cohabiting, 39.5% had a complete secondary education degree. 57.9% are housewives, in terms of origin, 53.5% are from urban areas, 35.5% are multiparous. In relation to the human dimension, 73.68% had a good perception, in the technical dimension 66.67% had a good perception and according to the environment dimension, 59.65% had a regular perception.

**Conclusion:** The perception of the quality of obstetric care in users of the Regional Hospital of Huacho 2022. was regular.

**Keywords:** Perception, Quality, Attention.

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años la calidad de la atención ha adquirido considerable importancia, lo cual refleja la capacidad del proveedor para satisfacer las necesidades de las pacientes. La existencia y mantenimiento de la continuidad de la atención se asocia con mayor satisfacción del paciente, mejor calidad y calidez percibida en la atención en el sentido de que las usuarias seguirán participando en los servicios de salud. (1)

Según la Organización Mundial de la Salud, la calidad se define como un alto nivel de experiencia profesional. De acuerdo con la Resolución global sobre la atención de calidad, la Asamblea Mundial de la Salud y la Organización Mundial de la Salud, se comprometieron a mejorar el acceso a la atención médica en el sector de la salud como un componente clave de los sistemas de salud. (2)

En Perú, a pesar de las mejoras en los últimos años, los usuarios de salud han manifestado su insatisfacción, según los resultados de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de salud, informan con un nivel de servicio a nivel nacional del 73,9% la satisfacción de los usuarios del Ministerio de Salud (MINSA) y de los organismos del Gobierno Regional (66,7%) es inferior al promedio nacional. (3)

Según la Ley General de Salud Nro. 26842 Artículo 2 toda persona “tiene derecho a exigir que los servicios de salud que se le prestan cumplan con los procedimientos y prácticas institucionales y estándares de calidad aceptados

por los profesionales”, por lo que los servicios de salud se comprometen a brindar la mejor atención posible para satisfacer las necesidades de los usuarios y acceder en igualdad y equidad. (4)

En la actualidad en el Hospital Regional de Huacho la calidad de atención en especial en el servicio de maternidad, es un tema que en estos años ha llamado mucho la atención de las usuarias y toda la comunidad, debido a la calidad que brinda cada servicio en particular el de maternidad. Las usuarias que se encuentran hospitalizadas en obstetricia y ginecología manifiestan que no están del todo satisfechas con la atención de las enfermeras y muchas veces se enfocan solo en brindar tratamiento y sienten sus cualidades humanísticas. (5)

En este contexto el presente estudio titulado como “Percepción de la calidad de atención obstétrica en usuarias del Hospital Regional de Huacho 2022”, tuvo como objetivo principal, determinar la percepción de la calidad de atención obstétrica en usuarias del Hospital Regional de Huacho 2022; esta investigación, no cuenta con hipótesis, debido a que es un trabajo de tipo descriptivo.

Las limitaciones de esta investigación son los usuarios de los servicios obstétricos no están dispuestos a recopilar los datos necesarios para el análisis, esto en sí mismo es una limitación que dificultad los resultados. Pueden estar relacionados con el diseño del estudio o las dificultades para obtener suficientes participantes en el estudio.

La presente investigación es de tipo descriptivo, no experimental, estudio prospectivo, de corte transversal y de enfoque cuantitativo. Para ello, se aplicó la técnica de encuesta, obteniendo como instrumento el cuestionario adaptado en 3 dimensiones.

El presente estudio está conformado por cinco capítulos; de tal modo, que en cada uno de ellos están incluidos diferentes subtítulos, los cuales nos fueron encaminando en el desarrollo de la investigación. En el **Capítulo I:** se puede observar los fundamentos teóricos de la investigación, tales como: Antecedentes, bases teóricas y definición de términos. En el **Capítulo II:** La formulación de la hipótesis principal y específicas como también las variables y definición operacional. En el **Capítulo III:** Se evidencia el diseño metodológico, diseño muestral, las técnicas de recolección de datos, las técnicas estadísticas y aspectos éticos. En el **Capítulo IV:** Los resultados de la investigación. En el Capítulo V: Encontraremos la Discusión, conclusiones y recomendaciones.

## CAPÍTULO I

### MARCO TEORICO

#### 1.1 ANTECEDENTES

##### 1.1.1 ANTECEDENTES NACIONALES

**Contreras**, en el año 2019 Perú, en su estudio titulado “Calidad en la Atención del Parto según Percepción de las Puérperas Atendidas en el Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica, mayo 2019”. **Objetivo:** Establecer la excelencia en el cuidado del alumbramiento de acuerdo a la apreciación de las mujeres quienes recién han engendrado, socorridas en el Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica, mayo 2019. **Material y Métodos:** El estudio utilizó métodos prospectivos transversales y descriptivos. Su población estuvo conformada por 63 mujeres que habían asistido recientemente en el Hospital Regional de Huancavelica, y su muestra fue de 59 puérperas que tuvieron parto vaginal. Se utilizó una encuesta de calidad de atención a la maternidad basada en la percepción de la mujer sobre el período de maternidad. **Resultados:** Tienen una buena percepción en dimensión entono el 71.7% y en dimensión técnica el 66.1%; y conforme a la dimensión humana el 54.7% tuvieron una percepción buena. El 64.2% de las puérperas encuestadas indicaron tener una buena apreciación con relación al cuidado del

alumbramiento en el Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia. (6)

**Berrocal, J. y Naveda, A.**, en el año 2018 en Ayacucho, realizaron un estudio “Percepción de usuarias sobre la calidad de atención recibida durante el proceso de atención de parto en el centro de salud San Juan Bautista – Ayacucho; enero a junio 2018”. **Objetivo:** Averiguar la percepción de las usuarias sobre la calidad de la atención que recibieron en el transcurso del procedimiento de observación en el alumbramiento. **Material y Métodos:** Se desarrolló una investigación cuantitativa con un proyecto transversal observacional y descriptiva, la muestra se encontró conformada por 100 mujeres parturientas obtenidas mediante muestreo no probabilístico por conveniencia y se asignó la encuesta tipo SERVPERF. **Resultados:** La encuesta encontró que el 50% de las mujeres postparto reportaron una visión intermedia sobre la calidad de atención que percibieron a lo largo de su estadía en el Centro de Salud San Juan Bautista, a diferencia que la otra parte del 50% tiene una percepción positiva. (7)

**Ruiz y Solano** en el año 2017 en Huancavelica, investigaron la “Satisfacción de las púerperas frente a la atención del parto en el Hospital Regional de Huancavelica”. **Objetivo:** Establecer la

Satisfacción de las mujeres post parto durante el cuidado del alumbramiento en el hospital regional de Huancavelica.

