

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA



“SATISFACCIÓN DE LAS PUÉRPERAS HOSPITALIZADAS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE GINECO-OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO. FEBRERO - ABRIL 2020”

TESIS PARA OBTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE OBSTETRA

PRESENTADO POR:

Bach. NAVARRO VILCHEZ, CRISTIAN MICHAEL

ASESORA:

Dra. AVALOS MAMANI, MELCHORA J.

AYACUCHO - PERÚ

2021

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

R.D. N° N° 315-2021-UNSC-FCSA –D

BACHILLER: Cristian Michael NAVARRO VILCHEZ

En la ciudad de Ayacucho siendo las cuatro de la tarde, del día veinticuatro de setiembre del dos mil veintiuno, se reunieron a través de la plataforma virtual los docentes miembros jurados de la Escuela Profesional de Obstetricia, para el acto de sustentación de trabajo de tesis titulado “**SATISFACCIÓN DE LAS PUÉRPERAS HOSPITALIZADAS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE GINECO-OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO. FEBRERO - ABRIL 2020**”.

Presentado por el

bachiller: **Cristian Michael NAVARRO VILCHEZ** para optar el título profesional de Obstetra. Los miembros del Jurado de Sustentación conformado por:

Presidente : Prof. Noemí Yolanda Quispe Cadenas (Delegada por la Decana)

Miembros : Prof. Martha Paulina Infante Beingolea de Zarate

Prof. Héctor Danilo Velarde Valer

Prof. Melchora Ávalos Mamani (Miembro Asesora)

Secretaría Docente: Prof. Maritza Rodríguez Lizana

Contando con el quorum de reglamento se da por iniciada la sustentación de tesis, la presidenta de la comisión del Jurado de Tesis, procedió a dar lectura de la Resolución de la sustentación de la tesis y asimismo dio lectura a los documentos presentados por el recurrente, y algunas indicaciones al sustentante.

Seguidamente se inició la exposición de la tesis por el Bachiller: **Cristian Michael NAVARRO VILCHEZ**; luego de haber concluido dicha etapa, la Presidenta de la comisión solicita a los miembros del jurado evaluador realizar sus respectivas preguntas, seguidamente dio pase a la asesora de tesis Profesora Melchora Avalos Mamani, para que pueda aclarar las interrogantes y esclarecer dudas.

Los jurados acuerdan por mayoría considerar el título siguiente “**SATISFACCIÓN DE LAS PUÉRPERAS HOSPITALIZADAS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE GINECO-OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO. FEBRERO - ABRIL 2020**”.

La presidenta invita al sustentante abandonar el espacio virtual para que puedan proceder con la calificación.

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN FINAL

Bachiller: **Cristian Michael NAVARRO VILCHEZ**

| JURADOS | TEXTO | EXPOSICIÓN | PREGUNTAS | P.FINAL |
|------------------------------------|-----------|------------|-----------|-----------|
| Prof. Noemí Yolanda Quispe Cadenas | 17 | 17 | 17 | 17 |

| | | | | |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Prof. Martha P. Infante Beingolea de Zarate | 18 | 18 | 18 | 18 |
| Prof. Héctor Danilo Velarde Valer | 17 | 17 | 17 | 17 |
| | | | | |
| PROMEDIO FINAL | 17 | | | |

De la evaluación realizada por los miembros del jurado calificador, llegaron al siguiente resultado: Aprobar al Bachiller **Cristian Michael NAVARRO VILCHEZ**, quien obtuvo la nota final diecisiete (17).

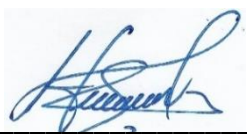
En mérito a todo lo actuado los miembros del jurado evaluador firman al pie del presente, siendo las dieciochos horas, se da por concluido el presente acto académico virtual.



Prof. Noemí Yolanda Quispe Cadenas
Presidente



Prof. Martha P. Infante Beingolea de Zarate
Miembro



Prof. Héctor Danilo Velarde Valer
Mamani Miembro



Prof. Melchora Ávalos
Miembro asesor



Prof. Maritza Rodríguez Lizana
Secretaria Docente

DEDICATORIA

En primer lugar, dedico esta obra a Dios por permitirme tener vida, salud y poder realizar uno más de mis propósitos que es ser Obstetra.

También, dedico con todo mi corazón este trabajo de investigación a mis padres, Nilda y Diego, por brindarme su amor, apoyo, comprensión y educación durante esta larga y hermosa carrera, pues sin ellos no lo habría logrado. La bendición de ustedes a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien. Por eso les doy mi trabajo en ofrenda por su paciencia y amor queridos padres, los amo. Y agradezco a todos los que hicieron posible la realización de este presente trabajo de investigación.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a mi alma mater, la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, quien me albergó durante mis años universitarios, también agradezco profundamente a la facultad de Ciencias de la Salud y en especial a la Escuela profesional de OBSTETRICIA, por brindarme las enseñanzas, proveído con docentes de alto nivel.

Debo agradecer También a los profesionales Obstetras y a todos los que se encuentran inmiscuidos en la atención del parto y puerperio, ya que gracias a ellos pude desarrollar el presente trabajo de investigación, ya que existía una restricción para el ingreso de personal por la pandemia que atravesamos.

A la maestra y asesora Dra. AVALOS MAMANI, MELCHORA J. por su implacable apoyo desinteresado en la elaboración y su ejecución del presente trabajo.

RESUMEN

SATISFACCIÓN DE LAS PUÉRPERAS HOSPITALIZADAS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO.

FEBRERO - ABRIL 2020.

Cristian Michael Navarro Vílchez

La satisfacción es un sentimiento de bienestar o placer que se tiene una persona cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad. El trabajo de investigación tiene como **objetivo**: Conocer la satisfacción de las puérperas sobre la calidad de atención en el Hospital Regional de Ayacucho. Febrero - abril del 2020. **Material y métodos**, el enfoque de estudio es cuantitativo, tipo de investigación es aplicada; nivel de investigación es descriptiva, diseño de investigación: según la intervención del investigador es observacional, según la planificación de la medición de la variable de estudio es prospectivo, según el número de mediciones de la variable de estudio es transversal según el número de variables de interés descriptivo. La muestra es de 93 puérperas, la técnica de recolección de datos fue el llenado de la encuesta SERVQUAL modificado. Mientras que el detalle se realizó teniendo en cuenta la Norma Técnica para la Gestión de la Historia Clínica NTS N° 022-MINSA/DGPS-V0-2. Y la Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA "GUIA TECNICA PARA LA EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MEDICOS DE APOYO". En el **resultado** de la investigación se encontró que el 34.8% (32) se encuentran satisfechas y el 65.2% (61) se encuentran insatisfechas las puérperas atendidas en el Hospital Regional de Ayacucho.

Llegando a la conclusión que las puérperas se encuentran insatisfechas.

Palabras claves: Satisfacción, puérperas, calidad.

ABSTRACT
**SATISFACTION OF THE HOSPITALIZED PUERPERS ON THE QUALITY OF CARE AT
THE REGIONAL HOSPITAL OF AYACUCHO.**
FEBRUARY - APRIL 2020.

Cristian Michael Navarro Vílchez

Satisfaction is a feeling of well-being or pleasure that a person has when a desire has been fulfilled or a need has been met. The research work **aims to** Know the satisfaction of puerperal women on the quality of care in the Regional Hospital of Ayacucho. February-April 2020. **Material and methods** the study approach is quantitative, type of research is applied; Research level is descriptive, research design: according to the intervention of the researcher it is observational, according to the planning of the measurement of the study variable it is prospective, according to the number of measurements of the study variable it is cross-sectional according to the number of variables of descriptive interest. The sample is 93 puerperal women; the data collection technique was filling in the SERVQUAL survey. While the detail was made taking into account the Technical Standard for the Management of the Medical Record NTS N ° 022-MINSA / DGPS-V0-2. Y Ministerial Resolution No. 527-2011 / MINSA; TECHNICAL GUIDE FOR THE EVALUATION OF THE SATISFACTION OF THE EXTERNAL USER IN THE ESTABLISHMENTS OF HEALTH AND MEDICAL SUPPORT SERVICES. **The result** of the investigation found that 34.8% (32) are satisfied and 65.2% (61) the puerperal women treated at the Regional Hospital of Ayacucho are dissatisfied.

Reaching the conclusion that postpartum women are dissatisfied.

Keywords: Satisfaction, puerperal women, quality.

ÍNDICE

| | Pág. |
|--|-------------|
| INTRODUCCIÓN | 10 |
| CAPÍTULO I | |
| PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 12 |
| 1.2. Planteamiento del problema | 13 |
| 1.3. Formulación del problema | 13 |
| 1.3.1. Problema General | 13 |
| 1.3.2. Problemas Específicos | 14 |
| 1.4. Objetivos | 14 |
| 1.4.1. Objetivo General | 14 |
| 1.4.2. Objetivos Específicos | 14 |
| CAPÍTULO II | |
| MARCO TEÓRICO | 15 |
| 2.1. Antecedentes de la investigación | 15 |
| 2.2. Base Teórica Científica | 19 |
| 2.2.1. Satisfacción en la calidad de atención | 19 |
| 2.2.2. Satisfacción | 19 |
| 2.2.3. Calidad de atención | 19 |
| 2.2.4. Satisfacción del paciente hospitalizado | 19 |
| 2.2.5. Puérpera | 19 |
| 2.2.6. Escala SERVQUAL | 20 |
| 2.3. Definición conceptual y operativa de términos | 21 |
| 2.4. Hipótesis | 22 |
| 2.5. Variable e indicadores | 22 |
| CAPÍTULO III | |
| MATERIALES Y MÉTODOS | 23 |
| 3.1. Enfoque de estudio | 23 |
| 3.2. Tipo de investigación | 23 |
| 3.3. Nivel de investigación | 23 |
| 3.4. Diseño de investigación | 23 |
| 3.5. Población | 23 |
| 3.6. Muestra | 23 |

| | |
|---|----|
| Tipo de muestreo | 23 |
| Criterios de inclusión | 23 |
| Criterios de exclusión | 23 |
| 3.8. Técnicas e instrumento de recolección de datos | 24 |
| 3.8.1. Técnicas | 24 |
| 3.8.2. Instrumento | 24 |
| 3.8.3. Validación y confiabilidad del instrumento | 24 |
| 3.8. Recolección de datos | 25 |
| 3.9.1. Procedimiento | 25 |
| 3.9.2. Mediciones | 25 |
| 3.9.3. Procesamiento de datos | 26 |
| CAPÍTULO IV | |
| RESULTADOS | 27 |
| CAPÍTULO V | |
| DISCUSIÓN | 37 |
| CONCLUSIONES | 41 |
| RECOMENDACIONES | 42 |
| BIBLIOGRAFIA | 43 |
| ANEXOS | 46 |
| INDICE DE GRÁFICOS | |
| GRÁFICO N° 01 Satisfacción de las puérperas | 27 |
| GRÁFICO N° 02 Satisfacción de las puérperas con la Fiabilidad | 28 |
| GRÁFICO N° 03 Satisfacción de las puérperas con la Capacidad de Respuesta | 30 |
| GRÁFICO N° 04 Satisfacción de las puérperas con la Seguridad | 31 |
| GRÁFICO N° 05 Satisfacción de las puérperas con la Empatía | 32 |
| GRÁFICO N° 06 Satisfacción de las puérperas con los Aspectos Tangibles | 34 |
| GRÁFICO N° 07 Satisfacción de las puérperas de acuerdo a sociodemográfico | 35 |
| INDICE DE TABLAS | |
| Tabla N° 01 Matriz de consistencia de la investigación | 47 |
| Tabla N° 02 Descripción de la satisfacción de las puérperas en las 5 dimensiones | 53 |
| Tabla N° 03 Consolidación de la satisfacción en 5 dimensiones | 55 |
| Tabla N° 04 Descripción de la satisfacción e insatisfacción por preguntas de la encuesta SERVQUAL | 56 |

INTRODUCCIÓN

En la actualidad existen muchos factores que participan en la satisfacción de la usuaria, entre ellos se encuentran los trabajadores de las instituciones que están en contacto directo con los usuarios, las autoridades, los recursos económicos. El sistema de salud es esencial en el bienestar de los pacientes esto sumado a los estándares de calidad que debe contar el establecimiento de salud es decir con una buena infraestructura, equipos biomédicos de última generación que ayude a llegar a un diagnóstico certero y sumado a la calidez que brinda el personal de salud al estar en contacto con los pacientes.

