

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**

ESCUELA DE POSGRADO

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD
DE CIENCIAS DE LA SALUD**



**“Calidad de Atención y Satisfacción en Usuarías del
Servicio de Ginecobstetricia del Centro de Salud San
Juan Bautista, Ayacucho 2021”**

Tesis para obtener el Grado de Maestro en Gerencia en
Servicios de Salud

Presentado por:

Br. PACHAS GRADOS Jéssica Luz

Asesora de Tesis:

Dra. Julia Cristina SALCEDO CANCHO

Ayacucho – Perú

2021

JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

.....
Dr. Emilio German Ramírez Roca
Director de la Escuela de Posgrado
Presidente del jurado

.....
Dr. Edward Barboza Palomino
Director de la Unidad de Posgrado
de la Facultad de Ciencias de la Salud
Miembro del Jurado

.....
Dra. Lidia Gonzalez Paucarhuanca
Docente adscrito a la Escuela de Posgrado
Miembro del jurado

.....
Dr. Angelica Ramírez Espinoza
Docente adscrito a la Escuela de Posgrado
Miembro del jurado

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
1.1 Situación problemática.....	9
1.2 Formulación de problema.....	12
1.2.1 Problema general.....	12
1.2.2 Problemas específicos	13
1.3 Objetivos de investigación.....	13
1.3.1 Objetivo general.....	13
1.3.2 Objetivos específicos	14
1.4 Justificación de la investigación	15
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.	17
2.1 Antecedentes del estudio.....	17
2.1.1 A nivel internacional	17
2.1.2 A nivel nacional	19
2.1.3 A nivel regional.....	22
2.2 Bases teóricas.....	23
2.2.1 Satisfacción del usuario:.....	23
2.2.2 Calidad de la atención:	28
2.3 Hipótesis	34
2.4 Definición de términos operativos	35
2.5 Variables	36
2.6 Operacionalización de variables.....	37
CAPÍTULO III DISEÑO METODOLÓGICO.	38
3.1 Tipo de estudio.....	38

3.2	Diseño de estudio.....	38
3.3	Nivel de investigación.....	38
3.4	Área de investigación	38
3.5	Población y muestra.....	38
3.5.1	Poblacion	38
3.5.2	Muestra	38
3.6	Técnica.....	39
3.7	Instrumento	39
3.8	Procedimiento de recolección de datos.....	39
3.9	Procesamiento de datos.....	40
3.10	Análisis estadístico.....	40
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSION.		42
4.1	Resultados	42
4.2	Discusión	54
4.3	Conclusiones	58
4.4	Recomendaciones	60
Referencias bibliograficas.....		61

DEDICATORIA

En primer lugar agradezco a Dios por darme la fuerza en poder realizar mis metas y en especial a mi adorado hijo SEBASTIAN por la fortaleza y las valentia de poder lograr todos mis objetivo en mi vida a mis padres y Hermanos que me han apoyado moralmente. Gracias

AGRADECIMIENTO

En agradecimiento a la Universidad Nacional San Cristobal de Huamanga, por lograr metas de los profesionales y obtener un avance academico.

Agradecimiento a mi Asesora por el tiempo brindado para poder avanzar mi tesis. Gracias

Resumen

La calidad de la atención en salud, es la atención máxima y completa que se brinda al paciente, después de haber considerado el balance de riesgo-beneficio que involucra toda atención de salud, la cual se ha consolidado siendo un pilar fundamental del proceso de atención a fin de proteger y proporcionar satisfacción a las usuarias en los establecimientos de salud. El presente estudio tuvo como objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en usuarias atendidas el servicio de ginecobstetricia del Centro de Salud San Juan Bautista, durante el primer semestre del año 2021. El estudio fue de tipo cuantitativo, de diseño prospectivo, de corte transversal y nivel correlacional. En una muestra de 100 usuarias atendidas el servicio de ginecobstetricia seleccionadas de manera no probabilística intensional. Resultados: se encontró una relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción ($p = .001$), así mismo la calidad de atención se relacionó con la fiabilidad ($p = .000$), capacidad de respuesta ($p = .002$), seguridad ($p = .027$), empatía ($p = .002$) y aspectos tangibles ($p = .001$). Se concluye que la calidad de atención se relaciona con el nivel de satisfacción en las usuarias atendidas en el servicio de ginecobstetricia del Centro de Salud San Juan Bautista, durante el primer semestre del año 2021.

Palabra Clave: calidad de atención, nivel de satisfacción.

Summary

The quality of medical care is defined as the maximum and complete care that can be provided to the patient, after considering the risk-benefit balance involved in all health care, which has been consolidated as a substantive part of the care process in order to protect and provide satisfaction to users in health facilities. The objective of this study was to determine the relationship between the quality of care and the level of satisfaction of users attended in the gynecobstetrics service of the San Juan Bautista Health Center, during the first semester of the year 2021. The study was quantitative, prospective, cross-sectional and correlational. In a sample of 100 users attended in the gynecobstetrics service, selected in a non-probabilistic and intensive way. Results: a significant relationship was found between quality of care and level of satisfaction ($p = .001$), likewise quality of care was related to reliability ($p = .000$), responsiveness ($p = .002$), safety ($p = .027$), empathy ($p = .002$) and tangible aspects ($p = .001$). It is concluded that the quality of care is related to the level of satisfaction in the users attended in the gynecobstetrics service of the San Juan Bautista Health Center, during the first semester of the year 2021.

Keyword: quality of care, level of satisfaction.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la humanidad, especialmente en lo que se refiere al campo de la medicina, se viene impulsando una atención humanizada en la prestación de los servicios de salud con el objetivo de lograr una mayor calidad de atención, cimentada en actividades encaminadas a garantizar el acceso a los servicios de salud con profesionales idóneos e insumos necesarios que permitan la satisfacción de los usuarios, por lo que los servicios de salud necesitan una evaluación continua en cuanto a la calidad. (Shirley, 2016).

Segun la Organización Mundial de Salud (OMS) los servicios de salud son esenciales a los que debe tener acceso toda la comunidad, y deben garantizar la puesta en praxis de la calidad profesional, consiguientemente reducir y evitar riesgos mínimos para los pacientes y procurar satisfacer las necesidades de salud. (Olasa, 2016).

En esta misma línea de ideas, la Organización Mundial de Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS) conceptualiza la calidad en relación a los procesos laborales en la atención de la salud reproductiva, donde la satisfacción percibida por las usuarias refleja la calidad de atención (Alvarez, 2015).

En consecuencia, el presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en usuarias atendidas el servicio de ginecoobstetricia del Centro de Salud San Juan Bautista, durante el primer semestre del año 2021; La misma que estuvo estructurada en cuatro capítulos que fueron: el planteamiento del problema, el marco teórico, la metodología y los resultados y discusión.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La calidad se define como las cualidades de un determinado servicio o características de un producto que determina la satisfacción en base a las necesidades del consumidor y genere mayor confianza en el servicio recibido o producto adquirido a un menor costo (Tarco,2008). La OMS aborda la calidad en salud basado en un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos con un riesgo mínimo para el paciente, para lograr altos niveles de satisfacción del paciente y crear un impacto positivo final en la salud (Aguirre, 2007).

La calidad de la atención médica se define como la atención que se puede brindar al paciente con el mayor bienestar posible, después de contabilizar el equilibrio entre los beneficios y pérdidas esperados, acompañada del proceso de atención en todas sus partes. Con este proceso surgió la necesidad del control de calidad, que se reforzó como parte importante del proceso de fabricación para proteger y satisfacer a los usuarios internos y externos (Tarco, 2008; Donabedian,2011; Deming, 2011). La calidad de la salud es un problema tan difícil de imaginar que al evaluarla esperamos que haya menos fallas, se reduzcan los costos, se mejore la productividad y se logre una alta competitividad. Además, se asegurará la continuidad en el mercado y el negocio seguirá siendo una fuente de empleo (Deming, 2011; Garvin,2008).

La satisfacción del usuario es el grado de acuerdo entre sus expectativas sobre la calidad del servicio y la atención que recibe. Suele evaluarse mediante encuestas que son aspectos clave: los resultados clínicos, el entorno de desarrollo de la atención y las relaciones personales con los profesionales que brindan atención, que están directamente relacionados con la historia del paciente (Espinoza, 2004). De esta forma, se potencia la

satisfacción del usuario como medio de evaluación de la calidad de la atención médica (Horovitz, 2004; Rey, 2010).

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de la prestación de servicios de alta calidad y afecta el uso y la continuidad de los servicios de salud. (Jacobs, 2006).

Proveniente de la Organización Mundial de la Salud (OMS), guiada por el lema: "Tratamiento de la Salud y la Enfermedad en el Hombre", la organización trabaja en el humanitarismo. Es un proceso de comunicación y ayuda mutua entre las individuos, encaminado a transformar y comprender el espíritu esencial de la vida (Najera, 2010).

Por tanto, como se ha constatado en países desarrollados, la perspectiva del usuario de los servicios de salud no es solo una de las soluciones clínicas, sino que también tiene en cuenta lo que las individuos perciben y valoran los beneficios de su psiquis como respuesta a sus intereses. Esto se vivió desde el ingreso hasta el alta, en este sentido, un estudio en Bolivia encontró que el 48,97% de los usuarios no estaban satisfechos con la atención humanizada de las enfermeras, el 49,48% de los usuarios dijeron que no recibieron la atención a tiempo, el 46,39% expresaron insatisfacción el 90% con el cuidado recibido por los cuidadores; en Nicaragua, el índice de expectativa más alto sobre la cantidad de bienes tangibles fue de 98,6% y el índice de percepción más alto fue de 97,2%. La mayor diferencia de 0 fue -0,48 para la capacidad de respuesta y -0,20 para el índice de calidad de servicio, donde en Paraguay 82 pacientes (40%) estaban satisfechos. el poder de la parte Obstetricia y Ginecología fue el aspecto receptivo y seguro, mientras que el más débil fue el aspecto tangible (habitación, señalización y entrega de comidas); El 92,0% y 84,0% de los pacientes en Honduras dijeron estar satisfechos con la atención del personal médico y médico, el 82,9% satisfecho con la información de enfermería posterior a la visita, (290), el 12,3% regular y el 4,9% deficiente, el 70,3% brindando privacidad por una consulta médica considerada buena, proporcionando comodidad durante el examen, el 82,9 % se considera buena.

Lo anterior se expresan en sus percepciones, sentimientos y decisiones combinados con los valores importantes que aplican y definen su vida en el

día a día, por lo que la respuesta no son los hechos específicos de ser tratados, cuanto mayor sea el rango de experiencia entre los pacientes. y relación mantenida grupo clínico, tratamiento, Calidad de la información recibida (Pérez,2017).

De acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Salud (MINSA) y el Modelo de Atención Integrada de Salud Domiciliaria y Comunitaria (MAIS-BFC), en cuanto a la prestación y calidad de la atención, la gestión de los trabajadores de la salud es justa y equitativa, así como preparación técnica adecuada y acceso a los recursos necesarios (Waldow, 2015).