**Material y Métodos:** Se realizó un estudio prospectivo, no experimental, utilizando métodos inductivos cuantitativos a nivel descriptivo. **Resultados:** Según los criterios de inclusión y exclusión, su población estuvo conformada por 251 mujeres post parto y una muestra de 101 mujeres que han dado a luz. Se aplicó una encuesta sobre la complacencia de las mujeres en el post parto con la atención. A través de las características sociodemográficas, el 29% (29) tenían de 20 a 24 años, el 21% (21), 15 a 19 años: en cuanto al registro civil el 67% (67) viven juntos, 65% (65) son de población, 53% (53) tienen educación secundaria, 55% (55) son mujeres que han tenido más de un parto y un 45% (45) son primerizas; de los encuestados de religión afirmaron ser católicos un 73% (73). En cuanto a la dimensión estructura el 58.7% (59) estaban complacidos con el proceso de atención de la maternidad, el 51.7% (52) indican agradable satisfacción sobre el procedimiento de atención al alumbramiento, el 62.8% (63), estaban satisfechos con los resultados y conclusiones de su atención 57.8% (58), de las parturientas indicaron estar satisfechas con el parto. (8)

### 1.1.2 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

**Suarez, G. et** en el año 2019 en su investigación titulada, “Percepción sobre la calidad de la atención en el centro de salud CAI III”, afirma que la experiencia del usuario responde a los parámetros de calidad, igualdad, efectividad, cordialidad. Medir la satisfacción del usuario externo sobre la misma condición y expectativas le permite mejorar la atención médica. **Objetivo:** Resolver la percepción de excelencia en el servicio de los clientes externos en el año 2018. **Material y Métodos:** Realizar una encuesta cuantitativa, descriptiva, transversal. Su muestra estuvo conformada por 370 personas, utilizó la encuesta SERVQUAL, para identificar y correlacionar las percepciones y expectativas de los usuarios con la calidad de la atención. **Resultados:** Los resultados muestran que el 48% de los usuarios tienen expectativas sobre los servicios de salud y el 48% tiene una percepción de la atención recibida, indicando un nivel medio de satisfacción. (9)

**Fariño** en el año 2018 en su investigación titulada “Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro” en Ecuador, realizó el estudio con finalidad de identificar la calidad de atención médica y satisfacción de usuarias. **Objetivo:** Se planteó como objetivo identificar la



satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de Salud en la ciudad de Milagro. **Material y Métodos:** La metodología utilizada se basó en un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, transversal-descriptivo; el instrumento de medición para la satisfacción de usuarios se alineó a los parámetros del modelo SERVQUAL. **Resultados:** El 77 % de los usuarios se encuentra satisfecho con el equipamiento e infraestructura respectiva en los centros de salud; de la misma forma, el 81 % señala estar satisfecho con la atención del personal que labora en dichas dependencias, mientras que el 80 % considera que la cantidad de las camillas cumple con sus expectativas. (10)

**Blázquez Morales María Sobeida, Muñoz Aguilar Karen Leticia, Gutiérrez Alba Gaudencio y Silíceo Murrieta José Isaías**, en el año 2018 en México, en su trabajo presentado sobre Satisfacción por el trato recibido en los Hospitales estatales durante el embarazo, parto y puerperio. **Objetivo:** Comprender la percepción de las usuarias desde la perspectiva del trato recibido durante el embarazo, parto y puerperio, en un Hospital público. **Material y método:** estudio descriptivo, prospectivo, transversal, cuya muestra fue 114 mujeres a quienes se les aplicó un cuestionario. **Resultados:** el 50%

tenía de 23 años a menos, el 84.2% con pareja estable, el 84.2% amas de casa, el 22.8% con secundaria completa, el 36.8% fue primigestas, el 44.7% con un parto anterior; un 50% no mencionó comentarios desfavorables y el 23% mencionó comentarios negativos de la atención recibida, en donde el 34.6% por mal trato del personal de enfermería, 19.2% falta de personal, 7.7% tiempo de espera prolongado en el servicio de urgencias, 3.8% mal estado de ropa de cama, 3.8% malas instalaciones. (11)

## **1.2 BASES TEÓRICAS**

### **1.2.1 CALIDAD DE ATENCIÓN**

#### **a) Definición:**

Según Donabedian, una atención médica de alta calidad implica superar las expectativas en función de las necesidades del usuario. Esto significa que los proveedores de atención médica tienen suministros de la más alta calidad mientras atienden a sus pacientes. También evalúa la medida en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de que los usuarios logren los resultados de salud deseados en función de la experiencia actual. (12)

#### **b) Medidas de calidad de atención:**

Estos parámetros de una buena calidad de atención, incluida la capacidad de hacer bien lo que hay que hacer en cada tratamiento.

La atención de alta calidad es el resultado del entorno más amplio del sistema de salud y el desempeño de los proveedores de atención médica. (13)

### **1.2.2 CALIDAD DE SALUD**

#### **a) Definición:**

Según Deming, la calidad de la atención sanitaria corresponde al grado en que se utilizan los medios más deseables para lograr la mayor mejora. Esto significa brindar servicios basados en las necesidades del paciente y brindar servicios que exceden las expectativas del paciente. Con base en este enfoque, la calidad de la salud debe ser considerada como uno de los aspectos de la calidad de vida y, de este modo, es un requisito previo esencial para el desarrollo humano. (14)

### **1.2.3 CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA**

Considerando la calidad de atención percibida como un determinante del buen desempeño a través del cual se puede promover la competitividad y el crecimiento económico, la calidad de servicio percibida se entiende como una actitud relacionada con la superioridad del servicio determinada por la multidimensionalidad. (15)

#### 1.2.4 LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

La importancia de la calidad de la atención radica en que está directamente relacionada con la continuidad en el uso de los servicios de salud, el mantenimiento de relaciones con proveedores o centros específicos y una mejor adherencia a los protocolos médicos.

Como podemos ver, hoy en día se habla cada vez más de la calidad de la atención médica. Según Edwards Deming, demuestra que la calidad es “hacer lo correcto de la manera correcta”, lo que significa brindar servicios de atención médica seguros y efectivos que satisfagan las necesidades y preferencias de las usuarias. (16)

#### 1.2.5 DIMENSIONES DE LA CALIDAD ASISTENCIAL

Según Avedis Donabedian donde propuso 3 dimensiones:

- a) **Dimensión calidad humana:** Se basa en el vínculo entre personas que deben seguir las normas y los valores sociales que rigen las interacciones individuales en su conjunto. Estos estándares son parcialmente modificados por las exigencias éticas de los profesionales y las expectativas del usuario.
  
- **Respeto:** Es la apreciación y estimación que se le tiene a alguien.

- **Información:** Es un conjunto de datos procesados y entendida por la usuaria.

- **Empatía:** Es la capacidad humana para satisfacer adecuadamente las necesidades de la usuaria.

- **Calidez:** Es la actitud amable que recibe la usuaria por parte de los profesionales que le atienden. (17)

**b) Dimensión de entorno:** Consiste en elementos ambientales que brindan una atención más conveniente. Se puede utilizar para brindar el mejor servicio a las usuarias.

- Esto significa un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden y elemento de confianza que percibe el usuario por servicio de salud. (18)

**c) Dimensión técnica:** El mejor servicio se brinda a través de conocimientos y técnicas que potencian sus cualidades esenciales. La ciencia y tecnología es una forma de aumentar los beneficios sin aumentar un riesgo. (19)

- **Efectividad:** Es la capacidad de lograr resultados deseados en términos de salud de la población.

- **Eficacia:** Es la actitud de alcanzar el efecto que se espera.

- **Eficiencia:** Es la capacidad adecuada para la obtención de resultados esperados.