De esa manera se garantiza un nivel alto según los estándares de calidad ya que se inició hace ya una década con la Cruzada Nacional por la calidad en los servicios de salud y después el Sistema Integral de Calidad, realizo algunas acciones por mejorar la calidad llevando a buenos estándares¹.

En la investigación “Satisfacción de las usuarias del Departamento de Gineco - Obstetricia del Hospital Nacional en el 2018” nos muestra que la frecuencia de la insatisfacción es muy variable, como por ejemplo en el Perú tenemos un 53, 2% de insatisfacción, sin embargo, en el hospital privado de Brasil esta tasa de insatisfacción se encuentra en un 5%², llevándonos a la conclusión que la satisfacción de los pacientes dependerá de una buena calidad de atención que brindarán los profesionales de la salud y este dependerá de cada población con su propia cultura.

La satisfacción de los usuarios(as) se relacionan con la calidad de atención de los nosocomios, en cuanto al logro mayor de cumplir el tratamiento, ocasionando de este modo que disminuyan los reclamos en contra del servicio de salud, originando mejoría en la probidad y bienestar laboral del profesional de salud³, por ello hoy en día todos los servicios de salud tienen que evaluar constantemente cuan satisfechas se encuentran las pacientes frente a la atención que brindan, pero esta práctica es insólita a nivel de la Salud Pública en el Perú.

Por tal motivo es que se realizó el trabajo de investigación titulado “Satisfacción de las púérperas hospitalizadas sobre la calidad de atención en el servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho. Febrero-abril 2020” esperando que contribuya en el

bienestar de la población, principalmente de las mujeres durante el posparto, ya que en esta etapa son más vulnerables algunas necesitan ser atendidas con más paciencia o brindarles una explicación con términos más sencillos y de este modo lograr que comprendan mejor el estado de su salud y las indicaciones que se le brinda.

Los resultados obtenidos en la investigación indican que las puérperas hospitalizadas atendidas en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho, el 34.8 % refieren que se encuentran satisfechas, mientras que el 65.2% se encuentran insatisfechas, de los cuales en la variable satisfacción según sus dimensiones se obtuvo que en cuanto a la fiabilidad el 64.30% (60) se encuentran insatisfechas, del mismo modo en la dimensión capacidad de respuesta, nos muestra que el 72.58% (67) se encuentran insatisfechas, al igual que en la dimensión de seguridad, donde el 62.10% (58) también se encuentran insatisfechas, en la dimensión empatía el 67.96 % (63) se encuentran insatisfechas y con respecto a la dimensión de los aspectos tangibles el 58.60% (54) se encuentran insatisfechas.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La satisfacción del usuario es definida como la relación que hay entre las expectativas del paciente de una atención perfecta en salud y de su percepción del servicio que recibió, como también las medidas que opta el profesional de salud para lograr cubrir las necesidad y expectativas del del cliente. Y según la OMS el nivel de satisfacción de la población depende más de los factores externos que de la experiencia vivida por cada persona como paciente⁵. Los pacientes dependerán de las expectativas que tienen, es decir de la atención que recibieron en la atención al cual acudió por una dolencia al establecimiento de salud, si satisficieron sus necesidades en solucionar su problema, sumado si le atendieron en los demás servicios como laboratorio o en algún consultorio de interconsulta, llegando a un resultado final o un diagnóstico certero.

En caso de los recursos humanos si fueron atendidos con amabilidad, oportunidad, calidez, comprensión es decir con las 5 dimensiones que cuenta el test de SERVQUAL, el cual es nuestro instrumento para medir la calidad.

La calidad de atención más la satisfacción es el resultante de las expectativas y la percepción recibida por parte de los usuarios que se puede identificar en las cinco dimensiones que son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles⁶. Es importante valorar la satisfacción de las usuarias en muchos programas, ya que permite cambiar y optimizar las deficiencias y fortificar las fortalezas, desde el punto de vista de los(as) pacientes en cuanto al manejo de la calidad del cuidado de la salud y también a sus expectativas del resultado⁷.

En el 2015, se realizó una encuesta en el Perú para medir la satisfacción del usuario en el cual, el porcentaje de insatisfacción según sus dimensiones fue: cuarenta y seis punto cinco por ciento (46,5%) en capacidad de respuesta, treinta y nueve punto uno por ciento (39,1%) en fiabilidad, treinta y uno punto cuatro por ciento (31,4%) en seguridad, veintiocho punto ocho por ciento (28,8%) en empatía, veintinueve punto nueve por ciento (29,9%) aspectos tangibles y el treinta punto seis por ciento (30,6%) de buen trato. El inconveniente

que causo más insatisfacción fue sobre el fallo de la rapidez con el que atendían junto al número de pacientes que sobrepasaba la capacidad de atención del profesional⁸. De acuerdo a una investigación realizada en el “Hospital Regional de Ayacucho 2018”, el sesenta y dos por ciento (62%) de las pacientes presentan atención de calidad en un nivel regular en el servicio ambulatorio de obstetricia del H.R.A; en cuanto a los niveles de satisfacción, el cincuenta y cuatro por ciento (54%) de las pacientes presentan una satisfacción media de acuerdo al cuidado recibido⁹.

Es fundamental mejorar la satisfacción de las pacientes, sobre todo en el campo de salud, ya que contamos con un gran número de pacientes el cual hay que velar por la salud de nuestra población que tanto lo requiere¹⁰. Por ello es fundamental investigar sobre la situación de satisfacción de las usuarias atendidas en nuestro servicio especialmente en los ambientes de hospitalización, por tal motivo se planteó el subsiguiente problema de investigación.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1.1 PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la satisfacción de las puérperas hospitalizadas sobre la calidad de atención en el servicio Gineco – Obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho, febrero - abril del 2020?

1.1.2 PROBLEMAS ESPECIFICOS

- ¿Cuál es la satisfacción de las puérperas hospitalizadas sobre la calidad de atención con la fiabilidad en el servicio Gineco – Obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho, febrero - abril del 2020?
- ¿Cuál es la satisfacción de las puérperas hospitalizadas sobre la calidad de atención con la capacidad de respuesta en el servicio Gineco – Obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho, febrero - abril del 2020?
- ¿Cuál es la satisfacción de las puérperas hospitalizadas sobre la calidad de atención con la seguridad en el servicio Gineco – Obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho, febrero - abril del 2020?
- ¿Cuál es la satisfacción de las puérperas hospitalizadas sobre la calidad de atención con la empatía en el servicio Gineco – Obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho, febrero - abril del 2020?

- ¿Cuál es la satisfacción de las puérperas hospitalizadas sobre la calidad de atención con la tangibilidad en el en el servicio Gineco – Obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho, febrero - abril del 2020?
- ¿Cuál es la satisfacción de las puérperas hospitalizadas sobre la calidad de atención de acuerdo a sus características sociodemográficas en el en el servicio Gineco – Obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho, febrero - abril del 2020?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 GENERAL

Conocer la satisfacción de las puérperas hospitalizadas sobre la calidad de atención en el servicio Gineco – Obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho, febrero - abril del 2020.

1.2.2 ESPECÍFICOS

- Determinar la satisfacción de las puérperas hospitalizadas sobre la calidad de atención con la fiabilidad en el servicio Gineco – Obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho.
- Determinar la satisfacción de las puérperas hospitalizadas sobre la calidad de atención con la capacidad de respuesta en el servicio Gineco – Obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho.
- Determinar la satisfacción de las puérperas hospitalizadas sobre la calidad de atención con la seguridad en el servicio Gineco – Obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho.
- Determinar la satisfacción de las puérperas hospitalizadas sobre la calidad de atención con la empatía en el servicio Gineco – Obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho.
- Determinar la satisfacción de las puérperas hospitalizadas sobre la calidad de atención con la tangibilidad en el servicio Gineco – Obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho.
- Determinar la satisfacción de las puérperas hospitalizadas sobre la calidad de atención de acuerdo a sus características sociodemográficas en el servicio Gineco – Obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Chuquimia, G. En su investigación “Percepción de satisfacción y actitudes en madres que atendieron su parto en el centro de salud integral Villa Nuevo Potosi segundo semestre La Paz Bolivia 2016”, es de tipo no experimental, transversal y descriptivo con una muestra de cincuenta mamás electas a través del método probabilístico. Los resultados demuestran, la insatisfacción por la defectuosa atención y los cuidados que le da el personal hospitalario (médico y enfermería), en cuanto al trato humanitario casi todas consideran como regular, debido a que fueron tratadas con apatía. En los servicios básicos y equipamiento más del cincuenta (50%) demostraron su molestia, no les brinda privacidad, los lechos son incómodos, están sucias y no presenta mobiliarios apropiados, coexiste cuantiosa insatisfacción en cuanto a la nutrición que recibieron. Por estas y otras razones, un cuarenta y seis (46) a cincuenta y dos por ciento (52%) refirieron que no retornarían ni sugerirían a otras madres tener su parto en este Centro¹¹.

Villarreal, K¹². En su tesis “Satisfacción sobre la Calidad de Atención bajo la percepción de las Usuaris del Servicio de Salud Regional La Paz Bolivia, Pro Mujer durante el último semestre de 2014 y gestión 2015”, la investigación realizada es de tipo cualitativa y cuantitativa (mixta), transversal con una muestra de veinticinco (25) grupos de enfoque, de tipo fenomenológico empírico. Entre los resultados más relevantes es que el trato a los(as) pacientes por el profesional de salud es bueno en correlación al trabajador de la parte administrativa. En los servicios de: laboratorio, odontología y ecografía; en las respuestas obtenidas nos muestran que no son buenos. En cuanto a los problemas más sobresalientes, los resultados cualitativos nos muestran que las usuarias no realizan su chequeo preventivo deliberadamente, el acceso al consultorio es debido a que prevalecen sus deudas de crédito, preexiste sobredemanda de usuarias la fecha que brinda atención el galeno, como también se cruza las horas de atención de las usuarias que ya tienen programada su cita al igual que las referencias de sus reuniones de crédito, abandono del profesional de salud en el nosocomio.

Aquije, J. En su tesis “Calidad de la atención de salud, parto obstétrico, periodo postparto del

Servicio de obstetricia del Hospital Regional de Ica, mayo - Setiembre 2019”, el objetivo fue “determinar la calidad de atención del parto según puérperas del Servicio de obstetricia del Hospital Regional de Ica, mayo - Setiembre 2019”. Es de tipo descriptivo, observacional, prospectivo y transversal, la muestra estuvo conformado por doscientos once (211) mujeres posparto, utilizando una encuesta a través de la entrevista, el cuestionario SERVPERF, los resultados indican que la calidad de atención del parto, de acuerdo a la satisfacción de las mujeres posparto en promedio es de nivel muy bueno ($X = 5.16$), demostrando que el setenta punto uno por ciento (70.1%) distingue la calidad de atención de nivel muy bueno, el veintiséis punto uno por ciento (26.1%) nivel bueno, tres punto tres por ciento (3.3%) nivel malo y el cero punto cinco por ciento (0.5%) un nivel extremadamente bueno. siendo las dimensiones mejores estimadas los aspectos tangibles ($X = 5.43$), la empatía ($X = 5.32$), la confianza ($X = 5.18$) y menos estimadas la dimensión respuesta rápida ($X = 5.05$) y seguridad ($X = 5.04$). Concluyendo que la satisfacción de las mujeres posparto en cuanto a la calidad de atención del parto recibido es de nivel muy bueno, coexistiendo un tres punto tres por ciento (3.3%) de nivel malo o insatisfacción sobre la calidad¹³.