En diversos estudios realizados en nuestro país, uno de los principios rectores de la política del Ministerio es tratar la calidad de la atención como una norma de derecho civil, cuyo eje principal es la satisfacción del usuario. Sin embargo, se ha observado que los usuarios tienen una percepción negativa de la calidad de los servicios de salud que perciben (Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Seguro de Salud, 2014). Al respecto, el informe del ica arrojó que el 56,4% no está satisfecho con la calidad de atención y el 43,6% está insatisfecho (Acevedo 2020); en Huncavelica en cuanto al medio ambiente el 71,7% lo califica también, en cuanto a la tecnología el 66,1% Desde un punto de vista humano, el 54,7% de las individuos tienen una buena percepción. El 64,2% de las mujeres encuestadas durante la pubertad reportaron una buena percepción del cuidado de los hijos (Contreras 2019); en Cañete todas las dimensiones corresponden a un grado de “satisfacción”, siendo el aspecto físico el menos valorado y la empatía la más apreciada. De igual forma, el 55,06% de las mujeres en el puerperio expresaron “satisfacción” con diversos factores (Napanga 2018).

Varios estudios en nuestro medio han demostrado que el 68% de las individuos dijeron no estar satisfechas con la atención que recibieron en el establecimiento y solo el 32% dijo estar satisfecha con la atención que recibieron (Sulca 2018).

El Centro de Salud San Juan Bautista, los usuarios se quejaron de la atención que recibieron por parte del personal de obstetricia y ginecología,

diciendo que no los atendieron bien, personalmente, que eran indiferentes a su estado de salud y que no estaban disponibles motor. Personalidad confiada, nunca explicaba sobre los cuidados después de la alimentación, también decían muchos casos de niños con mal carácter, o hablaban, otros decían estar molestos porque no los trataban de forma oportuna sin ganas. tratan de brindarles comodidad física y, lo peor de todo, cuidarlos sin respetar la dignidad humana.

Por lo antes expuesto nos permitimos formular la siguiente interrogante de investigación.

1.2 FORMULACIÓN DE PROBLEMA

PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la calidad de atención y el nivel de satisfacción en usuarias atendidas en el servicio de ginecoobstetricia del Centro de Salud San Juan Bautista, durante el primer semestre del año 2021?

PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuál es la calidad de atención y la dimensión fiabilidad de la satisfacción en usuarias atendidas el servicio de ginecoobstetricia del Centro de Salud San Juan Bautista durante el primer semestre del año 2021?
- ¿Cuál es la calidad de atención y la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción en usuarias atendidas el servicio de ginecoobstetricia del Centro de Salud San Juan Bautista, durante el primer semestre del año 2021?
- ¿Cuál es la calidad de atención y la dimensión seguridad de la satisfacción en usuarias atendidas el servicio de ginecoobstetricia del Centro de Salud San Juan Bautista, durante el primer semestre del año 2021?
- ¿Cuál es la calidad de atención y la dimensión empatía de la satisfacción en usuarias atendidas el servicio de ginecoobstetricia del Centro de Salud San Juan Bautista, durante el primer semestre del año 2021?

- ¿Cuál es la calidad de atención y la dimensión Aspectos tangibles de la satisfacción en usuarias atendidas el servicio de ginecobstetricia del Centro de Salud San Juan Bautista, durante el primer semestre del año 2021?

1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

GENERAL

Determinar la calidad de atención y el nivel de satisfacción en usuarias atendidas el servicio de ginecobstetricia del Centro de Salud San Juan Bautista, durante el primer semestre del año 2021.

ESPECÍFICOS

- Determinar la calidad de atención y la dimensión fiabilidad de la satisfacción en usuarias atendidas el servicio de ginecobstetricia del Centro de Salud San Juan Bautista, durante el primer semestre del año 2021.
- Determinar la calidad de atención y la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción en usuarias atendidas el servicio de ginecobstetricia del Centro de Salud San Juan Bautista, durante el primer semestre del año 2021.
- Determinar la calidad de atención y la dimensión seguridad de la satisfacción en usuarias atendidas el servicio de ginecobstetricia del Centro de Salud San Juan Bautista, durante el primer semestre del año 2021.
- Determinar la calidad de atención y la dimensión empatía de la satisfacción en usuarias atendidas el servicio de ginecobstetricia del Centro de Salud San Juan Bautista, durante el primer semestre del año 2021.

- Determinar la calidad de atención y la dimensión Aspectos tangibles de la satisfacción en usuarias atendidas el servicio de ginecobstetricia del Centro de Salud San Juan Bautista, durante el primer semestre del año 2021.

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La relevancia del trabajo, esta sustentado porque a través del presente se identificará la percepción respecto a la calidad de atención en el servicio de ginecobstetricia en el Centro de Salud San Juan Bautista y se justifica desde los siguientes aspectos.

Punto de vista práctico, para implementar estrategias de la calidad del servicio, con el objetivo de mejorar la calidad de atención a las usuarias e incrementar los niveles de satisfacción percibida durante la atención, identificando las limitaciones halladas y promoviendo las buenas prácticas en sus diversas dimensiones de la calidad para satisfacer a las demandas de necesidades de las pacientes.

Punto de vista social, los conocimientos que deriven de la presente investigación apertura la propuesta para otras investigaciones, toda vez que la atención de la calidad es un reto para los profesionales de la salud, el cual demande al sector salud implementar el sistema de gestión de calidad para garantizar la sostenibilidad de los mismos a través de profesionales competentes que dichos servicios mejore la satisfacción de las usuarias.

Punto de vista político, la investigación debe aportar con información que pueda servir de base para la revisión y adecuación a las políticas institucionales en salud relacionadas a la calidad de atención, a partir de ahí generar mecanismos par su implementación en el marco del Plan Nacional Concertado de Salud que estipula en su Quinto Lineamiento de Política: Mejoramiento progresivo del acceso a los servicios de salud de calidad.

Punto de vista etico, considerando que una prestación de servicios de calidad asegura el cumplimiento y se garantiza el respeto de los derechos de los usuarios contemplados en la declaración de Helsinki para la realización de estudios en seres humanos.

Finalmente a nivel de la Región hay antecedentes de estudio relacionados al nivel de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios de salud que se brinda, pero hay limitaciones de estudios que exploren estos aspectos en el Centro de Salud san Juan Bautista. Durante nuestras prácticas clinica he observado que las usuarias que acuden al establecimiento en mencion

tienen limitaciones en manifestar las necesidades de atención, esto sumado al desconocimiento de sus derechos en salud podrias estar influyendo en la percepción de satisfacción de la atención.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE ESTUDIO

INTERNACIONAL

Villamar M. (Ecuador, 2020), en su estudio sobre la “calidad de atención y factores asociados en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C Naranjal, Ecuador, 2020 **Materiales y métodos:** estudio cuantitativo, no experimental, básica, hipotética, pura, transversal comparativa. En una población conformada por 128 pacientes atendidas en el centro de salud, seleccionadas de manera censal, y utilizando el cuestionario SERVQUAL. **Resultados:** 100% de la muestra califican a la calidad de atención en un nivel medio, del mismo modo calificaron a la expectativas y a las perspectivas, encontrando según la correlación de Spearman = -0,429 una existe una relación significativa moderada entre calidad de atención y las características sociodemográficas y de salud”.

Girón N. (Bolivia- 2019), en su estudio sobre la “percepción de las usuarias sobre calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería; una gran encuesta transversal **Materiales y métodos:** estudio cuantitativo, de tipo descriptivo y de corte transversal. En una muestra de 136 usuarias y 14 enfermeros (as) a quienes se les realizó una entrevista. **Resultados:** 48.97% de pacientes mencionan que hay una baja satisfacción respecto al cuidado humanizado de la enfermera, 49.48% refiere que no son atendidas oportunamente, y el 46.39% indicó haber tenido una atención insatisfactoria de parte del enfermero (a)”.

manifiesta su insatisfacción con la atención recibida por parte del personal de enfermería.

Latino J. (Nicaragua, 2019), en su estudio “satisfacción de usuarias, sobre la calidad de atención Prenatal recibida en consulta externa, hospital Bautista, Managua Nicaragua, junio 2019. **Materiales y métodos:** fue un estudio de

diseño descriptivo y de corte transversal, la población en estudio fue de 227 usuarias, el instrumento aplicado fue el cuestionario de SERVQUAL **Resultados:** respecto a expectativas, el 98.6% reflejaron en dimensión bienes tangibles y en Percepción fue la empatía con un 97.2%; en cambio la brecha más alejada de cero fue Capacidad de respuesta -0,48 puntos, con un índice de calidad de servicio de -0,20".

Vázquez G., et al. (Paraguay 2018), en su estudio de "satisfacción de las usuarias del Departamento de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional en 2018. **Materiales y métodos:** estudio observacional-descriptivo-prospectivo, en una muestra de 203 mujeres del servicio de Gineco obstetrica en alta del Hospital Itauguá. **Resultados:** La edad media 31 ± 11 años. La media del cuestionario fue $5,3 \pm 0,5$. Aplicando el percentil 60, el 40% estuvo satisfecho; el mencionado estudio reflejaba que la dimensión tangibilidad tenían limitaciones y los que resultaron favorable fueron las dimensiones capacidad de respuesta y seguridad mientras; finalmente no se encontró factor de riesgo asociado a la insatisfacción".

Ligia A. & Sabonge J. (Honduras, 2017), en su estudio sobre "Satisfacción de usuarias externas en la atención gineco-obstétrica, Instituto Hondureño de Seguridad Social, Tegucigalpa, 2016-2017. **Materiales y métodos:** estudio descriptivo-transversal en una muestra de 350 pacientes. **Resultados:** el 61% tenían la edad entre 18-35 años; un 46% percibieron de manera favorable la atención en el área de admisión; el 92.0% refiere estar satisfecho con la atención del médico mientras que el 84.0% lo está con la enfermera. La privacidad brindada en la atención clínica fue buena en un 70.3%, regular 21.1% y mala 2.6%. La información sobre los cuidados después de la consulta fue mala en un 4.9%, regular 12.3% y buena 82.9%. La comodidad ofrecida fue percibida fue mala 3.4%, regular 13.7% y buena 82.9% respectivamente".

NACIONAL

Acevedo I. (Ica, 2020), en su estudio titulado "Percepción de la Calidad de Atención en Consulta Externa de Obstetricia según Factores Sociodemográficos en el Hospital Augusto Hernández Mendoza, Ica 2020.

Materiales y métodos: estudio no experimental-transversal,-prospectiva-descriptiva–correlacional, en 218 mujeres embarazadas. **Resultados:** La calidad de atención fue insatisfecho en un 56.4% , mientras que el 43.6% estuvo satisfecho, se halló una correlación significativa entre las características como edad, procedencia, condición económica y la percepción de la calidad de la atención obstétrica en emergencia ($p < 0.005$ ”).

Vásquez O. (Chiclayo, 2020), en su estudio titulado “Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en el servicio de Gineco-Obstetricia, Hospital Luis Heysen Chiclayo. **Materiales y métodos:** investigación básica-no experimental en una muestra de 263 pacientes atendidas en Gineco-Obstetricia **Resultados:** el estudio encontró una calidad de atención buena en un 74.3%, mientras que la satisfacción fue del 88.8%, así mismo se hayó relación significativa ($p < 0,05$) entre calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo en las dimensiones aspectos tangibles, la fiabilidad, seguridad, capacidad respuesta y empatía.

Contreras C. & Mulato E. (Huancavelica, 2019), en su estudio sobre “calidad de atención del parto en Huancavelica. **Materiales y métodos:** estudio-observacional-prospectivo-transversal-descriptivo. En una muestra de 59 púrperras de parto vaginal. **Resultados:** 28.8% tenían secundaria completa, 64.4.7% eran jóvenes, 61.7% procedencia de la zona urbana, 61 % fueron convivientes; en la dimensión entorno el 71.7% presentaron una percepción buena, así mismo el 66.1% presentó la misma percepción en la dimensión técnica y el 54.7% en la dimensión técnica; por ende los resultados evidenciaron que el 64.2 % de las usuarias refieren tener una buena percepción de la atención del parto”.

