

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**

ESCUELA DE POSGRADO

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



TESIS:

**Calidad de atención en usuarias que acuden al servicio de
Ecografía Obstétrica del Hospital de Apoyo Huanta, Julio -
Setiembre 2022**

Para optar el título de:

**SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ECOGRAFÍA OBSTÉTRICA
Y MONITOREO FETAL**

PRESENTADO POR:

Obsta. Judith Dora SOTO RIVERA

ASESOR:

Dr. Vladimir VEGA CANCHARI

AYACUCHO - PERÚ

2025

ÍNDICE

	Pág.
CAPITULO I	
I EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del problema	03
1.2. Delimitación del Problema	07
1.3. Formulación del Problema	08
1.4. Objetivos.	09
1.5. Justificación del estudio	10
CAPITULO II	
II MARCOTEÓRICO	
2.1. Antecedentes de estudio	12
2.2. Marco Teórico	19
2.3. Marco Conceptual	22
2.4. Hipótesis	29
2.5. Identificación. Definición y operacionalización de variables	30
CAPITULO III	
I. METODOLOGIA DE INVESTIGACION	
3.1. Tipo de investigación	34
3.2. Diseño de investigación	34
3.3. Enfoque de Investigación	34
3.4. Área de estudio	35
3.5. Población	35
3.6. Muestra	35
3.7. Técnica e instrumento de recolección de datos	37
3.8. Plan de recolección de datos	38
3.9. Plan de procesamiento de datos	39
CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1. Resultados	40
4.2. Discusión	49
4.3. Conclusiones	52
4.5. Recomendaciones	53
Bibliografía	54
ANEXOS	57
• Ficha de recolección de datos	
• Matriz de consistencia	
• Operacionalización de variables	

INTRODUCCION

Un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud en la actualidad es la satisfacción del usuario. Por lo tanto, al determinar el nivel de satisfacción se logrará mejorar las deficiencias y reafirmar fortalezas con la finalidad de desarrollar un sistema de salud que proporcione la atención de calidad que tanto demandan los pacientes.

Por lo tanto, los servicios de ecografía obstétrica que brindan atención a las gestantes deben de cumplir aún más, con los altos estándares de calidad al prestar sus servicios diferenciados a este grupo de usuarias que cursan por una etapa gestacional; por lo cual me planteo la presente investigación con el objetivo de evaluar la calidad de atención en mujeres gestantes atendidas en el servicio de ecografía obstétrica del Hospital de Apoyo Huanta, julio a setiembre del 2022, a través de un método descriptivo, prospectivo de corte transversal, no experimental; donde se encontraron los siguientes resultados: El 72,06% (49) refieren estar insatisfechas y el 27,94% (19) satisfechas con la calidad de atención en el servicio de ecografía obstétrica del Hospital de Apoyo de Huanta. Referente a la edad, se registró que el 70.6% de las usuarias tienen entre 20 y 34 años, y de ellas, el 55.9% se encuentran insatisfechas con la calidad de atención. En cuanto al nivel de estudio, el 50% de las usuarias tiene educación secundaria, y el 36.8% de ellas se encuentran insatisfechas con la calidad de atención. Respecto al estado civil, el 66.2%

de las usuarias son convivientes, y el 50% de ellas se encuentran insatisfechas con la calidad de atención. En relación al tipo de usuario, el 85.3% son usuarios continuadores, y de ellos, el 61.8% se encuentra insatisfecho con la calidad de atención.

El presente estudio consta de la siguiente estructura.

- Introducción
- Capítulo I: Problema de investigación
- Capítulo II: Marco teórico
- Capítulo III: Metodología de la investigación
- Capítulo IV: Resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones
- Bibliografía
- Anexos

CAPITULO I

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La salud de la población peruana es responsabilidad del estado y los distintos niveles de Gobierno, pero aún persisten problemas de accesibilidad, cobertura, disponibilidad y principalmente la calidad del servicio, que se manifiesta en la satisfacción de los usuarios, entendida como evaluación positiva del pacientes sobre la atención recibida (1).