Saldarriaga, L. En su tesis “Calidad de la atención del parto según percepción de las puérperas atendidas en el Centro de Salud Pedro Pablo Atusparia - Chiclayo, durante mayo – julio del 2018”. El estudio fue de tipo prospectivo, descriptivo y transversal, no experimental. La muestra constituida por 104 puérperas.

Los resultados fueron: La calidad de atención fue catalogada como regular en el 90.38%, entre las Características Socio Demográficas, el 34.62% tuvieron edades entre 24 a 29 años, siendo el promedio de edad de 26.27 años, el 98.08% procedían de zonas urbanas, el 38.46% tenían estudios secundarios completos y el 63.47% refirieron ser amas de casa respectivamente. El tiempo esperado antes de la atención de las pacientes, de acuerdo a la percepción de ellas, tenemos entre 30 a 60 minutos en el 59.62%. El trato del personal desde la percepción de las puérperas, la Obstetra y la técnica de enfermería fue buena en el 76.92% y 61.53% respectivamente¹⁴.

Huarcaya, S. En su tesis “Nivel de satisfacción de puérperas durante el parto y percepción de la calidad de atención de obstetricia, Hospital Distrital el Esfuerzo de Florencia de Mora - Trujillo 2017”. Considerando como objetivo “determinar la relación entre el nivel de satisfacción durante la atención del parto y la percepción de la calidad de atención en las puérperas”. Teniendo como muestra a 64 puérperas inmediatas, el estudio es cuantitativo,

de tipo descriptivo correlacional y transversal. Llegando a los resultados donde el sesenta y tres por ciento (63%) de las mujeres posparto mostraron con referencia a la calidad de atención en obstetricia un nivel de percepción regular; el 55% se sintió satisfecha. La relación entre: el nivel de satisfacción y la calidad de atención durante la atención del parto fue del 41% entre satisfecho y regular, La relación entre el nivel de satisfacción y la percepción de la calidad de atención durante el parto de obstetricia de las puérperas es significativa¹⁵.

Mory, M. En su tesis “Calidad de atención y satisfacción del usuario en atención de parto, en puérperas atendidas en servicio de obstetricia del Hospital Regional de Loreto, junio-julio 2017”, estudio cuantitativo, no experimental de tipo observacional-correlacional; la muestra por conveniencia fue 97 puérperas, utilizó un cuestionario con referencia a sus variables de estudio. En el resultado se observa que el 83% de la calidad de atención resultó bueno y el 17% excelente. En el grado de satisfacción el 91.8% resultó satisfecho y el 8.2% muy satisfecho. Las variables calidad de atención y satisfacción de la mujer posparto manifestaron una relación estadísticamente significativa en: la comodidad de los servicios, orientación de como se da el parto, el tiempo de la atención y la orientación del tratamiento ($p < 0,01$). Las variables: comodidad de los servicios ($r = 356, p = < 0,01$), el tiempo de la atención ($r = 356, p = < 0,01$), la orientación de los procesos del parto ($r = 219, p = < 0,05$) y la orientación del tratamiento ($r = 267, p = < 0,01$) demostraron asociación directa o positiva con calidad de atención¹⁶.

Alvarado, C. En su tesis “Percepción de las puérperas sobre la calidad de atención del parto vaginal en el Hospital Sagaro II -1 de Tumbes. 2016”, realizó un estudio descriptivo, transeccional, no experimental, teniendo como objetivo “determinar la calidad de atención del parto vaginal según la percepción de las usuarias”, en veintidós (22) mujeres posparto, se utilizó un cuestionario SERVPERF modificado. Concluyendo que el ochenta y seis punto tres por ciento (86,3%) de las mujeres posparto perciben una calidad de atención del parto vaginal de satisfacción; en cuanto a las Respuestas Rápidas el noventa punto ocho por ciento (90,8 %); en Empatía el ochenta y seis punto tres por ciento (86,3%); en Seguridad el 72,7%; en confianza el 81,8%; por ultimo el lo tangible se muestra que el noventa y nueve punto nueve por ciento de mujeres posparto muestran satisfacción.

Napanga, B. En su tesis “Calidad de atención brindada por obstetras durante el parto según

percepciones de las puérperas en centro obstétrico del Hospital de Ventanilla, Callao, 2016". Según el método de estudio es de tipo descriptivo, analítico y de diseño no experimental, de corte transeccional con respecto a la percepción; utilizando como instrumento la encuesta. Teniendo una muestra de doscientos cincuenta y uno (251) mujeres que acaban de dar a luz (puérpera inmediata). En los resultados se observa que el treinta y dos punto siete por ciento (32,7%) se encontraban entre los 18 a 21 años de edad y el veintiuno punto uno por ciento (21,1%) entre los veintidós (22) a veinticinco (25) años. El cuarenta y siete punto cuatro por ciento (47,4%) es ama de casa y el cuarenta y dos punto dos por ciento (42,2%) había culminado el colegio, igualmente el cuarenta y dos punto seis por ciento (42,6%) fueron multíparas. Dando como conclusión que hay mayor grado de satisfacción aprobada en la calidad de atención de las mujeres posparto¹⁸.

Berrocal, J. En su tesis "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". Es de tipo cuantitativo, con diseño observacional y descriptivo, de corte transeccional, teniendo como muestra a 100 pacientes puérperas, el muestreo es no probabilístico por conveniencia; teniendo como instrumento el cuestionario de Servperf. En sus resultados se observa que el cincuenta por ciento (50%) de las puérperas tienen una percepción regular, el otro cincuenta por ciento 50% tiene una percepción buena. Constituyéndose así que la dimensión del lugar que lo rodea (entorno) es la más débil, a diferencia de la dimensión humana en cuál es la más valorada¹⁹.

Barrantes, N. En su tesis "Nivel de satisfacción del usuario en el servicio de puerperio con respecto a la atención que brinda el profesional de enfermería en el Centro de Salud Santa Rosa Ayacucho 2015". La investigación es cuantitativa de corte transeccional con una muestra de cincuenta(50) mujeres posparto que se atendieron el establecimiento ya mencionado, aplicando la entrevista y haciendo el uso de un formulario que tiene el prototipo de cuestionario llegando así al resultado de un 100 por ciento(50) de mujeres posparto encuestadas: donde el cincuenta y ocho por ciento (29) de las mujeres posparto manifestaron un nivel medio de satisfacción, en cambio el veinticuatro por ciento(12) refieren un nivel alto de satisfacción y por último el dieciocho por ciento(09) manifiestan un nivel bajo de satisfacción²⁰.

2.2 BASE TEÓRICA CIENTÍFICA

2.2.1. Satisfacción en la calidad de atención

Acciones que ejecutan los nosocomios y los servicios médicos de soporte en el proceso de atención, desde la perspectiva humana y técnica, para conseguir los resultados que se esperaba por los pacientes y los provisosores, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario, la satisfacción se entiende como un requisito de la calidad, en la medida que el usuario establece su aprobación, y al mismo tiempo esta aprobación determinará una alta calidad del servicio en el que se encuentre el usuario, y por ende este punto es el que interesa a todo trabajador sanitario²¹.

2.2.2. Satisfacción

La satisfacción es el resultante del proceso que comienza en el usuario, y culmina en el propio usuario, por tal motivo es un hecho basado en los sentimientos de la persona a partir de su medio hasta la propia interpretación de su ausencia o presencia. Pero para dar lugar a la insatisfacción o satisfacción por parte del cliente, tiene que haber por lo menos una acción en otro sujeto con intención de generar una reacción el cual será valorado por el otro de manera negativa o positiva, como “satisfactorio” o no²¹.

2.2.3. Calidad de atención

La calidad de atención es el nivel en el que el conjunto de particularidades inherentes, cumpliendo con las necesidades o expectativas determinada, en su mayoría fundamental y necesaria. El concepto que utiliza el organismo internacional de normalización (ISO), en la pauta 8402, insta que la calidad es el total de las “características de una entidad que le confiere capacidad para satisfacer necesidades explícitas e implícitas”²².

2.2.4. Satisfacción del paciente hospitalizado

La satisfacción del paciente es la evaluación positiva que éste hace entre las diferentes dimensiones de la atención que recibe por parte del profesional de la salud. Mediante el test de SERVQUAL es por la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles²³.

2.2.5. Puérpera

Considerado a toda mujer después del parto inmediato, compuesto por las 2 horas que siguen al alumbramiento hasta el tiempo necesario para que el cuerpo regrese a su estado pre gestacional²⁴.

2.2.6. Escala multidimensional Servqual²⁵

La herramienta SERVQUAL (Quality Service) consta de 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones distribuidas en cinco dimensiones, el cual se utiliza para establecer el grado de satisfacción con la calidad del servicio que se ofrece al cliente. Este es un instrumento desarrollado por Parasuraman con el apoyo de sus coadjutores, recomendando que al comparar las expectativas generales de los clientes (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) con sus percepciones en relación al servicio que brinda una organización, puede formar una medida de la calidad del servicio.

Fiabilidad (Preg. del uno al cinco): Aptitud para consumir exitosamente con el servicio que se ofrece.

Capacidad de Respuesta (Preg. del seis al nueve): Disponibilidad de servir a los clientes y proporcionarle un servicio en el momento pertinente y de forma rápida, ante una demanda con respuestas de calidad y en un tiempo tolerable.

Seguridad (Preguntas del diez al trece): Valora la seguridad que causa el comportamiento del trabajador que ofrece la prestación de salud, manifestando conocimientos, privacidad, cortesía, destreza de comunicarse y causar confianza.

Empatía (Preg. del catorce al dieciocho): Aptitud que tienen las personas para ubicarse en el lugar de otras personas, de este modo entender y atender correctamente las insuficiencias del otro.

Aspectos Tangibles (Preg. del diecinueve al veintidós): Aspectos físicos que el usuario(a) distingue de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, trabajadores, material de comunicación, limpieza y comodidad.

Para el estudio del resultado obtenido se debe de tener en cuenta como beneficiarios satisfechos a los valores positivos, los cuales se obtendrá de la resta entre las percepciones y las expectativas, e insatisfechos a los beneficiarios con valor negativo de la percepción menos la expectativa. Teniendo en cuenta el valor cero como positivo (satisfecho).

Prevalecer las interrogantes de acuerdo a los colores según el porcentaje de insatisfacción de mayor a menor, teniendo en cuenta la siguiente matriz de mejora de insatisfacción:

| | |
|---|-------------|
| Más del sesenta por ciento (60%) | Por Mejorar |
| del cuarenta por ciento (40%) al sesenta por ciento (60%) | En Proceso |
| Menor que el cuarenta por ciento (40%) | Aceptable |

Las preguntas que se encuentran dentro del porcentaje de insatisfacción en el color deben considerarse como oportunidades de mejoras prioritarias para las intervenciones de acciones correctivas siendo los rojos de mayor prioridad.

2.3 DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERATIVA DE TÉRMINOS

Calidad de atención: Atención brindada por personal de salud capacitado a toda puérpera hospitalizada que se encuentra en el servicio de Gineco Obstetricia de manera óptima y oportuna con fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y con los aspectos tangibles los cuales nos conllevaran a la satisfacción de la usuaria.

Satisfacción de la puérpera: Estado de optimización en el que se encuentra la puérpera por recibir una buena calidad de atención por el personal de salud. Es decir, se encuentra satisfecha, contenta.

Puérpera satisfecha: Puérpera hospitalizada que obtenga los valores positivos en la encuesta SERVQUAL.

Insatisfecha: Puérpera hospitalizada que obtenga los valores negativos en la encuesta SERVQUAL.