Villodas S. (Lima, 2018), en su estudio que buscaba determinar la calidad de servicio en la emergencia de gineco obstetricia en el Hospital Carlos La Franco La Hoz durante el año 2017. **Materiales:** Estudio observacional-prospectivo-transversal, en una muestra de 177 pacientes, utilizando la escala SERVPERF **Resultados:** “La calidad de servicio fue de nivel media (84%); al igual que en la en la dimensión respuesta rápida, empatía, seguridad y

confianza con 64%, 81%, 66% y 62% respectivamente; mientras que en la dimensión elementos tangibles el nivel fue bajo con un 42%”.

Apaéstegui L. (Tarapoto, 2019), en su estudio titulado “Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba 2016. **Materiales y métodos:** investigación de enfoque cuantitativo, estudio de nivel correlacional y observacional, de corte transversal, la población en estudio fue de 68 pacientes. **Resultados:** según la prueba estadística Pearson se hallaron una correlación alta positiva (0.947), el cual explicita hay una mayor satisfacción a mejor calidad de atención.

Napanga B. (Cañete, 2018), en su estudio titulado “calidad de atención brindada por obstetras Durante el parto según percepciones de las Puérperas en centro obstétrico del hospital de Ventanilla, callao, 2016”. **Métodos:** estudio descriptivo-analítico no experimental-transversal, aplicando una entrevista a 251 puérperas inmediatas. **Resultados:** se encontro de manera general una satisfaccion en un 55.05%, al igual que en las dimensiones: aspectos tangibles 84.10%, confianza 66.10%, seguridad 78.10%, empatia 83.70% y respuesta rapida 65.7%”.

Huané M. & Uribe L. (Huaraz, 2017), en su estudio titulado “calidad de atención y satisfacción de gestantes del consultorio obstétrico, centro de salud Huarupampa, Huaraz, 2017”. **Materiales y métodos:** investigación descriptiva-correlacional, en 159 embarazadas utilizando la encuesta Servqual. **Resultados:** respecto a la calidad el 60,4% menciona que fue regular, 15,7% mala y 23,9% buena; mientras que respecto a la satisfacción el 12,6% estuvieron satisfechas, 56,6% indiferentes y 30,8% insatisfechas; reportando una relacion significativa entre las variables de estudio ($p < 0,05$)”.

Heredia J. (Tacna, 2016), en su estudio que buscaba determinar el grado satisfacción de las gestantes adolescentes sobre la atención prenatal. **Métodos:** estudio prospectivo-no experimental-transversal, usando la encuesta SERQUAL en 66 gestantes. **Resultados:** La atención recibida fue mala 38%, regular 34%, bueno 27 %, y excelente 1%.

REGIONAL

Sulca A. (Ayacucho, 2018) en su estudio que buscaba identificar la satisfacción de la usuaria externa del consultorio de obstetricia. **Materiales y métodos:** investigación cuantitativa, descriptiva, de corte transversal en una muestra de 75 usuarias, haciendo uso de la encuesta SERVQUAL **Resultados:** 68% refieren estar insatisfechos y el 32% refieren estar satisfechas con la atención recibida.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 SATISFACCION DEL USUARIO

La satisfacción del usuario significa una experiencia razonable o percibida que resulta de comparar las expectativas y el comportamiento de un producto o servicio y se rige por muchos factores como las expectativas, los valores éticos, etc., la ética y la cultura, las necesidades individuales y el propio establecimiento médico. “Estos factores determinan que la satisfacción de diferentes individuos y la misma persona en situaciones distintas sean modificables. El propósito de las entidades sanitarias es cubrir las necesidades de sus usuarios, siendo el análisis herramienta fundamental, medir la satisfacción para intuir la calidad de la atención otorgada” (Andia, 2002).

La satisfacción del usuario se refiere a una experiencia razonable o percibida creada al comparar las expectativas y el comportamiento de un producto o servicio y se rige por muchos factores, como las expectativas, la ética de valores, la ética y la cultura, las necesidades individuales y el propio establecimiento médico (Seclen 2005).

“La satisfacción de los usuarios está directamente relacionada con la satisfacción de sus necesidades y deseos a través de los servicios médicos prestados, los precios, los proveedores, la mezcla promocional, el personal, las pruebas físicas, la naturaleza, el entorno y los procesos en los que se presta el servicio. Dado que la satisfacción del paciente fluctúa con el tiempo, positiva o negativamente debido a su exposición ambiental, alcanzando niveles de satisfacción cada vez más exigentes, los gerentes de las organizaciones de atención médica necesitan saber el nivel exacto de calidad que experimentan” (Izaguirre 2014).

Para el Departamento de Salud, abordar las inquietudes de los usuarios externos es tan importante para la atención de calidad como técnicamente factible. Para los usuarios, la calidad depende en gran medida de sus interacciones con los profesionales de la salud, atributos como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la disponibilidad de atención y, lo más importante, si están recibiendo los servicios que buscan. Dado que los

sistemas de salud y su personal ponen a sus usuarios en primer lugar, brindan servicios que cubren no solo los estándares de calidad técnica, sino también las necesidades relacionadas con otros aspectos de la calidad, como una información respetuosa, adecuada y justa. (MINSA, 2002).

En este sentido, Delbanco T. y Daley J. han demostrado que la satisfacción del consumidor es uno de los pilares de importancia de la prestación de un servicio de alta calidad porque tiene una influencia decisiva en el comportamiento. considerar que la situación afecta si el usuario busca cuidado o atención, si está dispuesto a pagar por el servicio, si sigue las instrucciones del proveedor, el monto del servicio pagado, si regresa o no y si recomienda o no los servicios a otros.

Según Cantú H., la calidad del servicio o la satisfacción del usuario es más difícil de medir, no se puede archivar, las pruebas son complejas, los resultados son impredecibles, no tiene vida útil, es de corta duración, el abastecimiento de las necesidades depende de muchos individuos con salarios más bajos; todo esto significa la calidad del servicio juzgado por el cliente al recibirlo, lo que Calzan (citando a Cantú H.) promueve como un "momento de la verdad". Los instantes clave surgen en las interacciones personales entre el proveedor de servicios y la audiencia.

Por lo tanto, Cantú considera que los principales determinantes de la satisfacción del usuario son el comportamiento de los empleados, la actitud y disponibilidad del servicio, los tiempos de espera en la entrega del servicio y los errores involuntarios en la provisión del mismo contenido.

Además de la actitud, el personal de servicio debe ser amable, atento, responsable, cortés, educado, etc. La pulcritud puede verse afectada por la vestimenta adecuada, la limpieza y la totalidad de su ser. Cuando se trata de comportamiento, debe responder rápidamente, explicar claramente, respetar al usuario, usar un lexico apropiado y prestar atención al cliente.

Algunos autores señalan que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad del servicio sino también de sus expectativas. "Los usuarios están satisfechos cuando el servicio cumple o supera sus expectativas" (Thompson y Col. 1995)

Si las expectativas del usuario son bajas o el usuario tiene acceso limitado a cualquier servicio, puede encontrar que está satisfecho con recibir un servicio relativamente pobre.

Según un informe gubernamental, “los usuarios de las instalaciones de examen y tratamiento médico en general reciben servicios médicos sin quejarse, incluso expresando satisfacción por participar en el estudio, por lo que no necesariamente la satisfacción del paciente refleje claramente la calidad de la prestación brindada^a (MINSA, 2002). En este contexto, los pacientes pueden decir “estoy satisfecho” porque pretenden quedar bien con el entrevistador o por temor a ser limitado en sus futuras atenciones médicas.

Cuando los usuarios perciben mal la calidad, sus perspectivas pueden alterar el comportamiento del proveedor, lo que en realidad reduce la calidad de la atención.

En ocasiones, los usuarios solicitan la prueba, el procedimiento o el tratamiento incorrecto porque creen erróneamente que es de buena calidad y, para cumplir con esa solicitud, un médico recetará medicamentos innecesarios adaptados a su condición. Aconsejar a los pacientes y familiares sobre la atención adecuada suele ser un aspecto importante de la prestación de servicios de alta calidad. En este sentido, Willians T., Schutt-Aine T. y Cuca Y. advierten que las autoridades de los establecimientos de salud no deban asumir que el servicio brindado es apropiado simplemente porque los usuarios no se han quejado. Incluso los informes de insatisfacción tan bajos como el 5% deben tomarse en serio.

DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN

Una escala llamada SERVQUAL mide e informa ciertas necesidades y deseos de los clientes en términos de calidad del servicio. Actualmente, se utiliza una escala de 5 aspectos de medición de la satisfacción con la calidad del servicio en instituciones públicas y privadas.

1. Dimensión: Aspectos Tangibles :

En la herramienta SERVQUAL, los aspectos tangibles se relacionan con la apariencia de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación. Son los aspectos que pueden percibir los clientes en las instalaciones sanitarias. Situaciones como la modernidad, limpieza son evaluados en términos de individuos, infraestructura y objetos.

“Se define tangibles a la infraestructura, equipamiento, recursos humanos y materiales de comunicación, los cuales comunican una representación física o visual del servicio que el cliente utiliza exclusivamente para juzgar la calidad” Zeithman (1922).

“Los pacientes perciben los servicios como aspectos físicos ~ están orientados al estado y aspecto de las instalaciones, equipamiento, personal, materiales de comunicación, limpieza, comodidad y productos intermedios, es decir, son elementos materiales, equipamiento, recurso humano, recursos comunicativos para brindar mayor comodidad, precisión y rapidez en el servicio, y hacer un buen uso de estos” (2015).

2. Dimensión Fiabilidad :

“La capacidad del empleado para cumplir con sus deberes de manera confiable y precisa, honesta y con confianza en la integridad del servicio prestado. La probabilidad de que algo funcione correctamente” (Ávila, 2008).

“La confiabilidad del sistema es la falla de un producto o proceso, que evita el mínimo riesgo, y es un elemento importante de la competitividad de una organización, que se deriva de una preocupación inicial por la organización con el resultado final” (Villa 2004).

“La capacidad de identificar limitaciones, minimizar errores y encontrar soluciones; realizada con diligencia y prudencia a través de la mejora de los procedimientos, innovación tecnológica y capacitación permanente del recurso humano, entrega de documentación hospitalaria, servicio prometido. Este tamaño es un factor importante de seguridad del producto para garantizar un funcionamiento adecuado para fines funcionales” (Molina 2015).

3. Dimensión Capacidad de respuesta :

“Es la capacidad de brindar soporte y servicio oportuno al cliente, y la capacidad de sentir la obligación de cumplir o completar el trabajo sin ninguna presión externa” (Zeithman, Parasuraman y Berry 2002).

“La rendición de cuentas trata de ser un sujeto, no solo una herramienta, solo un destino, es decir, algo que tiene que funcionar de cierta manera” (Ávila 2008).

“La rendición de cuentas es la capacidad de sentirse obligado a responder o trabajar sin ninguna presión externa” (Girón 2005).

“Es la capacidad de dar respuesta a cualquier duda o evento que pueda ocurrir antes o durante la atención al paciente, así como la disposición y disposición del personal para atender a los usuarios” (Molina 2015).

4. Dimensión Seguridad :

“La seguridad es el conocimiento del servicio y la cortesía, la amabilidad de los empleados ~ y su capacidad para transmitir su confianza a los clientes” (Girón 2005).

“La seguridad es: el conocimiento y la amabilidad de los empleados y su capacidad para inspirar honestidad y confiabilidad” (Zeithman1922).