La Organización Mundial de la Salud, enfoca la calidad como la condición que asegura que cada paciente reciba el conjunto de servicios de diagnóstico y terapéutico para lograr una salud optima, considerando diversos factores y conocimientos de los pacientes y de los servicios de salud, para garantizar el logro de resultados a un mínimo riesgo en la salud de las personas (2).

La calidad en la provisión de servicios de salud se refiere al nivel de concordancia entre las características de los servicios ofrecidos y las expectativas de los usuarios. La calidad puede ser valorada en dos aspectos: el técnico y el interpersonal. El primero se refiere a la utilización de la ciencia y la tecnología para optimizar la atención sanitaria, mientras que el segundo se refiere a la implementación de normas y valores en la interacción entre el

usuario y el profesional (3); por lo cual, la calidad va depender de la perspectiva del usuario, por tanto, se trata de mejorar las expectativas que tenga, de tal forma que satisfagan las necesidades de salud (1).

Vargas y De Vega definen la calidad como “la búsqueda constante de la perfección, que sitúa como el núcleo del servicio al cliente y desde el cual se elaboran servicios y productos para cubrir las necesidades; los mismos autores se centran en la propuesta de Juran, quien sostiene que la calidad es la falta de ineficiencia. Para Berry, la calidad se refiere a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, mientras que para Deming, la calidad se refiere a la producción eficiente que el mercado demanda”. (4)

De acuerdo con ESAN, se refiere al enfoque de calidad del Sistema Nacional de Salud en España y lo define como la oferta de servicios de salud equitativos y accesibles, respaldados por un alto nivel profesional, que maximiza recursos y fomenta la optimización de recursos y fomenta la promoción de la calidad. (5)

UNICEF, 2019 en una publicación, refleja que más de 5 millones de familias en África, Asia y América Latina invierten más del 40% de sus gastos en servicios de salud materna, como la atención pre natal y los servicios de parto, reflejando en consecuencias negativas en las mujeres pobres; así mismo hay limitaciones en brindar una atención de calidad a las madres pobres y vulnerables (6).

El servicio es el conjunto de actividades o secuencia de actos de trabajo, de duración y localización definida, promovida por medios humanos y

materiales, así mismo determinan comportamientos orientados a satisfacer al cliente en relación con sus intereses (4); los gestores en salud se interesan permanentemente por mejorar la calidad de atención, basado en dar una respuesta adecuada a las necesidades sentidas por la población y responder a las expectativas de la población respecto al sistema de salud (7).

La percepción de los pacientes o usuario de un servicio de salud, resulta de la aplicación de principios de calidad, equidad, eficiencia y calidez (1), es como reciben y evalúan los servicios, están relacionados a las dimensiones de la calidad de los servicio como confiabilidad, seguridad, sensibilidad, empatía y elementos tangibles; mientras las expectativas son las creencias sobre la prestación de servicios, los cuales son estándares o puntos de referencia a través del cuál se evalúa los servicios de una empresa, los cuales resultan por la experiencia de uso de servicios o comunicación recibida por otras personas (8).

Desde la perspectiva expectativa y percepción, la calidad de servicio está basada en el paradigma de la des confirmación, como resultado de la discrepancia entre expectativa y percepción, en relación al desempeño del servicio de salud (9).

Los rasgos sociodemográficos de los usuarios pueden estar vinculados con la satisfacción, los cuales pueden afectar la expectativa y la percepción de la calidad de los servicios de salud. Hay investigaciones que descubrieron que la edad tiene un impacto, como por ejemplo, los adultos mayores ante la recurrencia regular a los servicios muestran cierta tolerancia en

comparación con los jóvenes, así como también el género, la situación económica y los niveles de estudio que poseen. (10)

Según el enfoque del Médico Donabedian, refiere que “la evaluación de la calidad, debe catalogarse en 3 dimensiones: como estructura; el cual evalúa calidad y cantidad de los recursos humanos, infraestructura, instrumentos, equipos, reglas y sistema de información; sin embargo la dimensión de proceso evalúa las acciones del personal, de los pacientes, la comunicación, procedimientos, y finalmente la dimensión de resultados, permite dimensionar el cumplimiento de indicadores, satisfacción de usuarios, ejecución de gasto, salud del paciente y la acreditación institucional” (9).