- **Continuidad:** Son intervenciones activas fundamentadas en el conocimiento científico, sin distracciones innecesarias. (19)
- **Seguridad:** Se basa en la estructura y flujo de atención, optimizando los beneficios y minimizando los riesgos para la salud de la usuaria.
- **Integralidad:** Es la capacidad de brindar una atención integral a las usuarias, familiares y comunidades a través de acciones de promoción y prevención. (19)

#### 1.2.6 PERCEPCIÓN

##### **Definición:**

Es un proceso psicológico en una persona que le permite comprender de manera clara y significativa lo que se obtiene del exterior. Es un proceso cerebral que, al conectar varios estímulos, crea una realidad interna de lo que sucede a su alrededor. A través de este proceso, las personas pueden sobrevivir porque pueden satisfacer tanto a sus necesidades inmediatas como sus necesidades básicas. (20)

#### 1.2.7 PERCEPCIÓN DE LA USUARIA:

Se define como la forma en que los usuarios perciben las organizaciones involucradas en la prestación de servicios de salud. Según el MINSA, la percepción del usuario se mide en base a 5

dimensiones que se pueden utilizar como estándar para medir la calidad del servicio. (21)

- **Fiabilidad:** Calidad para ejecutar exitosamente con el servicio ofrecido de forma viable y cuidadosamente. (21)
- **Capacidad de respuesta:** Habilidad y voluntad para atender a los usuarios y brindarle un servicio rápido y puntual. (22)
- **Empatía:** Se trata de ponerse en el lugar de los demás, diferenciarse de cada persona, estar atento individualmente e informas a las usuarias durante todo el proceso. (23)
- **Seguridad:** Es el conocimiento y la atención brindada por los profesionales de la salud, así como el nivel de habilidad, lo que inspira confianza y seguridad. Estos son el conocimiento del servicio y cortesía, la amabilidad del personal y la capacidad de transmitir confianza a la usuaria. (24)
- **Elementos tangibles:** Es la percepción que tiene el usuario de los equipos, las instalaciones físicas, los materiales de comunicación y la apariencia de los trabajadores. (24)

#### **1.2.8 ATENCIÓN OBSTÉTRICA:**

Es la ciencia y profesión que se encarga de la salud de la gestante, en su etapa de embarazo, parto y puerperio, así como la salud sexual y reproductiva de la mujer a lo largo de su vida. Las obstetras son profesionales de salud reconocidas cuyo deber es brindar a las

mujeres el apoyo, atención y asesoramiento durante el embarazo, parto y puerperio, son las encargadas de atender un parto. (25)

### **1.2.9. PROFESIONALES SANITARIOS Y LA CALIDAD ASISTENCIAL**

Para varios profesionales de la salud, la calidad de la atención se basa en el correcto diagnóstico y hacer el tratamiento adecuado para restaurar la salud. En este sentido, la calidad de la atención depende de la disponibilidad de los servicios médicos la continuidad del servicio y satisfacción del paciente. (26)

## **1.3 DEFINICIÓN DE TERMINOS BÁSICOS:**

**1.3.1 PERCEPCIÓN:** Es un proceso cognitivo que nos permite, obtener información del entorno y actuar sobre los impulsos que este recibe, se trata de comprender y organizar los estímulos sensoriales. (27)

**1.3.2 CALIDAD:** Es el conjunto de servicios de diagnósticos y tratamientos más adecuado para obtener una excelente atención sanitaria, tomando en consideración los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, para adquirir resultados con el menor riesgo de efectos secundarios. (28)



**1.3.3 ATENCIÓN:** Un acto de manifestar que te preocupas por el bienestar o la seguridad de una persona o mostrar respeto amabilidad o simpatía hacia alguien. (29)

## **CAPITULO II. HIPOTESIS Y VARIABLES**

### **2.1. Hipótesis General**

No requiere hipótesis porque es un estudio descriptivo.

### **2.2 Identificación y Clasificación de Variables e Indicadores**

#### **3.2.1. Variable:**

**Variable Dependiente:** Percepción de la calidad de atención.

VARIABLE	ASPECTOS O DIMENSIONES	INDICADORES
<p style="text-align: center;"><b>PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN</b></p>	<b>A. HUMANA</b>	1) Comunicación Adecuada
		2) Ayuda rápida y Oportuna
		3) Respeto y Privacidad
		4) Trato del personal obstetra
		5) Trato del personal Médico
		6) Explican sobre los procedimientos a tratar.
	<b>B. ENTORNO</b>	1) Limpieza de ambientes
		2) Comodidad de los ambientes.
		3) Ambientes Ordenados
		4) Limpieza de SS. HH
	<b>C. TÉCNICA</b>	1) Atención Inmediata
		2) Explicación de procedimientos

## **CAPITULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1 DISEÑO METODOLÓGICO**

Según la intervención del investigador fue no experimental, dado que no hubo intervención en las variables estudiadas, solo se describieron en su contexto los parámetros de calidad percibida con el fin de luego analizarlas.

Según el número de variable fue descriptivo porque se buscó especificar propiedades de una sola variable, buscó detallar la percepción de calidad de atención obstétrica, especificando las dimensiones y así explicar las percepciones de las usuarias.

Fue de enfoque cuantitativo debido a que se recogió y analizó datos cuantitativos sobre la variable. Según la secuencia del estudio o el número de mediciones de la variable, se denominó transversal, porque la recopilación de los datos se realizó en una sola ocasión durante el periodo de estudio planteado.

Según el tiempo de ocurrencia de los hechos, fue un estudio prospectivo, pues los datos se registraron a medida que ocurrieron los hechos.

## 3.2 DISEÑO MUESTRAL

### 3.2.1 Población

La población de estudio estuvo conformada por las 562 pacientes del Hospital Regional de Huacho que se atendieron en el servicio de Obstetricia y evaluaron la atención de las obstetras, mediante el cuestionario "Percepción de la calidad de atención obstétrica en usuarias del Hospital Regional Huacho 2022".

### 3.2.2 MUESTRA

$$n = \frac{N * Z^2 * p * (1 - p)}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * (1 - p)}$$

Donde:

N= tamaño de la población = 562

Z=1.96 Es el percentil asociado a la distribución normal para conseguir una seguridad o confianza del 95% en la estimación de la proporción.

p= 0.50, ya que el valor es desconocido.

d = 0.05 es la precisión de la estimación.

Reemplazando en la fórmula tenemos:

$$n = 562 * (1.96)^2 * 0.5 * (1 - 0.5) / [(0.05)^2 * (562 - 1) + 1.96^2 * (0.5) * (1 - 0.5)]$$

$$n = 562 * 3.8416 * 0.5 * 0.5 / (0.0025 * 561 + 3.8416 * 0.5 * 0.5)$$

$$n = 539.7448 / (1.4025 + 0.9604)$$

$$n = 539.7448 / 2.3629$$

$$n = 228.424$$

$$n = 228$$

### **3.3 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

En la presente investigación se utilizó la técnica de cuestionario. Según Hernández, esta técnica consistió en realizar preguntas respecto a la variable a medir, Percepción de la calidad de atención obstétrica en usuarias del Hospital Regional Huacho 2022.

#### **3.3.1 TÉCNICAS**

Se solicitará permiso formal a las autoridades correspondientes para la toma de datos, incluyendo también consentimiento informado a las usuarias que participen.

En el presente proyecto de investigación se emplearán encuestas, ya que es uno de los métodos de recopilación de información más utilizados y puede hacer una serie de preguntas sobre el tema.

## **INSTRUMENTOS**

El instrumento ha sido adaptado por Berrocal Ventura, Janeth y Naveda Pinco, Alejandro tesis realizado en el 2018, de acuerdo a la variable así mismo se elaboró una escala numérica (Likert) del 1 al 5, el cuál ha sido elaborado en base a la revisión sobre el tema, y conceptualizada como un papel que contiene un conjunto de preguntas en relación a la variable a medir.