“La seguridad es la calidad, competencia y comprensión de la información asistencial que el paciente debe comunicar de forma sencilla, sencilla y precisa. Esto garantizará que el personal médico brinde certeza, cortesía, confianza y claridad para generar confianza y credibilidad en el paciente para que logre su plena satisfacción” (Molina 2015).

5. Dimensión Empatía :

“Es la capacidad cognitiva típica de un individuo para ver o comprender ciertas estructuras del mundo desde el punto de vista de otra persona sin necesariamente seguir el mismo punto de vista. A través de la experiencia emocional adquirida desde la perspectiva y la empatía de los demás, definida como el componente afectivo de la empatía” (Ávila, 2008).

“Es una habilidad adecuada para que nuestros profesionales de la salud enfocados en el usuario se pongan en su lugar, entiendan su forma de pensar y comprendan y experimenten su punto de vista cuando se trata de las cosas. Al no manipular los estados emocionales de los pacientes, debemos comprender los temores que los abruman acerca de su condición” (Molina 2015)..

2.2.2 CALIDAD DE ATENCION

“La calidad se expresa en términos del nivel de excelencia que brinda una organización para la satisfacción de sus usuarios y capacidades de un proceso o servicio, lo que significa hacer las cosas bien y mejorarlas continuamente para satisfacer las necesidades de los usuarios” (Donabedian 2010).

De acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Salud (MINSA) y el Modelo de Atención Integrada de Salud Domiciliaria y Comunitaria (MAIS-BFC), en cuanto a la prestación y calidad de la atención, la gestión de los trabajadores de la salud es justa y equitativa, así como preparación técnica adecuada y acceso a los recursos necesarios (Waldow, 2015).

Teorías de la calidad

Teoría de Edward Deming

Deming (2000) es una de las individuos más influyentes en la investigación de calidad, cambiando el modo de pensar de los japoneses interiorizando en ellos que la calidad es una herramienta estratégica.

En este sentido, he optimizado el ciclo de calidad de Shewhart, que consiste en identificar los problemas en su origen y atacarlos pasando por las 4 etapas de planificación, implementación, verificación y ejecución. No olvide que tienen que estar realmente comprometidos con la mejora de la calidad. En este sentido, se debe financiar la innovación, la formación, la educación y la investigación, con la intension de optimizar la calidad.

Puntuación de Deming para la calidad total:

- ✓ Adoptar un nuevo concepto significa aplicar una percepción de calidad.
- ✓ Deje de confiar en los controles de calidad tradicionales y las inspecciones masivas.
- ✓ No se basa en el precio, sino en la calidad.
- ✓ Mejorar continuamente los sistemas de producción y servicio.
- ✓ Academia de Formación.
- ✓ Aplicar y construir liderazgo.
- ✓ Eliminar el miedo e infundir una sensación de seguridad en todos.
- ✓ Eliminar las barreras al trabajo en equipo.
- ✓ Eliminar contraseña.
- ✓ Eliminar las barreras al orgullo de los empleados.
- ✓ Construir un programa de educación activa.
- ✓ Involucrar a todos los empleados en la transición

Teoría de la calidad

“La dificultad de calidad onsta de 4 principios básicos y se determina en función de la demanda” (Crosby 1991).

- ✓ El sistema de calidad es prevención, no corrección .
- ✓ Los indicadores de desempeño está libre de defectos .
- ✓ El precio inconsistente es una medida de calidad .

El enfoque de Crosby para la implementación de la calidad consiste en definir pasos muy claros que la organización debe seguir para implementar el proceso de mejora de la calidad:

- ✓ Administre su deuda .
- ✓ Equipo de Mejora de la Calidad.

- ✓ Medida
- ✓ Coste de la calidad.
- ✓ Conciencia de calidad.
- ✓ Acciones correctivas
- ✓ Programa Día Sin Fallas.
- ✓ Educación de los empleados.
- ✓ Establecer metas .
- ✓ Eliminar la causa del error .
- ✓ Consejos de calidad
- ✓ Reconocimiento.
- ✓ Repetir todo el proceso

“Existen muchas opiniones metódicas para la calidad en salud, y Donabedian Avedis recomienda 3 modos: el aspecto técnico del cuidado, la relación interpersonal que se establece entre el prestador y el usuario, y el contexto o ambiente de atención” (MNSA 2007).

“La comprensión y gestión de estos aspectos se puede expresar de la siguiente manera” (Ayala 2015):

1. Dimensión Técnico – Científico , Teniendo en cuenta los aspectos científico-técnicos de la enfermería, las principales características son:

- Efecto, se refiere a un cambio positivo (efecto) en la salud de una población.
- Eficiencia, que se preocupa por alcanzar las metas de prestación de servicios de salud mediante la correcta aplicación de estándares técnicos y de gestión.
- Uso eficiente y racional de los recursos estimados y accesibilidad de los recursos estimados para lograr los resultados esperados.
- Brindar un servicio continuo, sin interrupciones, sin interrupciones innecesarias ni duplicidades.

- Una forma segura de brindar atención médica depende de una estructura y un proceso de atención diseñados para minimizar riesgos y maximizar los beneficios en la atención de los usuarios.
- De manera integral, el usuario acepta la atención médica necesaria para su condición y muestra preocupación por el bienestar de sus compañeros.

2. La dimensión humana, que se refiere a la dimensión del cuidado interpersonal, se caracteriza:

- Respetar los derechos individuales, la cultura y la identidad.
- Brindar Información íntegra, con la verdad, actualizada y comprensible para el usuario o su responsable.
- Mostrar interés por las individuos, sus ideas, necesidades y solicitudes; esto también funciona para usuarios internos.
- Atención amable, amable, cálida y empática.
- Ética, coherente con los valores socialmente aceptados y los principios éticos y morales que guían la conducta y las responsabilidades de los profesionales y el personal de atención de la salud.

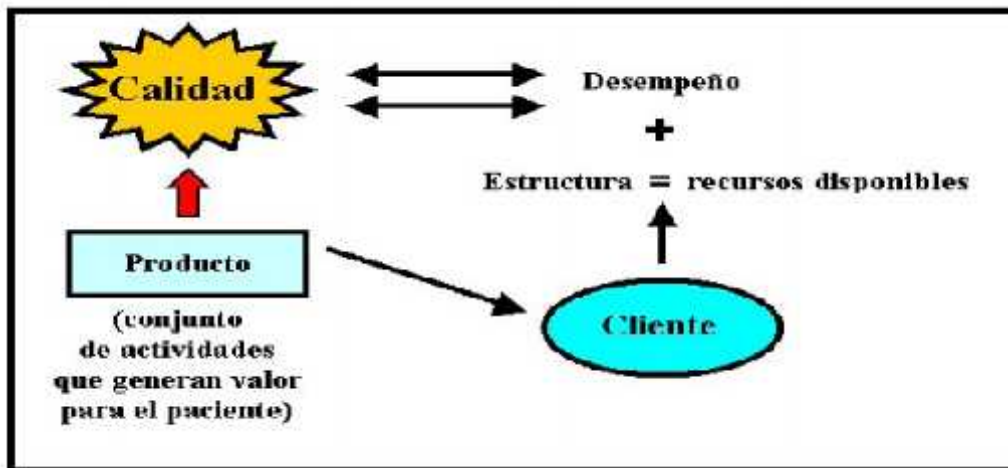
3. La dimensión ambiental se refiere a las instalaciones que la organización debe proporcionar para brindar el mejor servicio y crear valor adicional de los usuarios a un precio justo y sostenible.

Esto significa niveles básicos de comodidad en el ambiente de atención, higiene, privacidad y orden y factores de confianza del usuario en el servicio.

En función a las dimensiones descritas, podemos decir que la calidad depende básicamente de:

- Desempeño de individuos o profesionales de la salud, o ambos
- Estructura (recursos disponibles) La calidad del proceso de servicio es por lo tanto “un conjunto de actividades que juntas producen un resultado que es valioso para

el paciente, familiar o miembro del personal”



2.3 HIPÓTESIS

Hipótesis nula (H_0): No existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en usuarias atendidas el servicio de ginec obstetricia del Centro de Salud San Juan Bautista, durante el primer semestre del año 2021.

Hipótesis alterna (H_1): Existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en usuarias atendidas el servicio de ginec obstetricia del Centro de Salud San Juan Bautista, durante el primer semestre del año 2021.

2.4 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS OPERATIVOS

-) **Calidad de Atención** : Se cree que es la combinación de la tecnología y la actividad humana que logra la confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad requerida por los usuarios externos.
-) **Satisfacción** : La satisfacción es una evaluación de valor basada en la percepción de un individuo de las condiciones y características del área física atendida.
-) **Integridad** : La capacidad de cumplir efectivamente con los servicios prestados.
-) **Capacidad de respuesta** : estar listo para servir a los usuarios y brindarles un servicio rápido y oportuno con comentarios de alta calidad en un tiempo aceptable.
-) **Seguridad** : Evalúe la confianza creada por las actitudes de los proveedores de atención médica al demostrar conocimiento, privacidad, cortesía, comunicación y la capacidad de inspirar confianza.
-) **Empatía** : La capacidad de una persona para ponerse en el lugar de otra persona y comprender plenamente y responder a las necesidades de los demás.
-) **Aspectos tangibles** : Estos son los aspectos físicos de cómo los usuarios perciben la organización. Se relacionan con la condición y apariencia de las instalaciones, equipos, personal, materiales de comunicación, limpieza y comodidad.

2.5 VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE

Calidad de atención

Dimensiones:

Técnico – Científico

Dimensión Humana,

Dimensión del Entorno

VARIABLE DEPENDIENTE

Satisfacción de la atención

Dimensiones:

Fiabilidad

Capacidad de respuesta

Seguridad

Empatía

Aspectos tangibles

2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	INSTRUMENTO
Calidad de atención	Según la Organización Mundial de la Salud es "Grado en el que los servicios de salud prestados a individuos y poblaciones, aumentan la probabilidad de que se produzcan los efectos buscados en la salud y éstos son coherentes con los conocimientos profesionales del momento"	Técnico Científico –	ítems: 1,3,4,8,28,29,30,31 y 33	Ordinal	Escala de Calidad de Atención
		Dimensión Humana,	ítems:5,9,11,12,13,14,15,16,17,19 ,20,21,22,24,25,27,32,37,38 y 39		
		Dimensión del Entorno	Items; 2,6,7,10,18,23,26,34,35,36 y 40		
Satisfacción	Juicio de valor emitido de acuerdo a la percepción del individuo en relación con las condiciones de las áreas físicas y características del servicio recibido.	Fiabilidad:	ítems del 1,2,3,4,5	Ordinal	Escala de satisfacción
		Capacidad de respuesta	ítems del 6,7,8,9		
		Seguridad	ítems del 10,11,12,13		
		Empatía	ítems del 14,15,16,17,18		
		Aspectos tangibles	ítems del 19 al 22		

CAPITULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Cuantitativo

3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Prospectivo de corte transversal

3.3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Correlacional

3.4 AREA DE INVESTIGACIÓN

Centro de Salud San Juan Bautista

3.6 POBLACIÓN Y MUESTRA

Poblacion

Usuaris atendidas en el servicio de ginecobstetricia del Centro de Salud San Juan Bautista, durante el primer semestre del año 2021.

Muestra: 100 usuarias atendidas en el servicio de ginecobstetricia del Centro de Salud San Juan Bautista, durante el primer semestre del año 2021.