El presente estudio está enfocado en la prestación del servicio de ecografía obstétrica, que es un examen ultrasonográfico empleado para la evaluación del embrión o feto dentro del útero, que emplea la vía vaginal y abdominal (11), como un examen de apoyo diagnóstico y para garantizar un servicio de calidad a la población materna.

En el Hospital de Apoyo de Huanta, existen diversas unidades productivas, que es parte del sistema de organización basado en su nivel de atención y complejidad, dentro del cual el consultorio de obstetricia brinda servicios de ecografía obstétrica a la población gestante, quienes son parte de la población programada de la jurisdicción del Hospital y como también de la población gestante que son referidas de otros establecimientos de salud de baja complejidad; en este proceso el profesional de obstetricia brinda

servicios en el marco de sus funciones tanto como profesional y del área de salud; es importante mencionar el examen ecográfico es parte de los servicios del control pre natal que recibe la población gestante, por ende se ha observado deserciones a los controles pre natales, los cuales podrían responder a los parámetros de calidad de atención como el trato de los recursos humanos, el equipamiento de los servicios, la oportunidad de atención, la generación de confianza en el ambiente donde recibe atención basado en una adecuada higiene/limpieza, respecto a la idiosincrasia, etc. estos aspectos mencionados y la información considerada líneas arriba nos ha conllevado a plantearnos el problema de investigación ¿en que medida se brinda la calidad de atención en usuarios que acuden al servicio de ecografía obstétrica-Hospital de Apoyo Huanta, 2021?

1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

DELIMITACIÓN ESPACIAL

Hospital de Apoyo de Huanta- Dirección Regional de Salud Ayacucho, Región Ayacucho, año 2022

DELIMITACIÓN TEMPORAL

El presente estudio se llevó a cabo en el periodo de Julio a setiembre del año 2022

DELIMITACIÓN TEMÁTICA

Atención de Calidad de usuarias de Ecografía Obstétrica, que acuden a

atenderse en el hospital de Apoyo de Huanta.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

PROBLEMA GENERAL

¿Qué calidad de atención recibieron las mujeres gestantes que acudieron al servicio de ecografía obstétrica del Hospital de Apoyo Huanta, julio a setiembre del 2022?

PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- a. ¿Cuáles son las características de la población en estudio que acuden al servicio de ecografía obstétrica del Hospital de Apoyo Huanta?
- b. ¿Cuál es la calidad de atención recibida en la dimensión Fiabilidad en usuarias que acuden al servicio de ecografía obstétrica del Hospital de Apoyo Huanta?
- c. ¿Cuál es la calidad de atención recibida en la dimensión capacidad de respuesta en usuarias que acuden al servicio de ecografía obstétrica del Hospital de Apoyo Huanta?
- d. ¿Cómo se brinda la atención respecto a la calidad en la dimensión Seguridad en usuarias que acuden al servicio de ecografía obstétrica del Hospital de Apoyo Huanta?
- e. ¿Cuál es la calidad de atención en la dimensión Empatía en usuarias que acuden al servicio de ecografía obstétrica del Hospital de Apoyo Huanta?
- f. ¿Cómo percibe la atención de calidad en la dimensión aspectos

tangibles las usuarias que acuden al servicio de ecografía obstétrica del Hospital de Apoyo Huanta?

1.4. OBJETIVOS

GENERAL

Evaluar la calidad de atención en mujeres gestantes atendidas en el servicio de ecografía obstétrica del Hospital de Apoyo Huanta, julio a setiembre del 2022.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Determinar las Características sociodemográficas de la población en estudio que acuden al servicio de ecografía obstétrica-Hospital de Apoyo Huanta.
- b. Evaluar la calidad de atención en la dimensión Fiabilidad en usuarias que acuden al servicio de ecografía obstétrica del Hospital de Apoyo Huanta.
- c. Determinar la calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta en usuarias que acuden al servicio de ecografía obstétrica del Hospital de Apoyo Huanta.
- d. Evaluar la calidad de atención en la dimensión Seguridad en usuarias que acuden al servicio de ecografía obstétrica del Hospital de Apoyo Huanta.
- e. Medir la calidad de atención en la dimensión Empatía en usuarias que acuden al servicio de ecografía obstétrica del Hospital de Apoyo

Huanta.