La guía de encuesta está conformada por 19 preguntas, dividido en 3 dimensiones: dimensión humana, dimensión técnica, dimensión de entorno, y se distribuyen de la siguiente manera:

- **PARTE I:** Datos Generales
- **PARTE II:** Datos Gineco – Obstétricos
- **PARTE III:** Percepciones

### **3.4 TÉCNICAS ESTADÍSTICAS DEL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

La información recolectada fue procesada en la base de datos de EXCEL y luego ingresada al programa SPSS versión 26, a través del

cual se realizaron análisis descriptivos y estadísticas descriptivas, tablas, promedios, rangos y gráficas porcentuales.

### 3.5 ASPECTOS ÉTICOS CONTEMPLADOS

El presente trabajo de investigación cumplió con las normas básicas ya que contuvo solidez científica, respetando los aspectos de confidencialidad, además de contar con los principios bioéticos.

Por tal razón el presente estudio cumplió con los siguientes criterios que son: el valor social, la validez científica, la selección justa de los participantes, una relación favorable de beneficio, una revisión independiente y respeto por los participantes.

NIVELES	RANGO
Muy Mala	01 – 07 puntos
Mala	08 – 14 puntos
Regular	15 – 21 puntos
Buena	22 – 28 puntos
Muy Buena	29 – 35 puntos

## CAPITULO IV.

### RESULTADOS

**Tabla N° 1. Datos Generales de las Usuarías que se atienden en el Hospital Regional de Huacho - 2022.**

Datos Generales		Frecuencia	Porcentaje %
Edad	15 - 19 años	21	9,2%
	20 - 24 años	103	45,2%
	25 - 29 años	64	28,1%
	30 - 35 años	40	17,5%
	Total	228	100,0%
Grado de Instrucción	Sin Instrucción	1	0,4%
	Primaria Completa	4	1,8%
	Primaria Incompleta	2	0,9%
	Secundaria Completa	90	39,5%
	Secundaria Incompleta	19	8,3%
	Superior Universitaria	78	34,2%
	Superior no Universitaria	34	14,9%
	Total	228	100,0%
Estado Civil	Soltera	55	24,1%
	Casada	28	12,3%
	Conviviente	141	61,8%
	Divorciada	4	1,8%
	Total	228	100,0%
Ocupación	Ama de casa	132	57,9%
	Independiente	40	17,5%
	Dependiente	12	5,3%
	Profesional	36	15,8%
	Estudiante	8	3,5%
	Total	228	100,0%
Lugar de Procedencia	Urbano	122	53,5%
	Rural	106	46,5%
	Total	228	100,0%
Tipo de Seguro	SIS	228	100,0%
	Total	228	100,0%



En la tabla N°1 en datos generales se observa que el 100% de la muestra de (228) usuarias encuestadas referente a edad de la población, se halla en relación a sus edades el 9,2% de las mujeres encuestadas tuvieron entre 15 – 19 años de edad, seguido de 45,2% tuvo entre 20 – 24 años, el 28,1% tuvo entre 25 – 29 años y 17,5% corresponden al grupo etario 30- 35 años de edad. En términos al grado de instrucción de las usuarias atendidas, se encontró que el 0,4% son sin instrucción, el 1,8% es de Primaria Completa, 0,9% Primaria Incompleta, el 39,5% Secundaria Completa, 8,3% es de Secundaria Incompleta, 34,2% tienen un grado de instrucción Superior Universitaria y el 14,9% Superior no Universitaria.

Entre la población encuestada el estado civil de las usuarias atendidas, se encontró que el 24,1% son solteras, 12,3% son casadas, 61,8% conviviente, y solo 1,8% divorciadas.

Referente a Ocupación de las usuarias atendidas, se encontró el 57,9% se dedican a Ama de Casa, el 17,5% se dedican a una labor independiente, 5,3% son dependiente, 15,8% son profesional y por último el 3,5% son estudiantes.

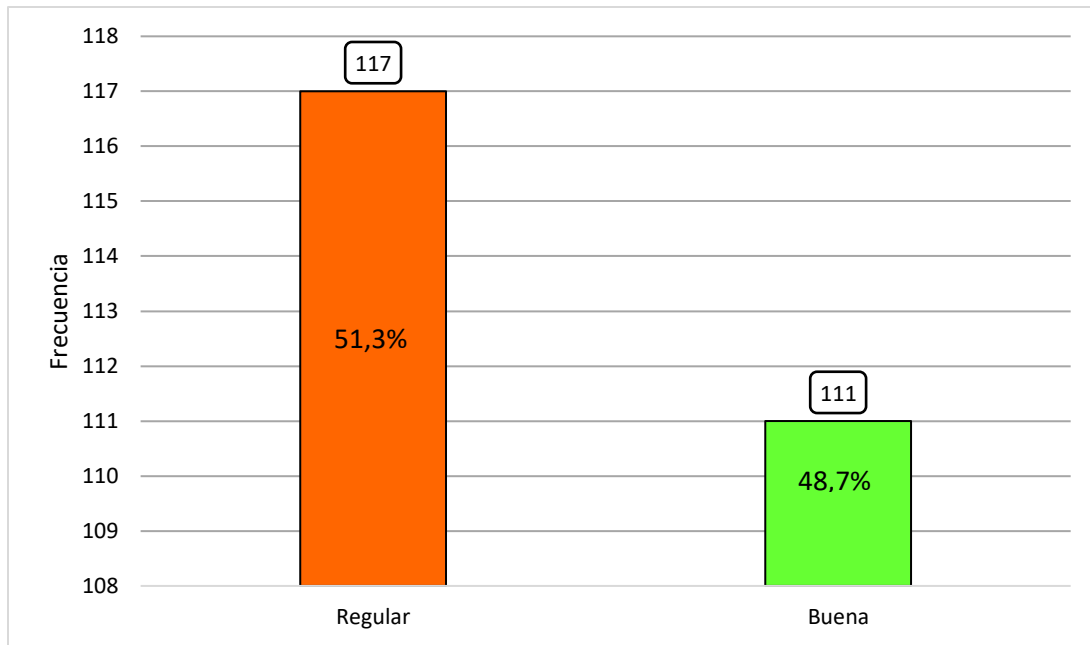
La mayor parte de usuarias encuestadas se observa que del 100% de la muestra eran de procedencia, 53,5% procede a la zona urbana y el 46,5% proceden a zona rural.

Finalmente, se observa que el 100% total de la muestra de usuarias atendidas cuentan con el Seguro Integral de Salud (SIS).