Criterios de inclusion

- usuarias atendidas en el servicio de ginecobstetricia del Centro de Salud San Juan Bautista, durante el primer semestre del año 2021.
- usuarias que acepta libre y voluntariamente participar del estudio.

Criterios de exclusion

- usuarias no atendidas en el servicio de ginecobstetricia del Centro de Salud San Juan Bautista, durante el primer semestre del año 2021.

- usuarias que no acepta libre y voluntariamente participar del estudio.

3.6 TECNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

Encuesta

3.7 INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS INSTRUMENTO

Cuestionario sobre calidad de atención creado por Marcela Pezoa G., y modificada por Liz Mercedes Arteaga; se midió en las tres dimensiones: técnica (ítems: 1,3,4,8,28,29,30,31 y 33); humana (ítems: 5,9,11,12,13,14,15,16,17,19,20,21,22,24,25,27,32,37,38 y 39) y del entorno (ítems: 2,6,7,10,18,23,26,34,35,36 y 40). Su validación por juicio de expertos alcanzó valores óptimos mientras que su confiabilidad alcanzó un valor de α de Cronbach de 0.840.

Por otro lado, la encuesta de satisfacción de usuarios externos mide la satisfacción de los encuestados; incluye 22 ítems sobre expectativas y percepciones, clasificadas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad: Confiabilidad: (ítems 01 a 05); capacidad de respuesta: (ítems 06 a 09); seguridad: (ítems 10 a 13); empatía: (ítems 14 a 18); aspectos materiales: (ítems 19 a 22); la herramienta ha sido aprobada por el Departamento de Calidad y Calidad de Higiene del Ministerio de Salud (RM 519-2006/MINSA 29 de mayo de 2006), validez por juicio de expertos con V de Aiken de 0.788; sin embargo para el presente estudio se realizó una prueba piloto alcanzando un valor de α de Cronbach de 0.892

3.8 PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACION

-) Para el logro de los objetivos en el presente estudio, se tuvo que gestionar ante la Jefatura del Centro de Salud San Juan Bautista.

-) Una vez autorizado se planifico la estrategia de identificación de la unidad de análisis.
-) Se obtuvo el consentimiento informado para su aplicación del instrumento en campo.

3.9 PROCESAMIENTO DE ESTUDIO

-) Se elaboró la base de datos y su codificación respectiva en el programa estadístico SPSS Versión 25.0.
-) Se continuó con el control de calidad de los instrumentos aplicados.
-) Se realizó el vaciado de información

3.9 ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Los resultados fueron procesados en el programa estadístico SSPS versión 25.0, los resultados se clasificaron en forma ordenada y sistematizada, y fueron sometidos a las pruebas de significancia mediante la prueba estadística del Chi cuadrado, presentandose en expresiones estadísticas de cuadros.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. Resultados

Tabla 1 Calidad de atención y el nivel de satisfacción en usuarias atendidas el servicio de ginecobstetricia del Centro de Salud San Juan Bautista, durante el primer semestre del año 2021.

SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN	CALIDAD DE LA ATENCIÓN						Total		X ²
	Buena		Regular		Mala		n	%	
	n	%	n	%	n	%			
Satisfecho	29	29.0%	10	10.0%	5	5.0%	44	44.0%	p= .001
Regularmente satisfecho	3	3.0%	9	9.0%	10	10.0%	22	22.0%	
Insatisfecho	14	14.0%	10	10.0%	10	10.0%	34	34.0%	
Total	46	46.0%	29	29.0%	25	25.0%	100	100.0%	

Fuente :ficha de entrevista

La tabla 1: Referido a la calidad de atención y el nivel de satisfacción en usuarias atendidas el servicio de ginecobstetricia del Centro de Salud San Juan Bautista, durante el primer semestre del año 2021, se observa que del 100% (100) usuarias atendidas, el 44.0% (44) estuvieron satisfechas con la atención recibida, de las cuales, el 29.0% (29) refirió haber recibido buena calidad de atención, seguidos del 10.0% (10) quienes refieren regular calidad de atención. Así mismo del 34.0% (34) usuarias quienes se sintieron regularmenete satisfechas con la atención, el 14.0% (14) refieren buena calidad de atención y el 10.0% (10) regular y mala calidad de la atención respectiva. Por otro lado del 22.0% (22) usuarias quienes se sintieron regularmenete satisfechas con la atención, el 10.0% (10) refieren mala calidad de atención.

Aplicado la prueba estadística del chi cuadrado, se halló asociación significativa cuya evidencia estadística ($p = .001$), el cual respalda la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en usuarias atendidas el servicio de ginecobstetricia del Centro de Salud San Juan Bautista, durante el primer semestre del año 2021.

La orientación a la persona es un aspecto esencial de la calidad por dos razones. En primer lugar, es intrínsecamente importante porque las individuos tienen derecho a ser tratadas con dignidad y respeto cuando utilizan los servicios sanitarios. En segundo lugar, es importante desde el punto de vista instrumental, ya que la atención centrada en la persona se asocia con una mejor utilización de los servicios sanitarios y los resultados de salud. En este sentido el éxito de las medidas centradas en la persona para la mejora de la calidad de atención en los servicios de salud depende de que los indicadores midan directamente el constructo subyacente como previsto. Comprender y evaluar las experiencias y la satisfacción de los pacientes, por definición, requiere preguntar a los pacientes, situaciones y condiciones brindados por los establecimientos de salud condiciones de diversas naturalezas que intervienen de forma directa e indirecta en la percepción de la calidad de atención de los pacientes a través de la subjetividad de la satisfacción en el uso del sistema sanitario que es una medida de resultado de las experiencias de los pacientes, junto con los resultados de la salud y la confianza en el sistema sanitario; ésta refleja si la atención prestada ha respondido o no a las necesidades y expectativas del paciente, considerando que las necesidades de un paciente son dinámicas y pueden evolucionar en función de la atención de la atención prestada y de la conciencia del paciente las mismas que afectan directamente la percepción de la calidad de atención de los sistemas sanitarios

Tabla 2: Calidad de atención y la dimensión fiabilidad de la satisfacción en usuarias atendidas el servicio de ginecobstetricia del Centro de Salud San Juan Bautista, durante el primer semestre del año 2021.

SATISFACCIÓN EN DIMENSIÓN FIABILIDAD	CALIDAD DE LA ATENCIÓN									X ²
	Buena		Regular		Mala		Total			
	n	%	n	%	n	%	n	%		
Satisfecho	29	29.0%	12	12.0%	7	7.0%	48	48.0%		
Regularmente satisfecho	7	7.0%	13	13.0%	4	4.0%	24	24.0%	p= .000	
Insatisfecho	10	10.0%	4	4.0%	14	14.0%	28	28.0%		
Total	46	46.0%	29	29.0%	25	25.0%	100	100.0%		

Fuente :ficha de entrevista

La tabla 2, referido a la calidad de atención y la dimensión fiabilidad de la satisfacción en usuarias atendidas el servicio de ginecobstetricia del Centro de Salud San Juan Bautista, durante el primer semestre del año 2021, se observa que del 100% (100) usuarias atendidas, el 48.0% (48) estuvieron satisfechas con la dimensión fiabilidad de la satisfacción, de las cuales, el 29.0% (29) refirio haber recibido buena calidad de atención, seguidos del 12.0% (12) quienes refieren regular calidad de atencion. Así mismo del 28.0% (28) usuarias quienes se sintieron insatisfechas con la dimensión fiabilidad, el 14.0% (14) refieren mala calidad de atencion y el 10.0% (10) buena calidad de la atencion. Por otro lado del 24.0% (24) usuarias quienes se sintieron regularmente satisfechas con la dimensión fiabilidad de la satisfacción, el 13.0% (13) refieren regular calidad de atencion.

Sometidos los resultados a las pruebas estadísticas del chi cuadrado, se halló evidencia estadística (p= .000), lo que sugiere que existe relación entre la calidad de atención y la dimensión fiabilidad de la satisfacción en usuarias atendidas el servicio

de ginecología del Centro de Salud San Juan Bautista, durante el primer semestre del año 2021.

La evaluación de la fiabilidad en la atención de salud, es un aspecto esencial de la garantía de calidad prestada del sistema sanitario. En este sentido nuestro sistema sanitario carece de una evaluación por pares a la atención prestada por los profesionales, a la luz del cumplimiento de su función, la misma que puede determinar la eficacia de las actividades y ser el factor crucial para determinar si los profesionales mantienen o no el control sobre las normas de la profesión que garantice la calidad de atención brindada al usuario, considerando desde el punto de vista teórico que "lo que se mide se hace", la medición es el corazón de cualquier proceso de mejora. Si algo no se puede medir, no se puede mejorar". Pero la atención tiene varias facetas, y una de ellas, corresponde a la fiabilidad brindada por los proveedores de salud, la misma que tiene especial importancia ya que la interacción cliente-proveedor de los sistemas sanitarios se enfrentan a los retos de suministrar, en un extremo descripciones detalladas del profesionalismo del servicio realizado y, en el otro, una única puntuación por proveedor que capte cuán fiable fue la prestación.

Tabla 3: Calidad de atención y la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción en usuarias atendidas el servicio de ginecobstetricia del Centro de Salud San Juan Bautista, durante el primer semestre del año 2021.

SATISFACCIÓN EN DIMENSIÓN CAPACIDAD RESPUESTA	CALIDAD DE LA ATENCIÓN								X ²
	Buena		Regular		Mala		Total		
	N	%	n	%	n	%	n	%	
Satisfecho	30	30.0%	12	12.0%	9	9.0%	51	51.0%	
Regularmente satisfecho	6	6.0%	13	13.0%	5	5.0%	24	24.0%	p= .002
Insatisfecho	10	10.0%	4	4.0%	11	11.0%	25	25.0%	
Total	46	46.0%	29	29.0%	25	25.0%	100	100.0%	

Fuente :ficha de entrevista

La tabla 3, referido a la calidad de atención y la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción en usuarias atendidas el servicio de ginecobstetricia del Centro de Salud San Juan Bautista, durante el primer semestre del año 2021, se observa que del 100% (100) usuarias atendidas, el 51.0% (51) estuvieron satisfechas con la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción, de las cuales, el 30.0% (30) refirio haber recibido buena calidad de atención, seguidos del 12.0% (12) quienes refieren regular calidad de atencion. Así mismo del 25.0% (25) usuarias quienes se sintieron insatisfechas con la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción, el 11.0% (11) refieren mala calidad de atencion. Por otro lado del 24.0% (24) usuarias quienes se sintieron regularmente satisfechas con la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción, el 13.0% (13) refieren regular calidad de atencion.

Aplicado la prueba estadística del chi cuadrado (p= .002), se demostró la la relación significativa entre la calidad de atención y la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción en usuarias atendidas el servicio de ginecobstetricia del Centro de Salud San Juan Bautista, durante el primer semestre del año 2021.

Este dominio de la capacidad de respuesta se refiere a tener un servicio oportuno para evitar la posible ansiedad y molestias creadas por cualquier retraso en la atención o cuidado por parte del sistema sanitario hacia el paciente, considerando que en el marco de los derechos humanos se refiere a la necesidad de que los pacientes reciban una atención médica rápida y oportuna, especialmente en casos de de emergencia en los que el acceso a la atención médica es fundamental. La preservación de la vida es un derecho humano fundamental, siempre que la vida de una persona esté en peligro por su situación médica, el derecho humano a la vida respalda la obligación del Estado de garantizar que la atención médica sea accesible y oportuna, considerando que el acceso a los servicios sanitarios básicos es un pilar importante, por ende se debe de garantizar una "atención rápida ". Además se tiene que considerar que la accesibilidad tiene aspectos o dimensiones que están relacionadas con el ámbito de la atención rápida, a saber, la no discriminación y la accesibilidad física. La no discriminación en relación con los centros sanitarios significa que los bienes y servicios deben ser accesibles para todos, especialmente para los sectores más vulnerables de la población, sin discriminación por ninguno de los motivo. Con respecto a la accesibilidad física, la accesibilidad significa que los bienes y servicios deben estar al alcance físico de todos los sectores de la población, especialmente de los grupos vulnerables o marginados.