Expectativa: Define lo que la puérpera hospitalizada espera del servicio de obstetricia, fundamentalmente por sus experiencias vividas, sus necesidades conscientes, la información y comunicación.

Percepciones: Refiere lo que la puérpera hospitalizada percibe que se cumpla con la entrega del servicio de Obstetricia ofertado.

2.4 HIPOTESIS:

H1: Las puérperas hospitalizadas en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho se encuentran satisfechas sobre la calidad de atención.

H0: Las puérperas hospitalizadas en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho se encuentran insatisfechas sobre la calidad de atención.

2.5 VARIABLES E INDICADORES

VARIABLE INDEPENDIENTE

Calidad de Atención

VARIABLE DEPENDIENTE

Satisfacción de las puérperas.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque de estudio:

Cuantitativo.

3.2 Tipo de Investigación:

Aplicada.

3.3 Nivel de Investigación:

Descriptiva.

3.4 Diseño de investigación:

Observacional, prospectivo, transversal

3.5 Población

Constituido por 2185 puérperas atendidas del servicio de Gineco-Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho del 2020.

3.6 Muestra

Constituido por 93 puérperas atendidas del servicio de Gineco-Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho entre febrero y abril del 2020.

Muestreo

Probabilístico, aleatorio simple.

Unidad de muestra:

Una puérpera

Criterios de inclusión y exclusión

Inclusión:

- Puérperas internadas en el ambiente de obstetricia.
- Puérperas en condición de alta
- Puérperas que aceptaron participar en la investigación.

Exclusión:

- Mujeres gestantes
- Mujeres con problemas ginecológicos.

- Puérperas que no aceptaron participar en la investigación.

3.7 TECNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

3.7.1 Técnica

La técnica es la entrevista a cada una de las puérperas en la recolección de datos en la encuesta SERVQUAL modificado.

3.7.2 Instrumento:

Es la encuesta SERVQUAL modificado (Quality Service) que se estructura en 22 ítems de expectativas y percepciones, divididas en 5 dimensiones y son: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos tangibles.

3.7.3 Validación y confiabilidad del instrumento

El instrumento es la encuesta SERVQUAL modificado, que ha sido sometido a juicio de profesionales expertos en el tema, por lo que se realizó una prueba piloto con 20 puérperas utilizando el instrumento construido y se fue mejorando. Al final el instrumento ha sido sometido a la prueba de coeficiente de alfa de Conbrach, teniendo como resultado para las expectativas 0,922; siendo la fiabilidad alta. Para la percepción 0,901 siendo la fiabilidad alta.

Estadística de fiabilidad expectativa

| alfa de Conbrach | Nº de elementos |
|------------------|-----------------|
| 0,922 | 22 |

Resumen de procesamiento de datos

| | N | % |
|---------------|----|-----|
| Casos válidos | 22 | 100 |
| Excluido | 0 | 0 |
| Total | 22 | 100 |

Estadística de fiabilidad de la percepción

| Alfa de Conbrach | N° de elementos |
|------------------|-----------------|
| ,901 | 22 |

Resumen de procesamiento de datos

| | N | % |
|---------------|----|-----|
| Casos válidos | 22 | 100 |
| Excluido | 0 | 0 |
| Total | 22 | 100 |

3.8 RECOLECCIÓN DE DATOS

A través de la "Decanatura de la Facultad de Ciencias de la Salud", "Escuela Profesional de Obstetricia" de la "Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga", se solicitó el permiso al director del Hospital Regional de Ayacucho para la aplicación de la investigación y levantamiento de la información en las puérperas hospitalizadas en el servicio de Gineco-Obstetricia.

3.8.1 PROCEDIMIENTO

Antes de ingresar al pabellón de las puérperas y con la autorización de los jefes del Departamento y servicio de Gineco-Obstetricia se utilizó el equipo de protección personal (EPP) cumpliendo con la Norma Técnica de Salud N°161-MINSA/2020/DGA. Previo cordial saludo y con el consentimiento de la puérpera se procedió a explicar el contenido y el propósito del trabajo de investigación, posteriormente se comenzó con el llenado del instrumento el cuales está constituido por el consentimiento informado, los datos generales de la puérpera, seguido (encuesta SERVQUAL) de los ítems sobre las expectativas y finalmente se realizó las preguntas sobre la percepción. Dentro de este proceso solo se consideró a las puérperas que cumplen los criterios de inclusión.

3.8.2. MEDICIONES

Parasuraman obtuvo la satisfacción de los usuarios de la diferencia entre la percepción y la expectativa para cada enunciado y por cada encuestado.

Los usuarios satisfechos a los valores positivos (+) y cero; mientras los valores (-) a los usuarios insatisfechos.

Según la escala de Likert las encuestas están enumeradas del uno al siete, donde uno es la menor calificación y siete es la de calificación mayor.

3.8.3. PROCESAMIENTO DE DATOS

Una vez obtenido los datos, se elaboró un registro de códigos para cada uno de los ítems, de esta manera se tuvo un adecuado control durante el proceso de la tabulación. Los cuestionarios fueron registrados según el número de cuestionario.

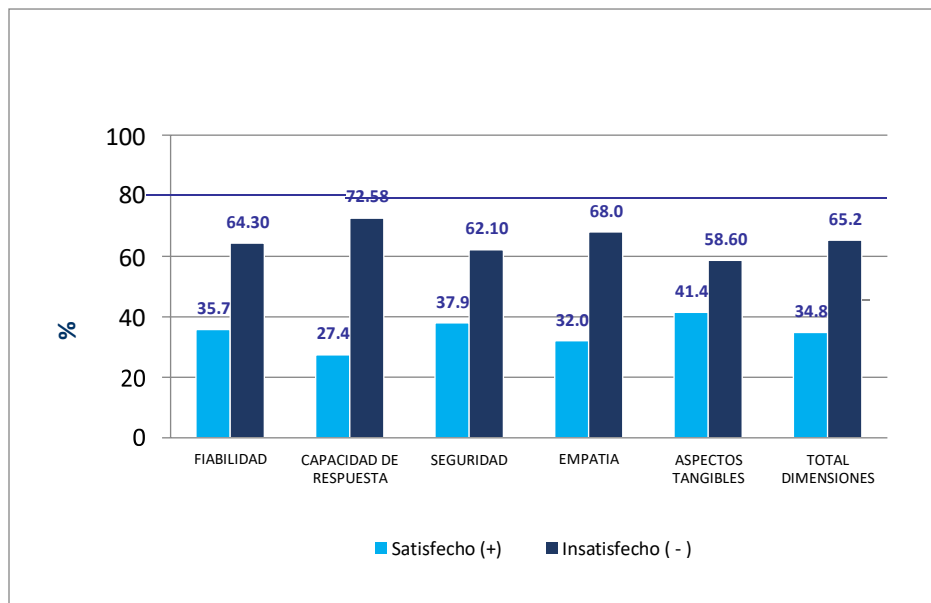
Se elaboraron las tablas y gráficos estadísticos, relacionando las variables de estudio. Los datos fueron procesados en el Software estadístico versión 26,0.

Todo este proceso se realiza con los parámetros establecidos en la Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA “Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

CAPITULO IV RESULTADOS

GRÁFICO N° 01

SATISFACCIÓN DE LAS PUÉRPERAS HOPITALIZADAS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE GÍNECO-OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, FEBRERO - ABRIL DEL 2020.

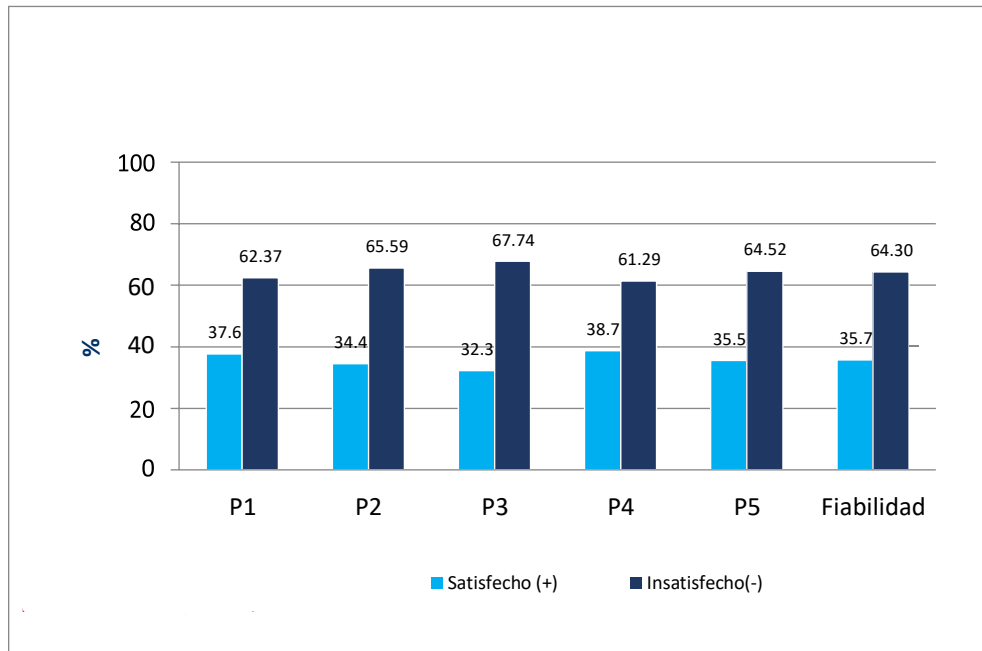


FUENTE: ELABORACION PROPIA ENCUESTA SERVQUAL MODIFICADO

En el presente gráfico se observa que del total de las puérperas hospitalizadas que fueron atendidas en el Hospital Regional de Ayacucho del 100% (93), el 65.2% (61) son insatisfechas; mientras que el 34.8 % (32) son satisfechas.

GRÁFICO N° 02

SATISFACCIÓN DE LAS PUÉRPERAS HOSPITALIZADAS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN CON LA FIABILIDAD EN EL SERVICIO DE GINECO-OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, FEBRERO - ABRIL DEL 2020.



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA ENCUESTA SERVQUAL MODIFICADO

En el presente gráfico N° 02 se observa que del total de las puérperas que fueron atendidas en el Hospital Regional de Ayacucho del 100% (93), en la dimensión de fiabilidad el 64.30% (60) son insatisfechas; mientras que el 35.7 (32) son satisfechas.

En la pregunta número 1, sobre si reciben visita médica todos los días, de la encuesta SERVQUAL el 62.37% (58) son insatisfechos; mientras que el 37.6% (35) son satisfechas.

En la pregunta número 2, sobre si entiende la explicación del médico sobre su evolución de su salud, de la encuesta SERVQUAL el 65.59% (61) son insatisfechos; mientras que el 34.4% (32) son satisfechas.

En la pregunta número 3, sobre si entiende la explicación a los médicos de los

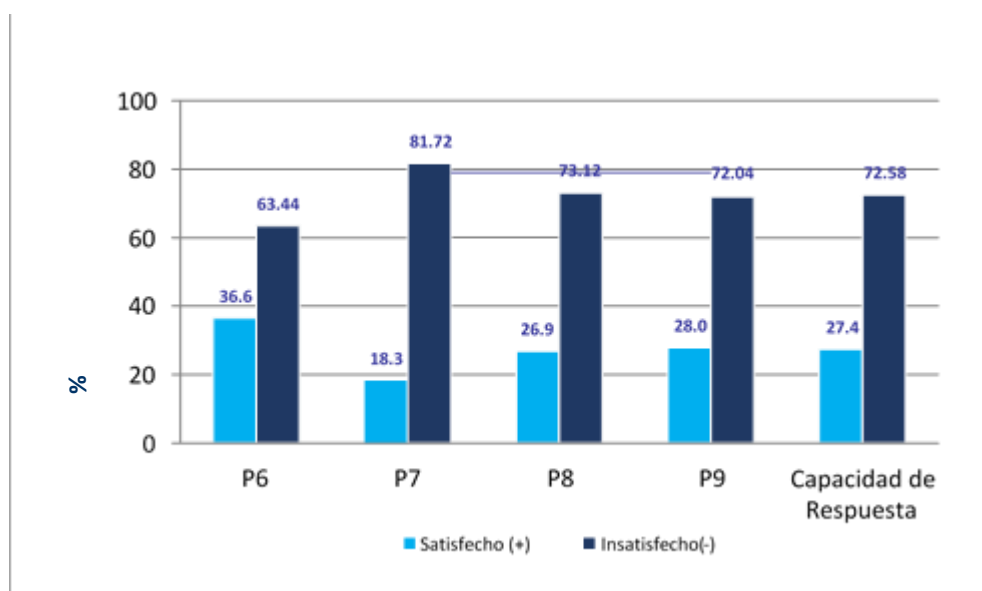
medicamentos que recibe, de la encuesta SERVQUAL el 67.74% (63) son insatisfechos; mientras que el 32.3% (30) son satisfechas.