**Tabla N° 2. Paridad de las Usuarias y Lugar donde se atendieron sus partos en el Hospital Regional de Huacho.**

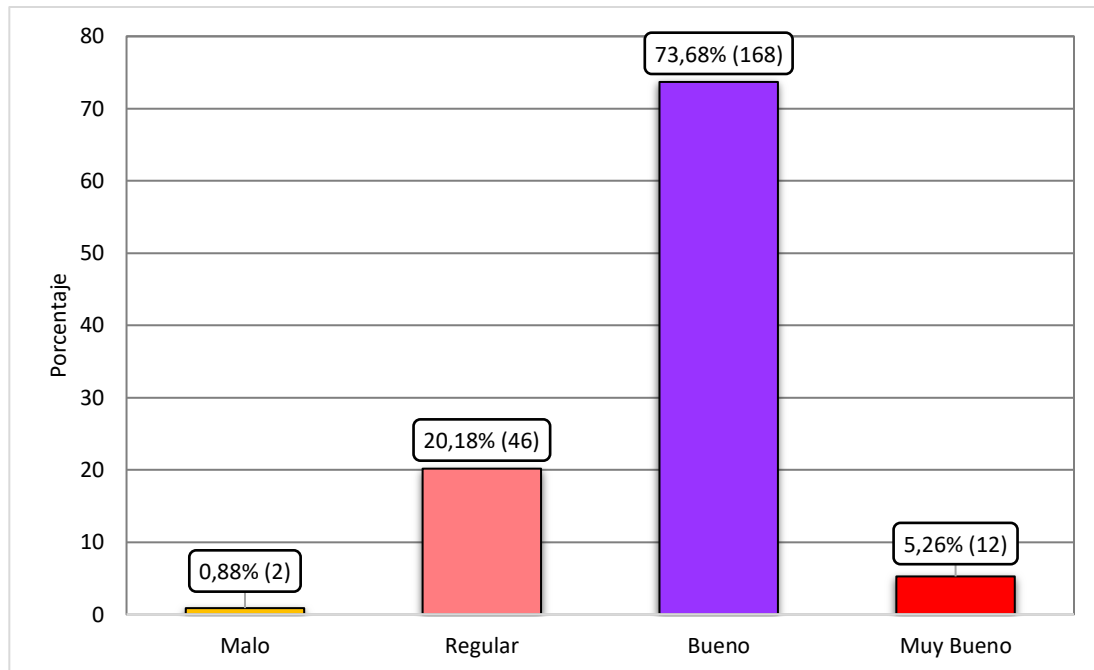
		Frecuencia	Porcentaje %
Paridad	Primípara	109	47,8%
	Múltipara	118	51,7%
	Gran Múltipara	1	0,4%
	Total	228	100,0%
Lugar de Atención de Partos	Hospital	228	100,0%
	Total	228	100,0%

En la Tabla N°2 referente a la paridad de la población de usuarias atendidas en el Hospital de Huacho, se observó que del 100% (228) de la muestra, el 47,8% eran primíparas, el 51,7% eran múltipara, y el 0,4% gran múltipara.



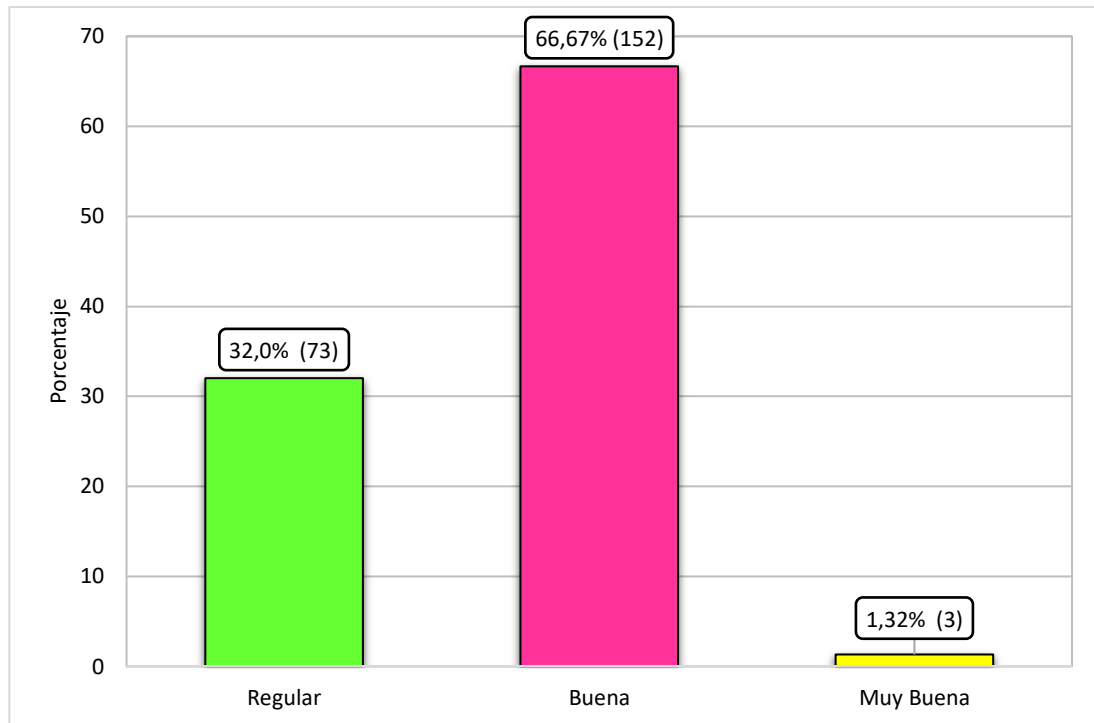
**Figura N° 1. Percepción de la calidad de atención en usuarias que se atienden en el Hospital Regional de Huacho.**

En la Figura N 1 representa el resultado del objetivo general, como es la percepción de la calidad de atención que brindan a las usuarias que se atienden en el Hospital Regional de Huacho, donde se observó que el total del 100% (228), el 51,3% (117) consideran que la atención brindada es regular y el 48,7% (111) perciben que es buena.



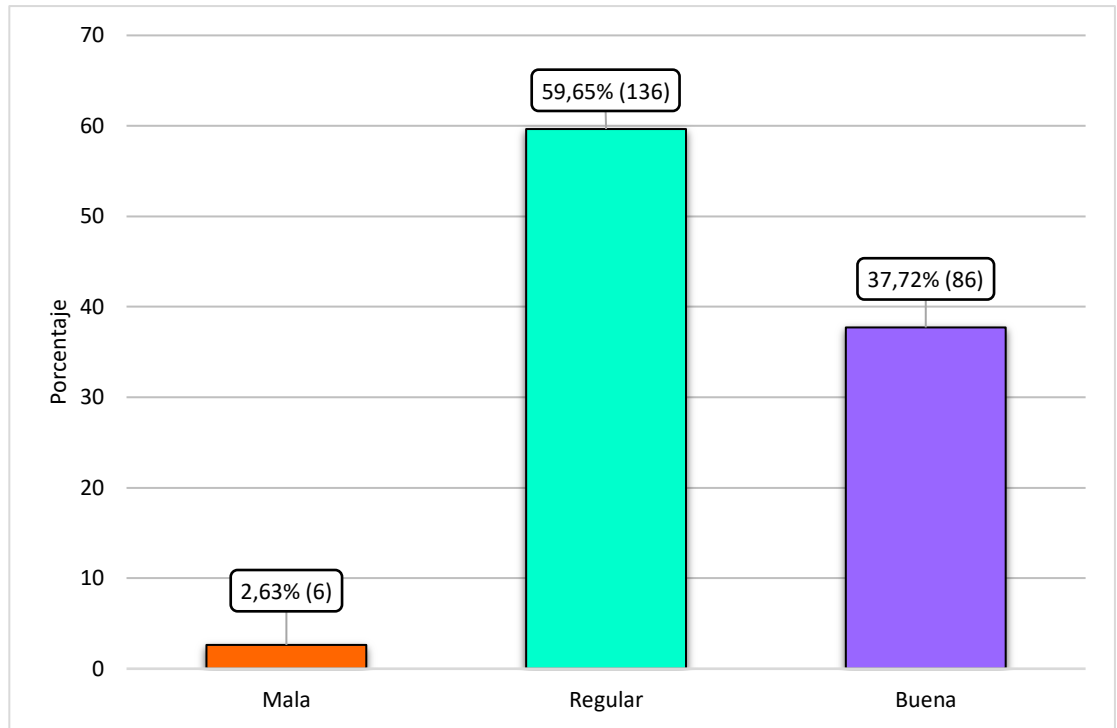
**Figura N° 2. Percepción de la calidad de atención relacionada a la dimensión humana, en usuarias que se atienden en el Hospital Regional de Huacho.**

En la figura N 2, en cuánto a la percepción de la calidad de atención relacionada con la dimensión humana entre las usuarias atendidas en el Hospital Regional de Huacho, se observó que el 100% (228) de la muestra, el 73,68% (168) consideró que la atención es buena, el 20,18% (46) opinó que la atención es regular, el 5,26% (12) tiene una percepción muy buena y el 0,88% (2) percibe que la atención recibida es mala.