Tabla 4: Calidad de atención y la dimensión seguridad de la satisfacción en usuarias atendidas el servicio de ginecobstetricia del Centro de Salud San Juan Bautista, durante el primer semestre del año 2021.

SATISFACCIÓN EN DIMENSIÓN SEGURIDAD	CALIDAD DE LA ATENCIÓN									X ²
	Buena		Regular		Mala		Total			
	n	%	n	%	n	%	n	%		
Satisfecho	30	30.0%	16	16.0%	9	9.0%	55	55.0%		
Regularmente satisfecho	7	7.0%	10	10.0%	6	6.0%	23	23.0%	p= .027	
Insatisfecho	9	9.0%	3	3.0%	10	10.0%	22	22.0%		
Total	46	46.0%	29	29.0%	25	25.0%	100	100.0%		

Fuente :ficha de entrevista

La tabla 4, referido a la calidad de atención y la dimensión seguridad de la satisfacción en usuarias atendidas el servicio de ginecobstetricia del Centro de Salud San Juan Bautista, durante el primer semestre del año 2021, se observa que del 100% (100) usuarias atendidas, el 55.0% (55) estuvieron satisfechas con la dimensión seguridad de la satisfacción, de las cuales, el 30.0% (30) refirio haber recibido buena calidad de atención, seguidos del 16.0% (16) quienes refieren regular calidad de atencion. Así mismo del 23.0% (23) usuarias quienes se sintieron regularmente satisfechas con la dimensión seguridad de la satisfacción, el 10.0% (10) refieren regular calidad de atencion. Por otro lado del 22.0% (22) usuarias quienes se sintieron insatisfechas con la dimensión seguridad de la satisfacción, el 10.0% (10) refieren mala calidad de atencion.

Sometidos los resultados a las pruebas estadísticas del chi cuadrado, se halló evidencia estadística (p= .027), lo que sugiere que existe relación entre la calidad de atención y la dimensión seguridad de la satisfacción en usuarias atendidas el servicio

de ginecología del Centro de Salud San Juan Bautista, durante el primer semestre del año 2021.

La calidad y la seguridad del paciente, que antes se consideraban que eran competencia de la alta gerencia del servicio de salud, nos demuestra que estamos muy lejos de nuestra autopercepción de prestar una atención segura y de alta calidad en los diferentes establecimientos de salud, esta situación se ve reflejada en los casos cada vez más frecuentes de daño y muerte por negligencias y actos médicos que distan mucho de la seguridad que se debe de brindar en el acto médico, y que en muchos de los casos no son denunciados. Además, la realización de los procesos de tratamiento adecuados en el momento adecuado para el paciente adecuado en ocasiones se ha visto comprometido que hacen que los pacientes se sientan inseguros en relación al tratamiento establecido por los asistenciales. Ciertamente, expresiones como que *“fui por algo sencillo y me enferme en el hospital”* denotan que la población le va perdiendo confianza a la atención médica formal. El análisis del sistema y el reconocimiento del equipo como núcleo del sistema de los procesos y los resultados asociados a la atención clínica. Sin embargo y muy a pesar de que aun tenemos un camino largo que recorrer en el afán de brindar seguridad durante la atención médica, instituciones como *SU SALUD* han comenzado a avanzar en la calidad y la seguridad a medida que los equipos de atención identifican los puntos débiles del sistema, evitan los errores evitables, y se practique una medicina basada en la evidencia la cual dista mucho de ser ideal.

Tabla 5: Calidad de atención y la dimensión empatía de la satisfacción en usuarias atendidas el servicio de ginecología del Centro de Salud San Juan Bautista, durante el primer semestre del año 2021.

SATISFACCIÓN EN DIMENSIÓN EMPATÍA	LA	CALIDAD DE LA ATENCIÓN						Total		X ²
		Buena		Regular		Mala		n	%	
		n	%	n	%	n	%			
Satisfecho		29	29.0%	11	11.0%	9	9.0%	49	49.0%	p= .002
Regularmente satisfecho		7	7.0%	14	14.0%	5	5.0%	26	26.0%	
Insatisfecho		10	10.0%	4	4.0%	11	11.0%	25	25.0%	
Total		46	46.0%	29	29.0%	25	25.0%	100	100.0%	

Fuente :ficha de entrevista

La tabla 5, referido a la calidad de atención y la dimensión empatía de la satisfacción en usuarias atendidas el servicio de ginecología del Centro de Salud San Juan Bautista, durante el primer semestre del año 2021, se observa que del 100% (100) usuarias atendidas, el 49.0% (49) estuvieron satisfechas con la dimensión empatía de la satisfacción, de las cuales, el 29.0% (29) refirió haber recibido buena calidad de atención, seguidos del 11.0% (11) quienes refieren regular calidad de atención. Así mismo del 26.0% (26) usuarias quienes se sintieron regularmente satisfechas con la dimensión empatía de la satisfacción, el 14.0% (14) refieren regular calidad de atención. Por otro lado del 25.0% (25) usuarias quienes se sintieron insatisfechas con la dimensión empatía de la satisfacción, el 11.0% (11) refieren mala calidad de atención

Sometidos los resultados a las pruebas estadísticas del chi cuadrado, se halló evidencia estadística (p= .002), lo que sugiere que existe relación entre la calidad de atención y la dimensión seguridad de la satisfacción en usuarias atendidas el servicio

de ginecología del Centro de Salud San Juan Bautista, durante el primer semestre del año 2021.

La empatía se define como un atributo predominantemente cognitivo (en contraposición a un atributo afectivo) que implica la comprensión (más que el sentimiento) de las preocupaciones de un paciente, experiencias, el dolor y el sufrimiento de un paciente, junto con la capacidad de comunicar esta comprensión y la intención de ayudar.

Por tanto es necesario distinguir entre empatía como atributo cognitivo y simpatía como respuesta afectiva; esta distinción es importante en el contexto de la atención al paciente, ya que un exceso de simpatía, debido a su naturaleza afectiva, puede ser perjudicial para pacientes como para el personal de salud (objetividad en las decisiones clínicas, y agotamiento). Sin embargo, la empatía, por su naturaleza cognitiva, incluso en exceso, es siempre beneficiosa para la atención al paciente. Esta definición implica que un compromiso empático gira en torno a la reciprocidad y comprensión mutua. Una relación empática de este tipo evoca respuestas "psico-socio-bio-neurológicas", proporcionando explicaciones plausibles para la relación observada entre la empatía del profesional de salud y los resultados del paciente.

Tabla 6: Calidad de atención y la dimensión Aspectos tangibles de la satisfacción en usuarias atendidas el servicio de ginecobstetricia del Centro de Salud San Juan Bautista, durante el primer semestre del año 2021.

SATISFACCIÓN EN DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES	CALIDAD DE LA ATENCIÓN								X ²
	Buena		Regular		Mala		Total		
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Satisfecho	32	32.0%	16	16.0%	9	9.0%	57	57.0%	p= .001
Regularmente satisfecho	5	5.0%	10	10.0%	3	3.0%	18	18.0%	
Insatisfecho	9	9.0%	3	3.0%	13	13.0%	25	25.0%	
Total	46	46.0%	29	29.0%	25	25.0%	100	100.0%	

Fuente :ficha de entrevista

La tabla 6, referido a la calidad de atención y la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción en usuarias atendidas el servicio de ginecobstetricia del Centro de Salud San Juan Bautista, durante el primer semestre del año 2021, se observa que del 100% (100) usuarias atendidas, el 57.0% (57) estuvieron satisfechas con la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción, de las cuales, el 32.0% (32) refirio haber recibido buena calidad de atención, seguidos del 16.0% (16) quienes refieren regular calidad de atencion. Así mismo del 25.0% (25) usuarias quienes se sintieron inatisfechas con la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción, el 13.0% (13) refieren mal calidad de atencion. Por otro lado del 18.0% (18) usuarias quienes se sintieron regularmente satisfechas con la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción, el 10.0% (10) refieren regular calidad de atencion.

Sometidos los resultados a las pruebas estadísticas del chi cuadrado, se halló evidencia estadística (p= .001), lo que sugiere que existe relación entre la calidad de atención y la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción en usuarias atendidas el

servicio de ginecología del Centro de Salud San Juan Bautista, durante el primer semestre del año 2021.

La mejora de la calidad del servicio se ha convertido hoy en día en uno de los principales retos para que los sistemas de salud satisfagan las necesidades de los pacientes. Los gestores de la atención médica deben comprender y llevar a cabo estrategias de mejora de la calidad. En los últimos años se evidencia una serie de revalorizaciones en la oportunidad de la prestación de servicios sanitarios. El desarrollo tecnológico, el mayor acceso a la información sanitaria y los deseos superiores de los pacientes son algunos de los casos que contribuyen a las revalorizaciones generales. Además, ha surgido un enfoque adicional sobre tangibilidad de los servicios médicos en una organización sanitaria centrada en el paciente. Esto se debe principalmente debido a que las características técnicas como el diagnóstico o el tratamiento de la asistencia sanitaria son más complicadas de gestionar en contraste con sus aspectos tangibles.

Estos aspectos tangibles, por ejemplo, el equipamiento visualmente atractivo, la vestimenta del personal de salud, el ambiente, las instalaciones infraestructura, disposición, calidad de las comidas, medicamentos, etc., guardan una estrecha relación con la noción del ambiente sanitario y se miden como aspectos significativos de la experiencia asistencial global del paciente. La tangibilidad de los proveedores de servicios sanitarios puede fomentar o desalentar determinados comportamientos y emociones de los receptores de la atención y desempeña un papel importante en su proceso de curación y de recuperación, aunque debido a su carácter técnico y es difícil que los pacientes evalúen la calidad técnica de un servicio distintivo como la asistencia sanitaria. Por tanto, los aspectos tangibles desempeñan un papel importante para evaluar la calidad general de la atención además, influye la relación entre los receptores de la atención y el personal de salud.

4.2. Discusión

De acuerdo con la prueba χ^2 , en nuestro estudio sobre la calidad de atención y la satisfacción del usuario se halló una relación significativa, el cuál indica la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente, el uso de los servicios de obstetricia y ginecología en el Centro Salud San Juan Bautista durante la primera semestre de 2021). Nuestros hallazgos son consistentes con el estudio de Villamar M. (2020) sobre calidad de atención y factores relacionados entre obstetras y ginecólogos ambulatorios del Centro Médico Naranjal Tipo C en Ecuador, similar y mostró que la calidad estaba relacionada con la atención así como con características sociodemográficas y de salud (pág. Spearman = -0,429).

Vásquez O. (2020) en su estudio encontró una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo con un nivel de significancia $P=0,000<0,05$; por ende la satisfacción depende de la calidad de servicio. Por su parte, Apaéstegui L. (Tarapoto, 2019) en su estudio, halló una correlación alta positiva (r de Pearson = 0.947) entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario.