En la pregunta número 4, sobre si entiende la explicación de los médicos en cuanto a los resultados de los análisis de laboratorio, de la encuesta SERVQUAL el 61.29% (57) son insatisfechos; mientras que el 38.7% (36) son satisfechas.

En la pregunta número 5, sobre si entiende la explicación del médico en el alta en cuanto a los medicamentos y su cuidado en casa, de la encuesta SERVQUAL el 64.52% (60) son insatisfechos; mientras que el 35.5% (33) son satisfechas.

GRÁFICO N° 03

SATISFACCIÓN DE LAS PUÉRPERAS HOSPITALIZADAS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN CON LA CAPACIDAD DE RESPUESTA EN EL SERVICIO DE GINECO-OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, FEBRERO - ABRIL DEL 2020.



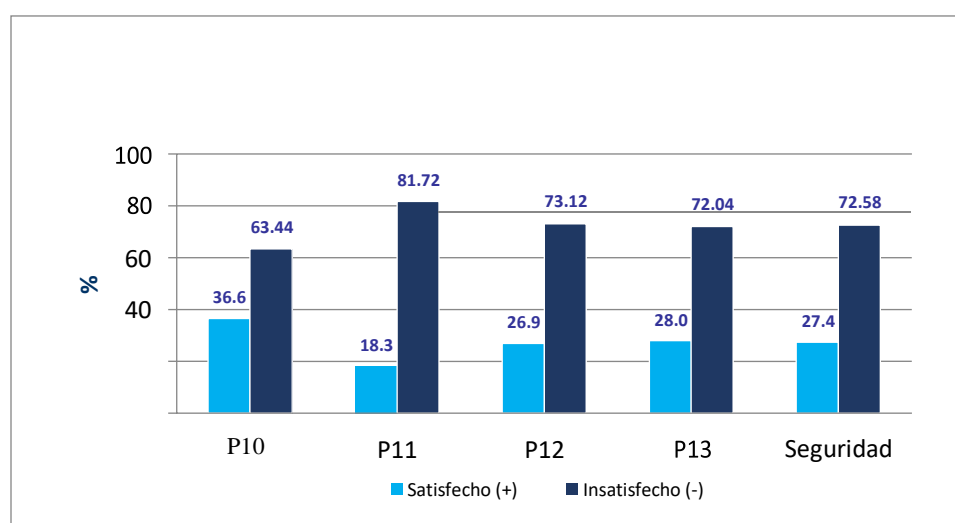
FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA ENCUESTA SERVQUAL MODIFICADO

En el presente grafico N° 03 se observa que del total de las puérperas que fueron atendidas en el Hospital Regional de Ayacucho del 100% (93), en la dimensión de Capacidad de Respuesta el 72.58% (67) son insatisfechas; mientras que el 27.4% (26) son satisfechas. En la pregunta número 6, sobre si los trámites de su hospitalización son rápidos, de la encuesta SERVQUAL el 63.44% (59) son insatisfechas; mientras que el 36.6% (34) son satisfechas.

En la pregunta número 7, sobre si los análisis de laboratorio son rápidos, de la encuesta SERVQUAL el 81.72% (76) son insatisfechas; mientras que el 18.3% (17) son satisfechas. En la pregunta número 8, sobre si los exámenes de radiología son rápidos, de la encuesta SERVQUAL el 73.12% (68) son insatisfechas; mientras que el 26.9% (25) son satisfechas. En la pregunta número 9, sobre los tramites al alta son rápidos, de la encuesta SERVQUAL el 72.04% (67) son insatisfechas; mientras que el 28% (26) son satisfechas.

GRÁFICO N° 04

SATISFACCIÓN DE LAS PUÉRPERAS HOSPITALIZADAS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN CON LA SEGURIDAD EN EL SERVICIO DE GINECO-OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, FEBRERO - ABRIL DEL 2020.



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA ENCUESTA SERVQUAL MODIFICADO

En el presente gráfico N° 04 se observa que del total de las puérperas que fueron atendidas en el Hospital Regional de Ayacucho del 100% (93), en la dimensión de Seguridad el 72.58% (67) son insatisfechas; mientras que el 27.4% (26) son satisfechas.

En la pregunta número 10, sobre si los médicos y obstetras muestran interés en su mejora, de la encuesta SERVQUAL el 63.44% (59) son insatisfechas; mientras que el 36.6% (34) son satisfechas.

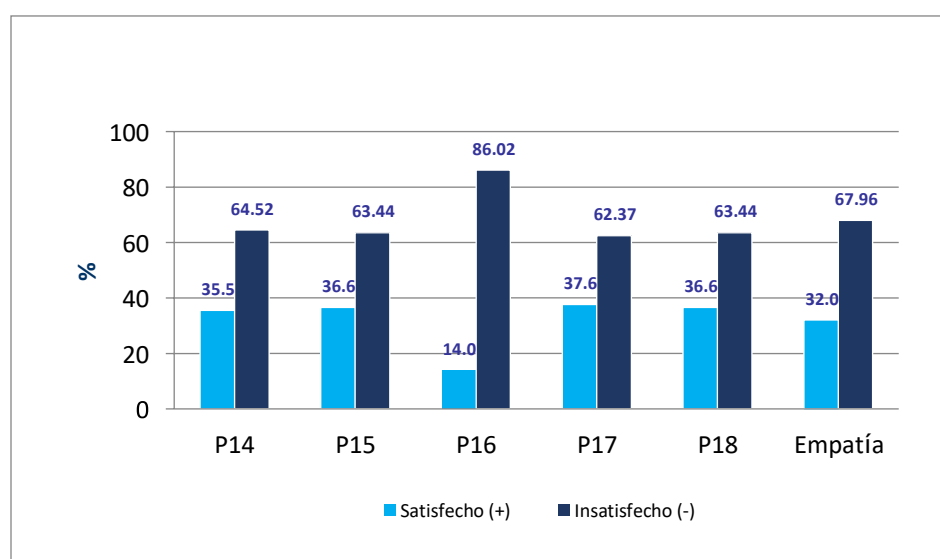
En la pregunta número 11, sobre si los alimentos que recibe le entregan a temperatura adecuada y de manera higiénica, de la encuesta SERVQUAL el 81.72% (76) son insatisfechas; mientras que el 18.3% (17) son satisfechas.

En la pregunta número 12, sobre si durante la hospitalización su salud fue mejorando, de la encuesta SERVQUAL el 73.12% (68) son insatisfechas; mientras que el 26.9% (25) son satisfechas.

En la pregunta número 13, sobre si durante su hospitalización se respeta su privacidad, de la encuesta SERVQUAL el 72.04% (67) son insatisfechas; mientras que el 27.4% (26) son satisfechas.

GRÁFICO N° 05

SATISFACCIÓN DE LAS PUÉRPERAS HOSPITALIZADAS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN CON LA EMPATIA EN EL SERVICIO DE GINECO-OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, FEBRERO - ABRIL DEL 2020.



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA ENCUESTA SERVQUAL MODIFICADO

En el presente gráfico N° 05 se observa que del total de las puérperas que fueron atendidas en el Hospital Regional de Ayacucho del 100% (93), en la dimensión de Empatía el 67.96% (63) son insatisfechas; mientras que el 32% (30) son satisfechas.

En la pregunta número 14, sobre si el trato del personal de obstetricia es amable, respetuoso y con paciencia, de la encuesta SERVQUAL el 64.52% (60) son insatisfechas; mientras que el 35.5% (33) son satisfechas.

En la pregunta número 15, sobre si el trato de los médicos es amable, respetuoso y con Paciencia, de la encuesta SERVQUAL el 63.44% (59) son insatisfechas; mientras que el 36.6% (34) son satisfechas.

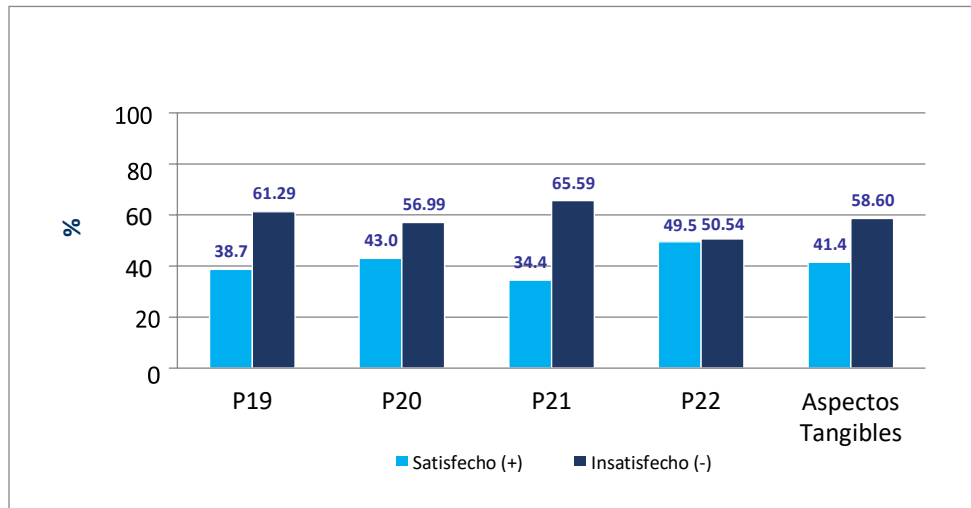
En la pregunta número 16, sobre si el trato del personal de nutrición es amable, respetuoso y con paciencia, de la encuesta SERVQUAL el 86.02% (58) son insatisfechas; mientras que el 14% (13) son satisfechas.

En la pregunta número 17, sobre si el trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta es amable, respetuoso y con paciencia, de la encuesta SERVQUAL el 62.37% (58) son insatisfechas; mientras que el 37.6% (35) son satisfechas.

En la pregunta número 18, sobre si el personal de enfermería muestra interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización de la encuesta SERVQUAL el 63.44% (59) son insatisfechas; mientras que el 36.6% (34) son satisfechas.

GRÁFICO N° 06

SATISFACCIÓN DE LAS PUÉRPERAS HOSPITALIZADAS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN CON LOS ASPECTOS TANGIBLES EN EL SERVICIO DE GINECO-OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, FEBRERO - ABRIL DEL 2020.



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA ENCUESTA SERVQUAL MODIFICADO.

En el presente gráfico N° 06 se observa que del total de las puérperas que fueron atendidas en el Hospital Regional de Ayacucho del 100% (93), en la dimensión de Aspectos Tangibles el 58.60% (54) son insatisfechas; mientras que el 41.4% (39) son satisfechas.

En la pregunta número 19, sobre si los ambientes del servicio son cómodos y limpios, de la encuesta SERVQUAL el 61.29% (57) son insatisfechas; mientras que el 38.7% (36) son satisfechas.

En la pregunta número 20, sobre si los servicios higiénicos para los pacientes se encuentran limpios, de la encuesta SERVQUAL el 56.99% (53) son insatisfechas; mientras que el 43% (40) son satisfechas.