**Figura N° 3. Percepción de la calidad de atención relacionada a la dimensión técnica, en usuarias atendidas en el Hospital Regional de Huacho.**

En la figura 3, el 100% (228) de la muestra se observó en cuánto a la percepción de la calidad de atención relacionada con la dimensión técnica entre las usuarias atendidas en el Hospital Regional de Huacho, el 66,67% (152) consideró que la atención recibida es buena, el 32,0% (73) observan que la atención recibida es regular y el 1,32% (3) tiene una percepción muy buena.



**Figura N° 4. Percepción de la calidad de atención relacionada a la dimensión entorno, en usuarias que se atienden en el Hospital Regional de Huacho.**

En la figura N 4 referente a la percepción de la calidad de atención recibida en relación a la dimensión entorno, de las usuarias atendidas en el Hospital Regional de Huacho, se observa que del 100% (228) de la muestra, el 59,65% (136) perciben que la atención recibida es regular, el 37,72% (86) tienen una percepción buena y el restante 2,63% (6) perciben que la atención recibida es mala.

## CAPITULO V.

### DISCUSIÓN

La calidad de la atención brindada a las usuarias, en los servicios obstétricos se ha convertido en un factor que se enfoca en satisfacer las necesidades de las pacientes, así como en sus perspectivas, esto permite en identificar oportunidades de mejora. La participación de las usuarias ayuda a emitir sus opiniones al respecto sobre los servicios del establecimiento de salud para una posterior atención, favorecer y requerir a las usuarias que se cumplan sus perspectivas. Según Donabedian, una atención médica de alta calidad consiste en superar las expectativas en función a las necesidades del usuario, ya que está atención brindada va a lograr un equilibrio más favorable para la usuaria.(12)

Es así que en este trabajo se ha observado con respecto a las características generales, que las usuarias atendidas en el grupo etario el 45,2% corresponden entre 20-24 años, mientras que el 28,1% ocupa 25-29 años, según grado de instrucción el 39,5% secundaria completa, 34,2% superior universitaria, según estado civil el 61,8% fueron convivientes, 24,1% solteras, según procedencia el 53,5% fueron de zona urbana, 45,5% zona rural; y en número de paridad el 35,5% son multíparas; nuestro estudio de investigación se asemeja al de **Ruiz y Solano** (8) , quien en sus resultados sobre características sociodemográficas se encontró en su mayoría de grupo etario pertenece de 20-24 años jóvenes, convivientes, con nivel de instrucción secundaria completa, provenientes de la zona urbana y multíparas mayor de dos hijos a más.

En lo que respecta a ocupación el 57,9% se dedican a labores domésticas y con relación a tipo de seguro, el 100% del total de las usuarias cuentan con el Seguro Integral de Salud.

Con relación a la percepción de la calidad de atención recibida, tomando en cuenta las tres dimensiones: Humana, Técnica y Entorno.

Al analizar como resultado global la percepción de la calidad de atención en las usuarias atendidas, el total del 100% (228), el 51,3% perciben que la atención brindada es regular y el 48,7% percibe que es buena. Estos resultados se asemejan hallados por Berrocal y Naveda, donde reporta que el 50% es regular y el 49% buena y 1% muy buena.

Con respecto sobre la dimensión humana el 73,68% refirieron una percepción buena, el 20,18% tuvieron una percepción regular, el 5,26% refieren una percepción muy buena y el 0,88% una percepción mala. Estos resultados tienen similitud a lo hallado por **Contreras** (6) quienes obtuvieron el 54,7% refieren una percepción buena, el 29,1% tuvieron una percepción regular, 8,8% muy buena y el 6,8% percepción mala.

En cuanto a la calidad de la atención, la dimensión humana se refiere a la capacidad de una persona para ponerse en el lugar de los demás, para comprender y satisfacer adecuadamente las necesidades de las usuarias. Cuando se aplica a la calidad de la atención obstétrica, se refiere a la capacidad del personal médico para comprender su situación ya sea en el proceso de parto y todo lo que conlleva física y emocionalmente, y responder adecuadamente a sus necesidades.



Con respecto sobre la dimensión técnica el 66,67% refirieron una percepción buena, el 32,0% tuvieron una percepción regular y el 1,32% una percepción muy buena. Este resultado difiere a lo hallado por **Berrocal y Naveda (7)** quienes obtuvieron el 73% percibe que la atención es buena, el 15% percibe atención regular y el 12% tiene una percepción muy buena.

La dimensión técnica de la calidad de la atención incluye la capacidad de realizar con éxito, los servicios ofrecidos, es decir que el servicio brindado es confiable y prudente.

Con respecto a sobre la dimensión entorno el 59,65% refirieron una percepción regular, el 37,72% tuvieron una percepción buena y el 2,63% una percepción mala. Este resultado se asemeja a **Berrocal y Naveda (7)** quienes obtuvieron el 59% percibe atención regular y el 41% tiene una percepción buena.

En la percepción de la dimensión entorno de la calidad de atención estuvo referido a aspectos físicos por la usuaria del establecimiento de salud, en referencia a la calidad de atención, sobre la infraestructura, equipamiento, limpieza y comodidad, percibidas por las usuarias haciendo que se sienta cómodas y bien atendidas.

Analizamos que los resultados expuestos en la investigación, refleja la manera de cómo se está proyectando la imagen de la institución en las usuarias, lo cual se determinó que la percepción de la calidad de atención es regular, ya que las usuarias perciben que falta mejorar aspectos tales como la calidad de las instalaciones y problemas relacionados con la higiene y limpieza de las unidades.