En cuanto a la calidad de la atención y la dimensión satisfacción-confiabilidad, nuestros resultados son similares a los de Girón N. Informó que el 48,97% de los usuarios expresaron un grado de satisfacción bajo con la atención personalizada brindada por el personal profesional de enfermería. De igual forma, Latino J. (Nicaragua, 2019) en su estudio menciona la satisfacción de la usuaria con la calidad de la atención prenatal, en sus resultados menciona que el 96.7% de la dimensión credibilidad del relator le brindó instrucciones y explicaciones claras de los pasos o procedimientos para comprender a cabalidad la atención y consultar a un especialista a la hora programada.

En cuanto a la calidad de atención y las dimensiones de retroalimentación de satisfacción, nuestros resultados son similares a los de Latino J. (Nicaragua, 2019) en la Encuesta de Satisfacción de Usuarios del 6 de octubre del año 2019

en Maná, Nicaragua, la calidad de la atención prenatal recibida en las clínicas de Guabautista Szpital”, dijo en los resultados que la mayor diferencia de cero fue la capacidad de respuesta de -0.48 puntos y solo la calidad del servicio número -0.2, mientras que Heredia Chocce (2016) describe en sus resultados que en cuanto a la capacidad de respuesta, el porcentaje más bajo de satisfacción son las usuarias de atención prenatal con un 68,15%. De igual manera, Girón N. (Bolivia - 2019), en su informe sobre la satisfacción de las usuarias con la profesión de enfermería, Encuesta de percepción de los empleados sobre la calidad del servicio de atención humanitaria, el 49,48% dijo que sí no reciben atención a tiempo y el 46,39% el 90% dijeron no estar satisfechos con la atención que recibieron.

En cuanto a la calidad de atención y seguridad de la dimensión satisfacción, nuestros resultados son similares a los de Vázquez G. et al. (Paraguay 2018), en un estudio de satisfacción de usuarios de los departamentos de obstetricia y ginecología de hospitales del país de 2018, mostró que una de las fortalezas de obstetricia y ginecología es el factor de seguridad (promedio $5,6 \pm 0,5$). Por su parte, Villodas S. (Lima, 2018), en su estudio para determinar la calidad percibida de los servicios de obstetricia y ginecología de emergencia atendidos por pacientes en el Hospital Carlos Lan Franco La Hoz en 2017, manifestó un nivel de seguridad moderado (66%). Del mismo modo, Napanga B. (Caete, 2018) en un estudio titulado Licenciatura, en cuanto a la relación entre aspectos de empatía, calidad de atención y satisfacción, se demuestra significación estadística en base a la prueba de X^2 ($p = 0,002$), indicando la relación entre las variables de investigación. En este caso, nuestros hallazgos son similares a los informados por Latino J. (Nicaragua, 2019) en su estudio de satisfacción de pacientes ambulatorios de junio de 2019 en el Hospital Bautista del Hospital Bautista en Managua, Nicaragua. Los resultados mostraron que la calidad de la atención prenatal recibida fue uno de los porcentajes más altos en términos de empatía con un 97,2%. Por su parte, Contreras C. & Mulato E. (Huancavelica, 2019) en su estudio titulado “Calidad percibida de la atención

posparto entre puérperas atendidas en el Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica”, mayo 2019, encontraron que en cuanto a la naturaleza humana, el 64.2% de las mujeres encuestadas después el parto mostró una buena percepción del cuidado del niño. De igual forma, Villodas S. (Lima, 2018) en su estudio para determinar la calidad percibida de los servicios de obstetricia y ginecología de emergencia de los pacientes atendidos en el hospital Carlos LanFranco La Hoz en el año 2017 arrojó que el 66% promedia la calidad de atención en cuanto a empatía.

Para la calidad de atención y el tamaño de los aspectos físicos, se demostró significación estadística en base a la prueba X² ($p = 0,001$), mostrando la relación entre las variables de nuestro interés, por lo que nuestros resultados son consistentes con las proporcionadas por la Federación Análoga. & Sabonge J. (Honduras, 2017), En el Estudio de Satisfacción de Usuarios Externos en Atención de Ginecología y Obstetricia, Instituto Hondureño del Seguro Social, Tegucigalpa, 2016-2017, obtuvieron información sobre el tiempo de duración de una consulta médica. bueno fue 82,9% (290), promedio 13,7% (48) y malo 3,4% (12). De igual forma, Vásquez O. (Chiclayo, 2020) en un estudio titulado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el departamento de obstetricia hospitalaria del hospital Luis Heysen Chiclayo” encontró la relación entre ellas en un nivel significativo, es decir $0.000 < 0.05$ Calidad de servicio y satisfacción externa. satisfacción del usuario, es decir, la satisfacción depende de la calidad del servicio. Se encontró que en los servicios de obstetricia y ginecología del Hospital Luis Heysen Chiclayo se logró con una alta frecuencia la satisfacción de los usuarios externos, ya que los encuestados manifestaron que el piso de instalaciones e infraestructura es óptimo. Por su parte, Contreras C. y Mulato E. (Huancavelica, 2019) en un estudio titulado “Calidad percibida de la atención al parto de las mujeres en el puerperio atendidas en el Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica”, encontraron en mayo de 2019, con buena recepción en alrededor del 71,7% del tamaño. Napanga B. (Cañete, 2018), en el estudio “Calidad de atención de los obstetras en trabajo de parto, acorde con las

percepciones de las mujeres en el puerperio en el Centro de Obstetricia del Hospital Ventanilla”, Callao, 2016, informó que es pertinente en todos los aspectos. El aspecto menos valorado de la "satisfacción" es el aspecto tangible.

Conclusiones

- a. Existe una significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en usuarias atendidas el servicio de ginecobstetricia del Centro de Salud San Juan Bautista, durante el primer semestre del año 2021 ($p= .001$).
- b. Existe una significativa entre la calidad de atención y la dimensión fiabilidad de la satisfacción en usuarias atendidas el servicio de ginecobstetricia del Centro de Salud San Juan Bautista, durante el primer semestre del año 2021 ($p= .000$).
- c. Existe una significativa entre la calidad de atención y la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción en usuarias atendidas el servicio de ginecobstetricia del Centro de Salud San Juan Bautista, durante el primer semestre del año 2021 ($p= .002$).
- d. Existe una significativa entre la calidad de atención y la dimensión seguridad de la satisfacción en usuarias atendidas el servicio de ginecobstetricia del Centro de Salud San Juan Bautista, durante el primer semestre del año 2021 ($p= .027$).
- e. Existe una significativa entre la calidad de atención y la dimensión empatia de la satisfacción en usuarias atendidas el servicio de ginecobstetricia del Centro de Salud San Juan Bautista, durante el primer semestre del año 2021 ($p= .002$).
- f. Existe una significativa entre la calidad de atención y la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción en usuarias atendidas el servicio de Ginecobstetricia del Centro de Salud San Juan Bautista, durante el primer

semestre del año 2021 ($p = .001$).

4.3. Recomendaciones

- a. Al equipo de gestión del Centro de Salud San Juan Bautista debe elaborar Planes de mejora continua, en la que contemple las capacitaciones al personal de salud formulando estrategias para brindar una mejor atención a las usuarias que acudan al servicio de ginecobstetricia y esta sea de calidad para que las madres se sientan satisfechas con la atención recibida.
- b. Al equipo de gestión del Centro de San Juan Bautista, debe contemplar la autoevaluación y monitoreo continuo de las atenciones brindadas en el centro de salud, a fin de reorientar acciones que pudieran estar generando insatisfacción en los usuarios.
- c. Al equipo de gestión del Centro de Salud San Juan Bautista, debe mejorar la implementación de equipos y materiales indispensables para la atención de las usuarias, lo que permitirá ofrecer un servicio más rápido y de mejor calidad.
- d. Al equipo de gestión del Centro de Salud San Juan Bautista, implementar buzones de sugerencias para que las opiniones de las usuarias que acuden al servicio puedan ser tomadas en cuenta a fin de mejorar la calidad de prestación.
- e. Al equipo de gestión del Centro de Salud San Juan Bautista, implementar capacitaciones a los profesionales de salud para mejorar la calidad de atención.
- f. Al equipo de gestión del Centro de Salud San Juan Bautista, motivar al personal de salud con reconocimientos y con certificados por el cambio implementado y lograr la satisfacción en los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ministerio de Salud. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Dirección General de las Individuos. Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud. Lima. 2002. p.3.
2. Alvarez S. Nivel de satisfacción acerca de los servicios de atención gineco-obstétrica en usuarias de 19 años. Posgrado. Nicaragua: Universidad Autónoma de Nicaragua, Escuela de Salud Pública; 2015.
3. Jacobs CM, Christoffel TH, Dixon N. Measuring Quality of Patient Care. Cambridge: Ballinger; 2006.
4. Andía C., Pineda A., Sottec V., Ramiro J., Molina M., Romero Z. Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital Espinar. Abril 2002.
5. Ministerio de Salud. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Dirección General de las Individuos. Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud. Lima. 2002. p.3.
6. Delbanco TL, Daley J. Through the patient's eyes: Strategies toward more successful contraception. *Obstetrics and Gynecology* 88 (3 suppl.) 415-475. Sep. 1996.
7. Cantú H. Desarrollo de una cultura de calidad. McGraw Hill. México; pp. 166.
8. Thompson A., Sunol R. Expectations as determinants of patient satisfaction: Concepts, theory and evidence, *International Journal for Quality in Health Care* 7(2): 127-141. 1995.
9. Willians T., Schutt-Aine J., Cuca Y. Client satisfaction surveys for improved family planning service quality: A user's manual and discussion of results to date. New York, International Planned Parenthood Federation. Aug 13, 1996. p.61.
10. Donabedian A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. *Salud Pública Mex* 2010; 32:113.
11. Tarco R, Saco S, Paredes S, Martínez C. Grado de satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la red Quispicanchi-Acomayo-Cusco. *SITUA* 2008; 12: 36-43.