En la pregunta número 21, sobre si los equipos se encuentran disponibles y se cuenta con materiales necesarios para su atención, de la encuesta SERVQUAL el 65.59% (61) son insatisfechas; mientras que el 34.4% (32) son satisfechas.

En la pregunta número 22, sobre si la ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados, de la encuesta SERVQUAL el 50.54% (47) son insatisfechas; mientras que el 49.5% (46) son satisfechas.

GRÁFICO N° 07

SATISFACCIÓN DE LAS PUÉRPERAS HOSPITALIZADAS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN CON LAS CARACTERÍSTICAS SOCIO DEMOGRÁFICAS EN EL SERVICIO DE GINECO-OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, FEBRERO - ABRIL DEL 2020.

| VARIABLES SOCIO DEMOGRÁFICAS | SATISFECHA | | INSATISFECHA | |
|------------------------------|------------|-------------------|--------------|-------------------|
| | N° | % | N° | % |
| ECONOMICO | | | | |
| INGRESO ECONOMICO | | | | |
| < 800 NUEVOS SOLES | 14 | 53.8 | 39 | 58.3 |
| 850 - 1000 NUEVOS SOLES | 4 | 15.5 | 16 | 23.8 |
| > 1000 NUEVOS SOLES | 8 | 30.7 | 12 | 17.9 |
| TOTAL | 26 | 100 (27.9) | 67 | 100 (72) |
| SOCIAL | | | | |
| ESTADO CIVIL | | | | |
| SOLTERA | 6 | 22.2 | 24 | 36.3 |
| CASADA | 3 | 11.2 | 6 | 9 |
| CONVIVIENTE | 10 | 37 | 22 | 33.3 |
| VIUDA | 0 | 0 | 2 | 3 |
| SEPARADA | 8 | 29.6 | 12 | 18.3 |
| TOTAL | 27 | 100 (29.1) | 66 | 100 (70.9) |
| OCUPACION | | | | |
| ESTUDIANTE | 7 | 24.3 | 16 | 25 |
| AMA DE CASA | 18 | 62 | 42 | 65.6 |
| TRABAJADORA DEPENDIENTE | 4 | 13.7 | 6 | 9.4 |
| TOTAL | 29 | 100 (31.2) | 64 | 100 (68.8) |
| BIOLOGICO | | | | |
| EDAD | | | | |
| 14 - 20 AÑOS | 4 | 12.5 | 11 | 18 |
| 21 - 26 AÑOS | 8 | 25 | 15 | 24.6 |
| 27 - 33 AÑOS | 9 | 28.1 | 17 | 27.8 |
| 34 - 40 AÑOS | 10 | 31.2 | 12 | 19.7 |
| 40 A MAS AÑOS | 1 | 3.2 | 6 | 9.9 |
| TOTAL | 32 | 100 (34.5) | 61 | 100 (65.5) |
| PARIDAD | | | | |
| PRIMIPARA | 6 | 20 | 20 | 31.7 |
| MULTIPARA | 14 | 46.6 | 33 | 52.5 |

| | | | | |
|-------------------------|----|------------|----|------------|
| GRAN MULTIPARA | 10 | 33.4 | 10 | 15.8 |
| TOTAL | 30 | 100 (32.3) | 63 | 100 (67.7) |
| CULTURAL | | | | |
| GRADO DE ESTUDIO | | | | |
| ANLAFABETA | 5 | 17.8 | 14 | 21.5 |
| PRIMARIA | 7 | 25 | 27 | 41.5 |
| SECUNDARIA | 14 | 50 | 20 | 30.7 |
| SUPERIOR | 2 | 7.2 | 4 | 6.3 |
| TOTAL | 28 | 100 (30.2) | 65 | 100 (69.8) |

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA ENCUESTA SERVQUAL MODIFICADO

En el presente grafico N° 07 observamos que del total de las puérperas fueron atendidas en el Hospital Regional de Ayacucho del 100% (93). En la variable Sociodemográfica: Económico, Ingreso Económico el 72% (67) son insatisfechas, mientras que el 27.9% (26) son satisfechas.

En la variable Sociodemográfica: Social, Estado Civil del 100% (93) el 70.9% (66) son insatisfechas, mientras que el 29.1% (27) son satisfechas.

En la variable Sociodemográfica: Social, Ocupación del 100% (93) puérperas el 68.8% (64) son insatisfechas, mientras que el 31.2% (29) son satisfechas.

En la variable Sociodemográfica: Biológico, Edad del 100% (93) puérperas el 65.5% (61) son insatisfechas, mientras que el 34.5% (32) son satisfechas.

En la variable Sociodemográfica: Biológico, Paridad del 100% (93) puérperas el 67.7% (63) son insatisfechas, mientras que el 32.3% (30) son satisfechas.

En la variable Sociodemográfica: Cultural, Grado de Instrucción del 100% (93) puérperas el 69.8% (65) son insatisfechas, mientras que el 30.2% (28) son satisfechas.

CAPITULO V

DISCUSIÓN

MATRIZ DE MEJORA DE INSATISFACCIÓN

| | |
|---|-------------|
| Más del sesenta por ciento (60%) | Por Mejorar |
| del cuarenta por ciento (40%) al sesenta por ciento (60%) | En Proceso |
| Menor que el cuarenta por ciento (40%) | Aceptable |

El Hospital Regional de Ayacucho es un establecimiento de salud de nivel III – 1, que se encuentra ubicado en la Av. Alcides Carrión s/n cuadra 1 del distrito de Andrés Avelino Cáceres.

Actualmente cuenta con una nueva infraestructura, sin embargo, en el presente estudio se observa que existe un porcentaje significativo de insatisfacción por las púerperas que recibieron atención de parto en el servicio de gineco- obstetricia del referido Hospital.

Como se observa los diferentes gráficos en todas las dimensiones se encuentran con una insatisfacción más del 58%, la dimensión que tiene mayor insatisfacción es Capacidad de Respuesta con 72.58% y una satisfacción del 27.4%, seguido por Empatía con una insatisfacción de 67.96% y una satisfacción de 32%, seguido por la dimensión Fiabilidad con una insatisfacción de 64.30% y una satisfacción de 35.7%, y luego por la dimensión Seguridad con una insatisfacción de 62.10% y una satisfacción del 37.9%, y por último la dimensión Aspectos Tangibles con una insatisfacción de 58.60% y una satisfacción de 41.4%. En la gran mayoría la insatisfacción es mayor del 60% por lo que se encuentra por mejorar en el casillero rojo.

Por otra parte, Chuquimia¹¹ en su trabajo de tesis los resultados coinciden con el presente trabajo de investigación encontrando que predomina la insatisfacción del personal médico y de enfermería, respecto al trato humanitario es regular, ya que fueron tratados con indiferencia. Sobre la infraestructura y equipamiento más de un 50% mostraron su

descontento. Por estas y otras razones, un 46 a 52% de las madres dijeron que no volverían.

Otro investigador Aquije¹³ encontró según satisfacción de las puérperas en promedio de nivel muy bueno $x = 5.16$, evidenciando que 70.1% percibe la calidad de atención de nivel muy bueno (70.1%), nivel bueno 26.1%, nivel malo 3.3% y nivel extremadamente bueno 0.5%, resultados que no coinciden con los resultados de la presente investigación donde el mayor porcentaje es de insatisfacción.

Así mismo encuentra que las dimensiones mejores valoradas los elementos tangibles $X = 5.43$, la empatía $X = 5.32$, la confianza $X = 5.18$; mientras que en mi trabajo de investigación las dimensiones mencionadas se encuentran en una insatisfacción, y para Aquije las dimensiones menos valoradas son respuesta rápida $X = 5.05$ y seguridad $X = 5.04$.

El investigador Saldirriaga¹⁴ en su trabajo de investigación demostró que la calidad de atención fue catalogada como regular en el 90.38%, resultado que no coincide con mi trabajo de investigación donde predomina la insatisfacción.

El investigador Huarcaya¹⁵ encontró que el 63% de puérperas de percepción regular respecto a la calidad de atención de obstetricia; el 55% se sintió complacida. Mientras que en la presente tesis predomina la insatisfacción por parte de las puérperas con un 65.2%. La relación entre el nivel de satisfacción durante la atención del parto y la calidad de atención fue 41% entre satisfecho y regular, en el presente trabajo se encontró satisfacción solo un 34.8%.

El investigador Mory¹⁶ reporta que el grado de satisfacción de las usuarias fue satisfecho (91.8%) y muy satisfecho (8.2%). Resultados que difieren en la presente investigación donde predomina la insatisfacción con 65.2% y solo las puérperas satisfechas son el 34.8%. Además, el investigador antes mencionado explica que las variables que mostraron relación estadística significativa con la calidad de atención y la satisfacción del usuario puérpera fueron la comodidad de los servicios, el tiempo de la atención, la orientación de los procesos del parto y la orientación del tratamiento, ($p = <0,01$).

Por otra parte, el investigador Alvarado¹⁷ encontró que el 86,3% puérperas con atención de parto vaginal se encuentran satisfechas; resultado que debo recalcar que en mi

investigación predomina la insatisfacción con un 65.2%.

Con respecto a las dimensiones Alvarado¹⁷ encuentra que en las dimensiones Respuesta Rápida el 90,8% de púerperas que perciben una calidad de atención del parto de satisfacción, mientras que en mi investigación existe la insatisfacción del 72.58% y solo satisfechas el 27.4%; en la dimensión Empatía el 86,3%, de púerperas perciben una calidad de atención del parto de satisfacción; mientras que en investigación existe la insatisfacción del 68% y solo satisfechas el 32%; en la dimensión Seguridad el 72,7% de púerperas perciben una calidad de atención del parto de satisfacción, mientras que en investigación existe la insatisfacción del 62.10% y solo satisfechas el 37.9%; en la dimensión de Confianza el 81,8% de púerperas perciben una calidad de atención del parto de satisfacción; mientras que en investigación existe la insatisfacción del 64.30% y solo satisfechas el 35.7% finalmente en la dimensión de Aspectos Tangibles el 99,9% de púerperas perciben una calidad de atención del parto de satisfacción, mientras que en investigación existe la insatisfacción del 58.60% y solo satisfechas el 41.4%.

Otro investigador Napanga¹⁸ encuentra que los ítems más valorados fueron: si el obstetra fue indiferente al dolor, el permitir el apego y la privacidad. Todas las dimensiones correspondieron al grado de "Satisfacción", donde el aspecto tangible fue el menos valorado y la Empatía, la más valorada. Asimismo, el 55,06% de las púerperas expresan una "Satisfacción" por diferentes factores. Mientras que en mi trabajo de investigación predomina la insatisfacción con 65.2% y la satisfacción solo el 34.8%.

El investigador Berrocal¹⁹ encontró que el 50% (50) de las usuarias post parto tienen una percepción regular, mientras que el otro 50% (50) restante tiene una percepción buena, constituyéndose la dimensión del entorno como la más débil, mientras que la dimensión humana es la más valorada.

El investigador Barrantes²⁰ encuentra los resultados que del 100%(50) de púerperas encuestadas, el 58% (29) expresaron un nivel medio de satisfacción, mientras que un 24% (12) manifiestan un nivel alto de satisfacción y un 18% (09) refieren un nivel bajo de satisfacción. Y En mi investigación predomina la insatisfacción.

El autor Aquije¹³ encontró asociación estadística significativa entre las variables sociodemográficas: edad (p 0.013), grado de instrucción P 0.000), estado civil (p 0.024). Las variables no asociadas fueron la ocupación (p 0.197), procedencia (p= 0.475), y el

personal que atendió el parto ($p = 0.836$). Mientras que en mi trabajo de investigación se encuentra que en ingreso económico es de 72% (67), Social tanto en estado civil y ocupación son de 70.9 (66) y 68.8% (64); en lo biológico edad en todas las edades sobre pasan el 60%. Por lo tanto, es por mejorar según la matriz de mejora.