## CONCLUSIONES

1. La percepción de la calidad de atención obstétrica en usuarias del Hospital Regional de Huacho 2022. fue regular..
2. En la dimensión humana, las usuarias tienen una buena percepción sobre la calidad de atención obstétrica brindada en el Hospital Regional de Huacho.
3. En la dimensión técnica, las usuarias tienen una buena percepción sobre la calidad de atención obstétrica brindada en el Hospital Regional de Huacho.
4. En la dimensión entorno, las usuarias tienen una percepción regular sobre la calidad de atención obstétrica brindada en el Hospital Regional de Huacho.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda mejorar de acuerdo a su dimensión entorno, ya que se encuentra la falta de calidad en la infraestructura de los ambientes del servicio. A las autoridades del establecimiento de salud obtengan un control sobre la higiene de las instalaciones y los servicios higiénicos, para fortalecer la satisfacción de las usuarias.
- Capacitar a los profesionales de salud en competencias técnicas, para garantizar una comunicación más afectiva para el trato con las pacientes y así tener una buena atención de calidad.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Nuñez INDG. Universidad Nacional Mayor de San Marcos Satisfacción de la usuaria sobre la calidad de atención recibida en el Servicio de Obstetricia en el Centro de Salud de Primavera . 2018 Para optar el Título Profesional de Licenciada en Obstetricia [Internet]. 2018. Available from: [file:///C:/Users/USER/Desktop/ARTICULOS D TESIS/Nino\\_ni.pdf](file:///C:/Users/USER/Desktop/ARTICULOS D TESIS/Nino_ni.pdf)
2. Velez ES. "Nivel de satisfacción de las puerperas en relación a la calidad de atención, Hospital Victor Ramos Guardia Huaraz,2016" [Internet]. Vol. 1. 2019. Available from: [file:///C:/Users/MEY/Downloads/T033\\_46655702\\_T.pdf](file:///C:/Users/MEY/Downloads/T033_46655702_T.pdf)
3. Olaya KA. Nivel de satisfacción de puérperas mediatas sobre la atención del personal de obstetricia, Hospital Chulucanas-Piura 2021" [Internet]. 2021. Available from: <ARTICULOS D TESIS\OBST-OLA-ALB-2022.pdf>
4. Diario Oficial El Peruano N° 6232. LEY N° 26842 – Ley General de Salud. Available from: <ARTICULOS D TESIS\leyn26842.pdf>
5. Ayala NR, Jimenez NM. Nivel de satisfacción de la puérpera sobre el cuidado de la enfermera, servicio de Gineco-Obstetricia, Hospital Regional de Huacho 2020" [Internet]. 2020. Available from: [ARTICULOS D TESIS\Ayala\\_RNM-Jiménez\\_MNY-SD.pdf](ARTICULOS D TESIS\Ayala_RNM-Jiménez_MNY-SD.pdf)
6. Contreras Matamoros CA, Mulato Huamani E. Calidad en la atención del parto según percepción de las puérperas atendidas en el hospital regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica, mayo 2019. [Tesis de grado].

- Repos Inst UNH Univ Nac Huancavelica [Internet]. 2019;96. Available from: [ARTICULOS D TESIS\2019-OBSTETRICIA-CONTRERAS MATAMOROS y MULATO HUAMANI.pdf](#)
7. Berrocal Ventura JD, Naveda Pinco AB. Percepción de Usuarias sobre la Calidad de Atención Recibida Durante el Proceso de Atención de Parto en el Centro de Salud San Juan Bautista - Ayacucho; Enero a Junio 2018. Univ Cesar Vallejo [Internet]. 2018;1–68. Available from: [ARTICULOS D TESIS\berrocal\\_vj.pdf](#)
  8. Cynthia RC, Monica SC. “Satisfacción de las puérperas frente a la atención del parto en el Hospital Regional de Huancavelica 2017.” 2018; Available from: [ARTICULOS D TESIS\TESIS 2018 OBSTETRICIA CYNTHIA RUIZ CCANTO Y MONICA SOLEDAD SOLANO CURASMA.pdf](#)
  9. Suárez G, Robles R, Serrano G, Serrano H, Armijo A, Anchundia R. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev Cuba Investig Biomédicas [Internet]. 2019; Available from: [ARTICULOS D TESIS\1561-3011-ibi-38-02-153.pdf](#)
  10. Juan Fariño. Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. Rev Ecuatoriana Ciencia, Tecnol e Innovación en Salud Pública [Internet]. 2018; Available from: [ARTICULOS D TESIS\satisfaccion-de-usuarios-y-calidad- 2018.pdf](#)
  11. Blazquez MM, Muñoz KA, Gaudencio AG, Siliceo JM. Satisfacción del trato recibido durante el embarazo, parto y puerperio [Internet]. 2018. Available

from: [ARTICULOS D TESIS\document.pdf](#)

12. Torres M, Vásquez C. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Compendium [Internet]. 2015; Available from: [ARTICULOS D TESIS\Modelos evaluación calidad.pdf](#)
13. Perez PR, Arnesto MG. Chemical reactivity of C-F bonds attached to graphene with diamines depending on their nature and location. 2016;18(26):17495–505. Available from: [ARTICULOS D TESIS\n14-1 Calidad asistencial.pdf](#)
14. Velasquez N. Grado de satisfaccion de las usuarias y la calidad de atención brindada en el consultorio de obstetricia. Centro Salud Progreso-Chimbote, 2021. 2021;1–105. Available from: [ARTICULOS D TESIS\SATISFACCION USUARIAS VELASQUEZ CARRASCO NINIA.pdf](#)
15. Lora JA. La calidad del servicio percibida como criterio de selección de proveedores de servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs) en la ciudad de Cartagena: Construcción de una herramienta web para evaluar el constructo y usarlo como c. 2011; Available from: [ARTICULOS D TESIS\08940720.2011.pdf](#)
16. HITA SR. Calidad de Atención en Salud [Internet]. 2011. Available from: [ARTICULOS D TESIS\importancia de calidad de salud.pdf](#)
17. Minsa. Guía Técnica para la Evaluación de la satisfaccion del usuario externo en los establecimientos y servicios de salud. 2019; Available from:

[..\Downloads\Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo RM N 527-2011 MINSA.pdf](#)

18. MINSA. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud [Internet]. 2007. Available from: [ARTICULOS D TESIS\000\\_SGCALIDAD-1.pdf](#)
19. Minaya E. Calidad de Atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral, 2016. Univ César Vallejo [Internet]. 2018;231. Available from: [ARTICULOS D TESIS\Minaya\\_TDOEL.pdf](#)
20. Carrillo R. La percepción como fundamento de la identidad personal. 2017;366. Available from: [ARTICULOS D TESIS\RCP\\_TESIS.pdf](#)
21. Resolución Ministerial. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. 2019; Available from: [ARTICULOS D TESIS\RM N-527-2011-MINSA - SATISFACCION USUARIO EXTERNO.pdf](#)
22. Cruz Sánchez AA, Orduña Carlos MD, Álvarez Hernández JG. Evolución del concepto de calidad y los modelos de medición de calidad en el servicio. Rev Innovaciones Negocios. 2019; [ARTICULOS D TESIS\mjaraiza18,+15.30+A7+Evolucion+del+concepto+de+calidad+y+modelos+de+medicion+de+calidad+en+el+servicio .pdf](#)
23. Corrales A, Quijano N, Góngora E. Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. Enseñanza e Investig en Psicol [Internet]. 2017;

Available from: [ARTICULOS D TESIS\29251161005.pdf](#)

24. Mera G. Gestion Del Talento Humano Y La Calidad De Servicio De La Compañía Telefónica Del Perú En El Distrito De Chiclayo 2021. 2021; Available from: [ARTICULOS D TESIS\Mera Chambergo Gerson Willman.pdf](#)
25. Zelanda N. Obstetricia (matronería). 2022; Available from: [file:///C:/Users/USER/Downloads/Obstetricia \(matronería\).pdf](#)
26. Churampi Cangalaya RL. Aplicación del Modelo SERVQUAL para medir la percepción de la calidad del servicio del sistema de administración académica en los estudiantes de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la UNCP, 2016. Univ Nac Del Cent Del Perú -Unidad Posgrado [Internet]. 2021;66. Available from: [ARTICULOS D TESIS\Churampi Cangalaya.pdf](#)
27. Sánchez Socarrás V. ¿Es la percepción de la salud, un buen indicador del estado de salud real? 17/10/2022 [Internet]. 2022;1–2. Available from: [ARTICULOS D TESIS\¿Es la percepción de la salud, un buen indicador del estado de salud real.pdf](#)
28. OMS. Servicios sanitarios de calidad. Oms [Internet]. 2020; Available from: [ARTICULOS D TESIS\Servicios sanitarios de calidad.pdf](#)
29. García JS. La Importancia de la Atención. 2018; Available from: [ARTICULOS D TESIS\texto. la importancia de la atencion.pdf](#)