12. Aguirre G. Evaluación y garantía de la calidad de la atención médica. *Salud Publica Mex* 2007;33:623
13. Deming WE. *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis.* Madrid: Editorial Díaz de Santos; 2011.
14. Garvin, DA. *Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge.* Primera edición. New York: The Free Press, Macmillan; 2008.
15. Espinoza J. Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo, Marzo. 2004. (Tesis para optar el Grado de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud. UPCH. Lima. 2004.
16. Heredia Chosse, J. R. (2014). Grado de satisfacción de las gestantes adolescentes sobre la atención prenatal recibida, en el centro de salud San Fernando Ate Vitarte - Lima enero mayo 2016 (Universidad privada Sergio Bernal). Recuperado de 9. <http://repositorio.upsb.edu.pe/bitstream/UPSB/89/3/RESELLAHEREDIA.pdf>
17. Horovitz J, Jurgens M. *La satisfacción total del cliente I. La excelencia en la calidad de los productos.* Barcelona: Folio, Financial Times; 2004.
18. Rey C. La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *An Document* 2010; 3: 139 – 53
19. Encuesta Nacional De Satisfacción De Usuarios Del Aseguramiento Universal En Salud, Perú 2014 disponible en https://www.inei.gob.pe/media/menurecursivo/publicaciones_digitales/est/lib1192/libro.pdf (consultado el: 15 de abril del 2021).
20. Najera R., Castrillón Mara C. *La Enfermería en América Latina Situación actual, áreas críticas y lineamientos para un Plan de Desarrollo [Internet].* Facultad de Enfermería, Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia; 2010 [citado 12 de octubre de 2017]. Disponible en: http://aladefe.org/articulos/la_enfermeria_en_america_latina.pdf
21. Waldow, R. *Atención: Expresión humanizadora de la Enfermería.* Petrópolis: Voces, 2012. [Citado 4 abril 2021]; disponible en: <http://www.wikipedia.com.pe>

22. Pérez, J.: como llevar a la practica la declaración de los derechos del paciente [Citado 4 abril 2021]; disponible en: www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles9005_recurso_1.pdf
23. Girón A. Percepción de las usuarias sobre calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería, 2019, Rev. Bio Scientia V.1 N°1 Año 2018.
24. Villamar M. en su estudio sobre Calidad de atención y factores asociados en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C Naranjal, Ecuador, 2020. Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad Cesar Vallejo.
25. Ligia A. & Sabonge J. Satisfacción de usuarias externas en la atención gineco-obstétrica, Instituto Hondureño de Seguridad Social, Tegucigalpa, 2016-2017. Rev med hondur, Vol. 87, No. 2, 2019.
26. Latino J. satisfacción de usuarias, sobre la calidad de atención Prenatal recibida en consulta externa, hospital Bautista, Managua Nicaragua, junio 2019. Tesis para optar el Título de Master en Administración en Salud. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
27. Vázquez G., et al. Satisfacción de las usuarias del Departamento de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional en 2018. Rec. Nac.(Itauguá) 2018, 10(2):039-057.
28. Acevedo I. Percepción de la Calidad de Atención en Consulta Externa de Obstetricia según Factores Sociodemográficos en el Hospital Augusto Hernández Mendoza, Ica 2020.
29. Olaza A. Satisfaccion del usuario y calidad de atencion servicio de emergencia Hospital Victor ramos. Posgrado. Peru: Universidad San Marcos; 2016.
30. Vásquez O. Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en el servicio de Gineco-Obstetricia, Hospital Luis Heysen Chiclayo. 2020, Tesis para optar el grado académico de Mestro en Gestión Publica, Universidad Cesar Vallejo.
31. Contreras C. & Mulato E. calidad en la atención del parto según percepción de las púerperas atendidas en el Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de

- Huancavelica, mayo 2019. Tesis para optar el título profesional de Obstetra. Universidad nacional de Huancavelica.
32. Villodas S. Calidad de servicio en la emergencia de Gineco obstetricia, percibida por pacientes atendidas en el Hospital Carlos Lan Franco La Hoz 2017.
 33. Apaéstegui L. Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba 2016". 2019, Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de salud, Universidad Cesar Vallejo.
 34. Napanga B. Calidad de atención brindada por obstetras Durante el parto según percepciones de las Puérperas en centro obstétrico del hospital de Ventanilla, callao, 2016". 2018, Tesis para optar el título profesional de Obstetra, Universidad Privada Sergio Bernales.
 35. Huané M. & Uribe L. Calidad de atención y satisfacción de gestantes del consultorio obstétrico, centro de salud Huarupampa, Huaraz, 2017. Tesis para optar el título de licenciada en obstetricia, Universidad Nacional "Santiago Antúnez de Mayolo.
 36. Sulca A. Satisfacción de la usuaria externa del consultorio de obstetricia. Hospital de Apoyo de Jesús Nazareno- Ayacucho. Enero – Marzo 2016, 2018, Tesis para optar el título profesional de obstetra, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.
 37. Shirley E, Josephson G, Sanders J. Fundamentals of patient satisfaction measurement. Physician Leadership Journal. 2016;: p. 12-17.
 38. Zeithaml, P.B. (1992). Calidad de Servicio, una ventaja estratégica para instituciones públicas y privadas. EE.UU: Graw Hill.
 39. Ávila, G.A. (2008). Calidad de los Cuidados de Enfermería y su relación con la satisfacción de las necesidades básicas del usuario. (Tesis de pregrado). Universidad Central de Venezuela, Caracas.
 40. Girón, G.E. (2005). Calidad del cuidado de enfermería en el niño hospitalizado en las unidades clínicas de hospitalización del hospital. Lima: Lexus.

41. Molina T. nivel de satisfacción de las puérperas sobre el cuidado que brindan la enfermera al recién nacido en el servicio de Gineco-Obstetricia. Hospital de apoyo Il Gustavo Lanatta Lujan. Bagua 2015. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Toribio Rodríguez Mendoza de Amazonas.
42. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad. Dirección General de Salud de las Individuos. Dirección Ejecutiva de Calidad en Salud. Perú, 2007.
43. Ayala Gutierrez. L. Calidad de atención del parto según percepción de las usuarias en el servicio de Centro Obstétrico en el Instituto Nacional Materno Perinatal. Enero – febrero 2015. [Tesis de Grado] Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú 2015. (Acceso en línea) [Fecha de consulta: 10-08-2015] Disponible en:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4059/1/Ayala_gg.pdf.
44. Seclén J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. An Fac Med Lima. 2005; 66(2): 127-141
45. Mira JJ, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. Medicina Clínica.2000; 114: 26-33.
46. Izaguirre M, Reategui L, Mori H. Calidad y Marketing de los Servicios de Salud. Lima, Julio 2014.

Anexo

FICHA DE ENTREVISTA SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

FECHA.....

Buenos días estamos haciendo un estudio con los usuarios para conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio que se le brinda aquí. Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero posible. Llene los espacios

I. DATOS GENERALES

Edad..... años

Religion

Ocupacion

Grado de instrucción: Sin instrucción () Primaria ()

Secundaria () Superior ()

Consultorio externo de:.....

Estimada usuaria, califique entre 1 a 3 a cada una de las siguientes preguntas relacionadas con el servicio que recibió en el Centro de Saludl San Juan Bautista. Considere a 1 como la menor calificación y 3 como la mayor calificación

II. Cuestionario sobre calidad de atención

Ítems	1	2	3
1.El hospital dispone de especialistas.			
2. Cuando llegó a hospitalizarse, el tiempo que esperó para que le asignaran una cama o pieza fue más de una hora.			
3. La realización de los exámenes y procedimientos durante la hospitalización tomó un tiempo prudente.			
4. El hospital dispone de suficientes equipos técnicos, medicamentos, insumos y materiales.			
5. Existe preocupación por la comida, estaba bien preparada y bien presentada			
6. El personal de salud quienes lo trasladaron (pabellón, exámenes, etc.) respetaron su privacidad			
7. Los servicios y unidades del hospital/clínica estaban claramente indicados y señalizados			
8. Su atención fue en el tiempo previsto (el día y la hora que le habían informado)			
9. El personal de salud lo trató con calidez humana y preocupación.			
10. La confianza y tranquilidad transmitida por el personal de salud le dio seguridad en lo que hace.			
11. El personal de salud se tomó el tiempo suficiente para examinarlo, poder preguntar y aclarar sus dudas.			
12. La explicación entregada por el personal de salud sobre su enfermedad y evolución fue en términos no médicos (en palabras que usted entendió).			
13. La información entregada por el personal de salud a su familia fue oportuna y en términos no médicos			
14. El personal de salud estuvo disponible cuando lo necesitaban por su estado de salud			
15. El personal de salud vino a verlo de acuerdo con las visitas comprometidas			
16. El personal de salud avisó cuando se atrasó o no pudo venir.			
17. El personal de salud que lo operó, lo trató con calidez humana y preocupación.			
18. La confianza y tranquilidad transmitida por el personal de salud le dio seguridad en lo que hace.			
19. La explicación entregada por el personal de salud, sobre el resultado de su operación, fue en términos no médicos (en palabras que usted entendió)			
20. El personal de salud le informó a su familia sobre el resultado de su operación, explicándoles que se espera de su evolución			
21. El personal de salud que lo operó vino a verlo todos los días.			
22. El personal de salud demostró preocupación antes de que entrara y saliera de pabellón.			
23. La confianza y tranquilidad transmitida por el personal de salud le dio seguridad en lo que hace.			

24. La información que le entregó el personal de salud, respecto de lo que estaba pasando con su estado de salud, fue en palabras que usted entendió.			
25. El personal de salud lo trató con calidez y preocupación.			
26. La confianza y tranquilidad transmitida por la enfermera le dio seguridad en lo que hace			
27. El personal de salud le explicó con claridad los procedimientos o exámenes que le realizaron			
28. El personal de salud acudió oportunamente cuando la necesitó por su estado de salud.			
29. El personal de salud le entregó apoyo físico cuando lo necesitó, para levantarse, caminar o ir al baño			
30. El personal de salud se preocuparon por los pacientes que estaban impedidas de alimentarse solas.			
31. El personal de salud escucharon lo que necesitaban y los apoyaron.			
32. El personal de salud vino oportunamente cuando solicitaba su atención			
33. Fue atendido con rapidez cuando tuvo dolor o necesitó ayuda.			
34. Respetaron su privacidad en la sala o pieza compartida al vestirlo, desnudarlo o cuando hizo sus necesidades.			
35. Le informaron con anticipación las razones de la demora en la entrega de su cama o pieza.			
36. El personal administrativo fue respetuoso y amable.			
37. La información fue clara ante sus dudas.			
38. Las indicaciones de qué hacer y dónde ir al hospitalizarse fueron precisas.			
39. La tramitación de la cuenta al recibir el alta hospitalaria fue eficiente y sin errores.			
40. ¿La habitación estuvo limpia?			

Cuestionario sobre la satisfacción de atención

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la satisfacción que recibe en el servicio de ginecología del Centro de Salud San Juan Bautista. Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considere como la menor calificación 1 y 5 como la mayor calificación.

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
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 y enfermería 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					

**UNSCH**ESCUELA DE
POSGRADO**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD 093-2022-UNSCH-EPG/EGAP**

El que suscribe; responsable verificador de originalidad de trabajo de tesis de Posgrado en segunda instancia para la **Escuela de Posgrado - UNSCH**; en cumplimiento a la Resolución Directoral N^º 198-2021-UNSCH-EPG/D, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:


CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

AUTOR:	Bach. PACHAS GRADOS JÉSSICA LUZ
MAESTRÍA:	GERENCIA EN SERVICIO DE SALUD
TÍTULO DE TESIS:	CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN USUARIAS DEL SERVICIO DE GINECOBSTERICIA DEL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO 2021
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD:	15%
Nº DE TRABAJO:	1884004781
FECHA:	18-ago.-2022

Por tanto, según los artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, es procedente otorgar la constancia de originalidad con depósito.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Ayacucho, 18 de agosto del 2022.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
CRISTÓBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
B/Ing. Edith Giovana Asto Peña
Responsable Académica

Calidad de Atención y Satisfacción en Usuarias del Servicio de Ginecobstetricia del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2021

por Jéssica Luz Pachas Grados

Fecha de entrega: 18-ago-2022 11:48a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1884004781

Nombre del archivo: IDAD_DE_ATENCION_Y_SATISFACCION_EN_USUARIAS_DEL_SERVICIO_DE.doc (491.88K)

Total de palabras: 14574

Total de caracteres: 79765

Calidad de Atención y Satisfacción en Usuaris del Servicio de Ginecobotetricia del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Repositorio.Uladech.Edu.Pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	1library.co Fuente de Internet	1%
8	repositori.uji.es Fuente de Internet	1%

9	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %
10	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	<1 %
12	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	cmplima.org.pe Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Católica del CIBAO Trabajo del estudiante	<1 %
19	Submitted to Universidad Autónoma del Perú Trabajo del estudiante	<1 %
20	repositorio.uwiener.edu.pe	

Fuente de Internet

<1 %

21

www.dermatologia.pe

Fuente de Internet

<1 %

22

repositorio.upsb.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía

Activo