El autor Saldiarraga¹⁴ encontró que las características Socio Demográficas, el 34.62% tuvieron edades entre 24 a 29 años, siendo el promedio de edad de 26.27 años, el 98.08% procedían de zonas urbanas, el 38.46% tenían estudios secundarios completos y el 63.47% refirieron ser amas de casa respectivamente. Mientras que en mi trabajo de investigación en la edad que tuvo mayor insatisfacción es de 27 a 33 años con un 27.8%; mientras que en ocupación fue de ama de casa con 65.6% (42).

CONCLUSIONES

1. La satisfacción de las puérperas sobre la calidad de atención en el servicio Gineco – Obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho es de 34.8%, mientras que el 65.2% se encuentran insatisfechas. Al contrastar estos resultados con la matriz de mejora se determina que es por corregir.
2. En la dimensión FIABILIDAD, la satisfacción es de 35.7% mientras que la insatisfacción es de 64.30%. Contrastando con la matriz de mejora es por mejorar.
3. En la dimensión CAPACIDAD DE RESPUESTA, la satisfacción es de 27.4% mientras que la insatisfacción es de 72.58%. Contrastando con la matriz de mejora es por mejorar.
4. En la dimensión SEGURIDAD, la satisfacción es de 37.9% mientras que la insatisfacción es de 62.10%. Contrastando con la matriz de mejora es por mejorar.
5. En la dimensión EMPATIA, la satisfacción es de 32% mientras que la insatisfacción es de 68%. Contrastando con la matriz de mejora es por mejorar.
6. En la dimensión ASPECTOS TANGIBLES, la satisfacción es de 41.4% mientras que la insatisfacción es de 58.60%. Contrastando con la matriz de mejora es por mejorar.
7. En la satisfacción de las puérperas según las características sociodemográficas se encuentra que: en ingreso económico el 58.3% (39), son los que se encuentran insatisfechas; mientras que en lo social estado civil las solteras se encuentran insatisfechas con 36.3% (24) y en ocupación las amas de casa se encuentran insatisfechas con 65.6% (42). En lo biológico de edad se encuentran insatisfechos los que tienen 27 a 33 años con 27.8% (17); en paridad las insatisfechas son las multíparas con 52.5% (33). Y por último grado de estudio las insatisfechas son de estudio primaria con 41.5% (27).

RECOMENDACIONES

- El personal de salud debe contar con un clima laboral favorable que permita lograr buenas relaciones interpersonales por lo que la dirección del Hospital debe fomentar talleres de motivación.
- Fomentar talleres o cursos con el tema del buen trato a los pacientes, es decir sensibilizar al personal que labora en el “Hospital Regional de Ayacucho” con la finalidad de mostrar una buena atención con calidad y calidez.
- Mejorar el equipamiento en equipos biomédicos y recursos humanos a fin de que la capacidad resolutive del establecimiento sea mejor.
- Crear acciones para mejorar la satisfacción del paciente, basándose en cada una de las dimensiones, especialmente en la capacidad de respuesta.
- Los profesionales de la salud deben tener capacitaciones permanentes sobre la actual pandemia (COVID 19) y soporte psicológico sobre todos los temores que ocasiona esta enfermedad, para que puedan brindar un trato adecuado a las pacientes que acuden al servicio de Gineco-Obstetricia

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. Castro. La Cruzada Nacional por la Calidad en Salud: una mirada sociológica. Región y sociedad [online]. 2004, vol.16, n.30 [citado 201911-16],pp.43-83.Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-39252004000200002&lng=es&nrm=iso>. ISSN 1870-3925.
2. Vázquez y Col. Satisfacción de las usuarias del Departamento de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional en 2018. Rev. Nac. (Itauguá) [Internet]. 2018 Dez [citado 2019 Nov 20] ; 10(2): 39-57.Disponível en: http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S207281742018000200039&lng=pt. <http://dx.doi.org/10.18004/rdn.2018.0010.02.039-057>.
3. Borghans y Col. La duración de la estadía en el hospital está correlacionada con la satisfacción del paciente. Int J Qual Heal Care. 2012; 24(5):443-51.
4. Oliva. Satisfacción Usuaría: Un Indicador de Calidad del Modelo de Salud Familiar, Evaluada en un Programa de Atención de Familias en Riesgo Biopsicosocial, en la Atención Primaria. Psykhe [revista en Internet] 2004 [acceso 19 de noviembre de 2019]; 13(2), 173-186. Disponible en:<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-22282004000200013>
5. Boletín de la Organización Mundial de Salud. Relación entre la satisfacción con el sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes. [internet] Suiza: centro de prensa, abril 2009 [acceso 23 de octubre de 2019] disponible en: www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401-ab/es/
6. Rodolfo y Col. Satisfacción con la calidad de la atención en mujeres en periodo posparto de un Hospital de tercer nivel. CONAMED.2015 Perú; volumen 21 (número 1): página 15-20.
7. Judge y Col. Public opinion and the National Health Service: Patterns and perspectives in consumer satisfaction. Journal of Social Policy, 22(3), 299-327.
8. Zafra y Col. Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora.An.Fac.med.[Internet]. 2015. Ene [citado 2019 Nov 19]; 76 (1):87-88.Disponible en:http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102555832015000200017&lng=es.
9. Huamán y Col. Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de Usuarías que Acuden al Consultorio Externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho, 2018. [internet]. Perú. 2018 [acceso 23 de octubre 2019] disponible en: <http://repositorio.Ucv.edu.pe/>

Ministerio de Salud. Unidad Funcional de Gestión de la Calidad en Salud. Informe de un Grupo Científico. Perú: 2018.

10. Chuquimia. Percepción de satisfacción y actitudes en madres que acudieron a su parto en el Centro de Salud Integral Villa Nuevo Potosi, segundo semestre La Paz Bolivia 2016.
11. Villarreal. Satisfacción sobre la Calidad de Atención bajo la percepción de las Usuarias del Servicio de Salud Regional L Paz de Bolivia, Pro mujer durante el último semestre de 2014 y gestión 2015. [Tesis posgrado].
12. Aquije. Calidad de la atención de salud, parto obstétrico, periodo postparto del servicio de obstetricia del Hospital Regional de Ica, mayo – setiembre 2019. [Tesis posgrado].
13. Saldiarraga. Calidad de atención del parto según percepción de las puérperas atendidas en el Centro de Salud Pedro Pablo Atusparia – Chiclayo, durante mayo – julio del 2018. [Tesis posgrado].
14. Huarcaya. Nivel de satisfacción de puérperas durante el parto y percepción de la calidad de atención de obstetricia, Hospital distrital el Esfuerzo de Florencia de Mora – Trujillo 2017. [Tesis posgrado].
15. Mory. Calidad de atención y satisfacción del usuario en atención de parto, en puérperas atendidas en servicio de obstetricia del Hospital Regional de Loreto, junio – julio 2017. [Tesis posgrado].
16. Alvarado. Percepción de las puérperas sobre la calidad de atención del parto vaginal en el Hospital Sagaro II – 1 de Tumbes 2016. [Tesis posgrado].
17. Napanga. Calidad de atención brindada por obstetras durante el parto según percepciones de las puérperas en el Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla, Callao, 2016. [Tesis posgrado].
18. Berrocal. 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. [Tesis posgrado].
19. Minsa. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. [internet]. 2011 julio [citado 2019 octubre 27] N° 527-2011. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

20. ISO 9000: 2015. Sistemas de Gestión de Calidad: fundamentos y vocabulario. [Online Browsing platform (OBP)]. [lugar desconocido] 2015. [consultado 31 diciembre 2019] Disponible en: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:V1:es:term:3.6.4>
21. Lya y Col. El servier [internet] 2007 [consultado 31 diciembre 2019]; 22(3): disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revistacalidad-asistencial-256-articulo-la-satisfaccion-del-paciente-hospitalario-13102462>
22. Brigitte y Col. Significados durante el puerperio: a partir de prácticas y creencias culturales. DeCs, BIREME [internet]. 2013 abril [citado 2019 octubre 24]; VOL. 13 N° 1. Pag.7-16.
23. Resolución Ministerial N° 527-2011/Minsa “Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo”.

ANEXOS

ANEXO N°01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

“SATISFACCIÓN DE LAS PUÉRPERAS HOSPITALIZADAS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO. FEBRERO - ABRIL 2020

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | METODOLOGIA |
|--|---|---|---|--|
| <p>GENERAL: Cuál es la satisfacción de las puérperas sobre la calidad de atención en el servicio Gineco – Obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho, febrero a abril del 2020.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la satisfacción de las puérperas sobre la calidad de atención con la fiabilidad en el servicio Gineco – Obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho, febrero a abril del 2020? • ¿Cuál es la satisfacción de las puérperas sobre la calidad de atención con la capacidad de respuesta en el servicio Gineco – Obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho, febrero a abril del 2020? • ¿Cuál es la satisfacción de las puérperas sobre la calidad de atención con la seguridad en el servicio Gineco – Obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho, febrero a abril del 2020? • ¿Cuál es la satisfacción de las puérperas sobre la calidad de atención con la empatía en el servicio Gineco – Obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho, febrero a abril del 2020? • ¿Cuál es la satisfacción de las puérperas sobre la calidad de atención con la tangibilidad en el servicio Gineco – Obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho, febrero a abril del 2020? • ¿Cuál es la satisfacción de las puérperas hospitalizadas sobre la calidad de atención de acuerdo a sus características sociodemográficas en el servicio Gineco – Obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho, febrero - abril del 2020? | <p>Conocer la satisfacción de las puérperas sobre la calidad de atención en el servicio Gineco – Obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho, febrero a abril del 2020.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la satisfacción de las puérperas hospitalizadas sobre la calidad de atención con la fiabilidad en el servicio Gineco – Obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho. • Determinar la satisfacción de las puérperas hospitalizadas sobre la calidad de atención con la capacidad de respuesta en el servicio Gineco – Obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho. • Determinar la satisfacción de las puérperas hospitalizadas sobre la calidad de atención con la seguridad en el servicio Gineco – Obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho. • Determinar la satisfacción de las puérperas hospitalizadas sobre la calidad de atención con la empatía en el servicio Gineco – Obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho. • Determinar la satisfacción de las puérperas hospitalizadas sobre la calidad de atención con la tangibilidad en el servicio Gineco – Obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho. • Determinar la satisfacción de las puérperas hospitalizadas sobre la calidad de atención de acuerdo a sus características sociodemográficas en el servicio Gineco – Obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho. | <p>H1: Las puérperas hospitalizadas en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho se encuentran satisfechas sobre la calidad de atención.</p> <p>H0: Las puérperas hospitalizadas en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho se encuentran insatisfechas sobre la calidad de atención.</p> | <p>Variable Dependiente Satisfacción de las puérperas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía • Tangibilidad <p>Variable Independiente Calidad de atención</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sociodemográficos • Social • Biológico • cultural • Económico | <p>ENFOQUE DE ESTUDIO Cuantitativo</p> <p>TIPO DE ESTUDIO Aplicada</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACION DE</p> <p>DISEÑO: No experimental, prospectivo, Transversal descriptivo</p> <p>POBLACION: 2,786</p> <p>MUESTRA: 93</p> <p>TECNICA Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario SERVQUAL validada por el MINSA</p> <p>METODOS DE ANALISIS Los datos serán procesados con el paquete estadístico IBM – SPSS versión 26,0</p> |

ANEXO N° 02

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA FACULTAD
CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA**



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo..... manifiesto que he sido informada sobre la investigación el cual está diseñado con la finalidad de determinar la satisfacción en la calidad de atención de las puérperas hospitalizadas en el hospital regional de Ayacucho. Enero-marzo 2020.

Me hicieron saber que mi participación es voluntaria y que puedo retirar mi consentimiento en cualquier momento y que la información que brinde será estrictamente confidencial, y de uso exclusivo de la investigación.