# **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### TITULO DEL PROYECTO: “PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN OBSTÉTRICA EN USUARIAS DEL HOSPITAL REGIONAL HUACHO 2022”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA PRINCIPAL</b> ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención obstétrica en usuarias del Hospital Regional Huacho 2022?</p> <p><b>PROBLEMA SECUNDARIO</b> • ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención obstétrica en su Dimensión de calidad humana en usuarias del Hospital Regional Huacho? • ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención obstétrica en su Dimensión de calidad de entorno en usuarias del Hospital Regional Huacho? • ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención obstétrica en su Dimensión de calidad técnico científico en usuarias del Hospital Regional Huacho?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la percepción de la calidad de atención obstétrica en usuarias del Hospital Regional Huacho 2022</p> <p><b>OBJETIVO ESPECÍFICO</b> Determinar la percepción de la calidad de atención obstétrica en su Dimensión de calidad humana en usuarias del Hospital Regional Huacho. Determinar la percepción de la calidad de atención obstétrica en su Dimensión de calidad de entorno en usuarias del Hospital Regional Huacho. Determinar la percepción de la calidad de atención obstétrica en su Dimensión de calidad técnico científico en usuarias del Hospital Regional Huacho.</p>	No tiene Hipótesis	Percepción de la calidad de atención	<p>Humana</p> <p>Entorno</p> <p>Técnica</p>	<p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental, Transversal.</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Prospectivo, descriptivo.</p> <p><b>Enfoque de Investigación:</b> Cuantitativa</p> <p><b>Población:</b> 562 usuarias Muestra 228</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p>

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA**

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN OBSTÉTRICA EN  
USUARIAS DEL HOSPITAL REGIONAL HUACHO 2022**

**CUESTIONARIO**

Estimada Señora, agradecemos por anticipado su participación voluntaria al completar el cuestionario.

**I. DATOS GENERALES:**

1. Edad: \_\_\_\_\_
2. Grado de instrucción:  
Sin instrucción ( )                      Primaria incompleta ( )  
Primaria completa ( )                      Secundaria incompleta ( )  
Secundaria completa ( )                      Superior no universitaria ( )  
Superior universitaria ( )
3. Estado civil:  
Soltera ( )                      Casada ( )                      Conviviente ( )  
Viuda ( )                      Divorciada ( )
4. Ocupación:  
Ama de casa ( )                      Independiente ( )                      Dependiente ( )  
Profesional ( )                      Estudiante ( )
5. Procedencia:  
Urbano ( )                      Rural ( )                      Urbano Marginal ( )
6. Tipo de seguro:  
SIS ( )                      Ninguno ( )                      Otro ( )

**II. DATOS GINECO-OBSTETRICOS:**

1. Fórmula obstétrica: G\_ P\_ \_ \_ \_
2. Lugar de atención de partos previos:  
Hospital ( )                      Clínica ( )                      Domicilio ( )

**III) Percepciones:** Califique las percepciones que se refieren a como usted “ha recibido” la atención durante su permanencia, utilizando una escala numérica del 1 al 5, considere a uno (1) como la menor calificación y cinco (5) como la mayor.

Preguntas	1	2	3	4	5
<b>Dimensión Humana</b>	<b>Muy Mala</b>	<b>Mala</b>	<b>Regular</b>	<b>Buena</b>	<b>Muy Buena</b>
1. ¿Cómo le pareció el trato del personal obstetra?					
2. ¿Cómo le pareció el trato del personal médico?					
3. ¿Cómo le pareció el trato del personal de enfermería?					
4. ¿El personal del Centro Obstétrico, le brindo confianza durante su atención, como se sintió?					
5. ¿Durante su atención en el Centro Obstétrico, ¿respeto su privacidad, como se sintió usted?					
6. ¿El personal de salud que le atendió durante su parto, la trató con respeto, amable y con paciencia, como se sintió usted?					
7. ¿Le demostraron interés en atenderla? Como lo califica					
<b>Dimensión Técnica</b>					
8. ¿Fue atendida inmediatamente cuando ingreso al Centro Obstétrico, como se sintió?					
9. ¿Como se sintió con las explicaciones, de los procedimientos que le estaban realizando?					
10. ¿Le informaron en todo momento de la evolución de su parto? Como lo califica					
11. ¿Se sintió escuchada y apoyada por las obstetras? Como lo califica					
12. ¿La información que recibió le ayudó a calmar sus dudas? Como lo califica					
13. ¿Sintió usted durante su atención de parto una atención adecuada por el personal de salud? Como lo califica					
14. ¿El personal del Centro Obstétrico, ¿le brindo seguridad durante su atención, cómo se sintió? Como lo califica					
<b>Dimensión Entorno</b>					
15. ¿Los ambientes del servicio (Emergencia, Hospitalización, sala de partos y consultorios) tenían buena limpieza e higiene? Como lo califica					
16. ¿Los servicios higiénicos se hallaban limpios? Como lo califica					
17. ¿Los ambientes del servicio tenían buena comodidad y privacidad? Como lo califica					
18. ¿El personal de salud contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? Como lo califica					
19. ¿Los ambientes de los servicios tienen buena iluminación y ventilación? Como lo califica					



# AUTORIZACIÓN INSTITUCIONAL



\* AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL \*

DFTO CONSULTORIOS EXTERNOS  
REG. DOC. N° 04066027  
REG. EXP. N° 02532789

## MEMORANDO N° 0425 -2022-GRI-GRDS-DIRESA-HHHO-SBS-DE/DPCONSEXTYH

**PARA** : DRA. INDIRA BURGA UGARTE.  
JEFA DE LA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION

**ASUNTO** : OPINION SOBRE APLICACIÓN DE ENCUESTAS

**FECHA** : HUACHO, 13 DE DICIEMBRE DEL 2022

Previo cordial saludo me dirijo a usted y en relación a la solicitud de permiso de la Srta. Jessica Milagros Nazario Dionisio, para realizar encuestas en el consultorio de Gineco-obstetricia, con el objetivo de recolectar datos sobre el trabajo de investigación, Tesis titulada: "PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN OBSTÉTRICA EN USUARIAS DEL HOSPITAL REGIONAL HUACHO", para optar el título profesional de Licenciada en obstetricia, se ACEPTA el uso del instrumento que será aplicado en el consultorio de Obstetricia, según lo comunicado por la bachiller en el horario de 07:00 a.m. a 10:00 a.m. de lunes a viernes.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DE LIMA  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE LIMA  
HOSPITAL HUACHO RED HUALPURA OYÓN SBS

M.N. VICTOR MANUEL ROJAS POLO  
C.M.P. 33683 R.N.E. 28431  
Jefe Dpto. Consultas Externas y Hospitalización  
Hospital Huacho



GOBIERNO REGIONAL DE LIMA  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE LIMA  
HOSPITAL HUACHO RED HUALPURA OYÓN SBS

M.G. INDIRA G. BURGA UGARTE  
JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION

VMRP/prnl  
c.c. Archivo