“yo, he leído la información precedente, yo he tenido la oportunidad de hacer preguntas acerca del estudio y todas las interrogantes han sido absueltas a mi satisfacción. Yo consiento voluntariamente participar en el estudio”

Ayacucho..... dedel 2020

Firma del participante

ANEXO N° 03

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA**



“SATISFACCIÓN DE LAS PUÉRPERAS HOSPITALIZADAS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE GINECO-OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO. FEBRERO - ABRIL 2020”

N° de ficha: _____ **DNI:** _____ **Fecha** _____ / _____ / _____

A continuación, se le presenta un cuestionario destinado a evaluar la satisfacción que usted tiene en cuanto a la calidad de atención que brinda el Departamento de Gineco Obstetricia, Por ello, pedimos su colaboración respondiendo con toda sinceridad las siguientes preguntas que se plantea a continuación. De antemano se le agradece su participación.

I. DATOS GENERALES

1. Edad.....años
2. Grado de instrucción: Analfabeta ()
Primaria: Incompleta () Completa ()
Secundaria: Incompleta () Completa ()
Superior: Incompleta () Completa ()
3. Estado civil: Soltera () Casada () Conviviente () Viuda () Separada ()
4. Ocupación:
Estudiante ()
Ama de casa ()
Trabajadora dependiente ()

5. Ingreso económico familiar:

<850 soles ()

() 850 – 1000 soles ()

>1000 soles ()

6. Paridad

a. Primípara ()

b. Multípara ()

c. Gran multípara ()

ENCUESTA SERVQUAL MODIFICADA: Para su uso de satisfacción del usuario en los Establecimientos de salud (ES) y Servicio Médico de Apoyo (SMA) nivel I-4, II III. Minsa. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

| Nº | EXPECTATIVAS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Que todos los días reciba una visita médica | | | | | | | |
| 2. | Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindan sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado | | | | | | | |
| 3. | Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindan sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos | | | | | | | |
| 4. | Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio | | | | | | | |
| 5. | Que al alta, usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa | | | | | | | |
| 6. | Que los trámites para su hospitalización sean rápidos | | | | | | | |
| 7. | Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido | | | | | | | |
| 8. | Que los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápido | | | | | | | |
| 9. | Que los trámites para el alta sean rápidos | | | | | | | |
| 10. | Que los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud | | | | | | | |
| 11. | Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica | | | | | | | |
| 12. | Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza | | | | | | | |
| 13. | Que durante su hospitalización se respete su privacidad | | | | | | | |
| 14. | Que el trato del personal de obstetricia sea amable, respetuoso y con paciencia | | | | | | | |
| 15. | Que el trato de los médicos sea amable, respetuoso y con paciencia | | | | | | | |
| 16. | Que el trato del personal de nutrición sea amable, respetuoso y con paciencia | | | | | | | |
| 17. | Que el trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta sea amable, respetuoso y con paciencia | | | | | | | |
| 18. | Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización | | | | | | | |
| 19. | Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios | | | | | | | |
| 20. | Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios | | | | | | | |
| 21. | Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención | | | | | | | |
| 22. | Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados | | | | | | | |

| Nº | PERCEPCION | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. | ¿Usted recibe visita médica todos los días? | | | | | | | |
| 2. | ¿Usted comprende la explicación que los médicos le brindan sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado? | | | | | | | |
| 3. | ¿Usted comprende la explicación que los médicos le brindan sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos? | | | | | | | |
| 4. | ¿Usted comprende la explicación que los médicos le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio? | | | | | | | |
| 5. | ¿Al alta, usted comprende la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa? | | | | | | | |
| 6. | ¿Los trámites para su hospitalización son rápidos? | | | | | | | |
| 7. | ¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizan rápido? | | | | | | | |
| 8. | ¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizan rápido? | | | | | | | |
| 9. | ¿Los trámites para el alta son rápidos? | | | | | | | |
| 10. | ¿Los médicos y obstetras muestran interés para mejorar o solucionar su problema de salud? | | | | | | | |
| 11. | ¿Los alimentos que recibe le entregan a temperatura adecuada y de manera higiénica? | | | | | | | |
| 12. | ¿Durante la hospitalización su salud fue mejorando? | | | | | | | |
| 13. | ¿Durante su hospitalización se respeta su privacidad? | | | | | | | |
| 14. | ¿El trato del personal de obstetricia es amable, respetuoso y con paciencia? | | | | | | | |
| 15. | ¿El trato de los médicos es amable, respetuoso y con paciencia? | | | | | | | |
| 16. | ¿El trato del personal de nutrición es amable, respetuoso y con paciencia? | | | | | | | |
| 17. | ¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta es amable, respetuoso y con paciencia? | | | | | | | |
| 18. | ¿El personal de enfermería muestra interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización? | | | | | | | |
| 19. | ¿Los ambientes del servicio son cómodos y limpios? | | | | | | | |
| 20. | ¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encuentran limpios? | | | | | | | |
| 21. | ¿Los equipos se encuentran disponibles y se cuenta con materiales necesarios para su atención? | | | | | | | |
| 22. | ¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados? | | | | | | | |

ANEXO N° 04

TABLA N° 02

DESCRIPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PUERPERAS EN LAS 5 DIMENSIONES

| Preguntas / Dimensiones | Satisfecho (+) | | Insatisfecho(-) | |
|-------------------------------|----------------|-------------|-----------------|--------------|
| | n | % | n | % |
| P1 | 35 | 37.6 | 58 | 62.37 |
| P2 | 32 | 34.4 | 61 | 65.59 |
| P3 | 30 | 32.3 | 63 | 67.74 |
| P4 | 36 | 38.7 | 57 | 61.29 |
| P5 | 33 | 35.5 | 60 | 64.52 |
| Fiabilidad | 166 | 35.7 | 299 | 64.30 |
| P6 | 34 | 36.6 | 59 | 63.44 |
| P7 | 17 | 18.3 | 76 | 81.72 |
| P8 | 25 | 26.9 | 68 | 73.12 |
| P9 | 26 | 28.0 | 67 | 72.04 |
| Capacidad de Respuesta | 102 | 27.4 | 270 | 72.58 |
| P10 | 39 | 41.9 | 54 | 58.06 |
| P11 | 32 | 34.4 | 61 | 65.59 |
| P12 | 37 | 39.8 | 56 | 60.22 |
| P13 | 33 | 35.5 | 60 | 64.52 |
| Seguridad | 141 | 37.9 | 231 | 62.10 |
| P14 | 33 | 35.5 | 60 | 64.52 |
| P15 | 34 | 36.6 | 59 | 63.44 |
| P16 | 13 | 14.0 | 80 | 86.02 |
| P17 | 35 | 37.6 | 58 | 62.37 |
| P18 | 34 | 36.6 | 59 | 63.44 |
| Empatia | 149 | 32.0 | 316 | 67.96 |
| P19 | 36 | 38.7 | 57 | 61.29 |
| P20 | 40 | 43.0 | 53 | 56.99 |
| P21 | 32 | 34.4 | 61 | 65.59 |
| P22 | 46 | 49.5 | 47 | 50.54 |
| Aspectos Tangibles | 154 | 41.4 | 218 | 58.60 |
| PORCENTAJE TOTAL | 712 | 34.8 | 1334 | 65.20 |

En la tabla N° 02 observamos que todas las dimensiones se encuentran con una insatisfacción más del 58% como detalle la dimensión que tiene mayor insatisfacción es

con una insatisfacción de 67.96% y una satisfacción de 32%, seguido por la dimensión Fiabilidad con una insatisfacción de 64.30% y una satisfacción de 35.7%, y luego por la dimensión Seguridad con una insatisfacción de 62.10% y una satisfacción del 37.9%, y por último la dimensión Aspectos Tangibles con una insatisfacción de 58.60% y una satisfacción de 41.4%. En la gran mayoría pasa el 60% por lo que se encuentra por mejorar en el casillero rojo.

ANEXO N° 05

TABLA N° 03

CONSOLIDACIÓN DE LA SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN DE LAS PUERPERAS EN LAS 5 DIMENSIONES

| Dimensiones | Satisfecho % (+) | Satisfecho n | Insatisfecho % (-) | Insatisfecho n |
|--------------------------|------------------|--------------|--------------------|----------------|
| FIABILIDAD | 35.7 | 32 | 64.30 | 60 |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA | 27.4 | 26 | 72.58 | 67 |
| SEGURIDAD | 37.9 | 35 | 62.10 | 58 |
| EMPATIA | 32.0 | 30 | 67.96 | 63 |
| ASPECTOS TANGIBLES | 41.4 | 39 | 58.60 | 54 |
| TOTAL DIMENSIONES | 34.8 | 32 | 65.2 | 61 |

En la tabla N° 03 se observa que todas las dimensiones se encuentran con una insatisfacción más del 58% como detallo la dimensión que tiene mayor insatisfacción es Capacidad de Respuesta con 72.58% (67) y una satisfacción del 27.4% (26), seguido por Empatía con una insatisfacción de 67.96% (63) y una satisfacción de 32% (30), seguido por la dimensión Fiabilidad con una insatisfacción de 64.30% (60) y una satisfacción de 35.7% (32), y luego por la dimensión Seguridad con una insatisfacción de 62.10% (58) y una satisfacción del 37.9% (35), y por último la dimensión Aspectos Tangibles con una insatisfacción de 58.60% (54) y una satisfacción de 41.4% (39). En la gran mayoría pasa el 60% por lo que se encuentra por mejorar en el casillero rojo.

ANEXO N° 06

TABLA N° 04

DESCRIPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN POR PREGUNTA DE LA ENCUESTA SERVQUAL

| Preguntas | SATISFECHOS (+) | | INSATISFECHOS (-) | |
|-----------|-----------------|--------------|-------------------|--------------|
| | N | % | n | % |
| P01 | 35 | 37.6 | 58 | 62.37 |
| P02 | 32 | 34.4 | 61 | 65.59 |
| P03 | 30 | 32.3 | 63 | 67.74 |
| P04 | 36 | 38.7 | 57 | 61.29 |
| P05 | 33 | 35.5 | 60 | 64.52 |
| P06 | 34 | 36.6 | 59 | 64.30 |
| P07 | 17 | 18.3 | 76 | 63.44 |
| P08 | 25 | 26.9 | 68 | 81.72 |
| P09 | 26 | 28.0 | 67 | 73.12 |
| P10 | 39 | 41.9 | 54 | 72.04 |
| P11 | 32 | 34.4 | 61 | 72.58 |
| P12 | 37 | 39.8 | 56 | 58.06 |
| P13 | 33 | 35.5 | 60 | 65.59 |
| P14 | 33 | 35.5 | 60 | 60.22 |
| P15 | 34 | 36.6 | 59 | 64.52 |
| P16 | 13 | 14.0 | 80 | 62.10 |
| P17 | 35 | 37.6 | 58 | 64.52 |
| P18 | 34 | 36.6 | 59 | 63.44 |
| P19 | 36 | 38.7 | 57 | 86.02 |
| P20 | 40 | 43.0 | 53 | 62.37 |
| P21 | 32 | 34.4 | 61 | 63.44 |
| P22 | 46 | 49.5 | 47 | 67.96 |
| | 712 | 34.80 | 1334 | 65.20 |

| | |
|-----------|-------------|
| > 60% | Por Mejorar |
| 40 – 60 % | En Proceso |
| < 40 | Aceptable |

En la tabla N° 04 se observa que en todas las dimensiones la insatisfacción ha predominado por parte de las púrpuras es decir que tienen mayor a 60% que se encuentran de color rojo, por mejorar a excepción de la pregunta 12 que se encuentra de color amarillo, es decir tienen una insatisfacción del 58.06%, comparando con nuestra tabla se encuentra dentro de 40 – 60 es decir en proceso y ninguna dimensión se encuentra menor a 40% es decir aceptable.