- f. Evaluar la calidad de atención en la dimensión aspectos tangibles en usuarias que acuden al servicio de ecografía obstétrica del Hospital de Apoyo Huanta.

1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

A nivel teórico: esta investigación se realiza con el propósito de aportar conocimientos existentes respecto a la calidad de atención, así mismo los resultados se podrá generalizar a principios más amplios, como también servirá para sugerir nuevas hipótesis y futuros estudios; así mismo aportaran información relevante a las autoridades sanitarias a fin de mejorar las estrategias de implementación para lograr la satisfacción de los usuarios.

A nivel práctico: Esta investigación es de gran importancia e interés, en especial, para los profesionales de la salud que laboran en el Hospital de Apoyo de Huanta, ya que contribuirá a resaltar las situaciones reales sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud; así mismo los resultados deben asentar las bases para la implementación de planes de mejora a fin de mejorar la satisfacción de los usuarios.

A nivel metodológico: El estudio empleará instrumentos que fueron revisados y validados por investigaciones y expertos en la materia, los cuales son confiables y servirán para su posterior aplicación en otros

trabajos relacionados a la bioseguridad. Así mismo los resultados obtenidos servirán de guía para las futuras investigaciones en el sector salud y establecimientos de salud.

En lo social: La investigación aporta conocimiento a fin de poner en funcionamiento estrategias que estén orientados a mejorar la satisfacción de los usuarios.

La importancia del presente trabajo de investigación radica en el aporte de conocimiento respecto a los parámetros de la calidad de atención que brinda el personal de salud, a partir del cual se diagnosticará la brecha entre las expectativas y percepciones de la atención de salud, los cuales permitirán promover la implementación del plan de mejora para garantizar una atención centrada en la satisfacción de las necesidades de los usuarios y coadyuvar en la mejora de la calidad de vida; así mismo la evaluación de la calidad de atención motivará la implementación de políticas institucionales dirigidas a mejorar la prestación de servicios de salud en sus diferentes componentes.

CAPITULO II

II. MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE ESTUDIO

ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Hosseini et al. (12) en la investigación Evaluación de la calidad de los servicios de salud con el modelo SERVQUAL en Irán. Realizan una revisión sistemática y un metaanálisis; y plantean como objetivo: “evaluar la calidad de los servicios de salud en Irán a través de un metanálisis de todos los estudios iraníes que utilizaron la herramienta SERVQUAL; metodología: estudio sistemático, con búsqueda de información en base de datos de publicaciones médicas Web of Sciences, PubMed, Scopus, Google Scholar, Magiran; recopilación de información del año 2009 al 2016, se empleo la lista de verificación de STROBE de 22 elementos; resultados: la percepción de los pacientes fueron inferiores a sus expectativas con una brecha de -1,64, por dimensiones, la responsabilidad con una brecha de -1,22, fiabilidad -1,15, tangibilidad y empatía con una brecha de -1,03. Conclusión:

evaluadas las diversas dimensiones de la calidad fueron negativas, los cuales reflejan la calidad de atención no han sido satisfactorias para los usuarios, por ende, hay un reto por mejorar los servicios de salud”.

Yépez et al. (13) en un estudio desarrollado en Colombia en el año 2018, titulado “Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia, cuyo objetivo es Conocer las percepciones de los usuarios de una red pública del municipio de Pasto, Colombia frente a la calidad de los servicios de salud del primer nivel de atención; metodología: estudio de tipo cualitativo, con enfoque hermenéutico, participaron 28 personas, la técnica fue la entrevista semi estructurada; resultados: según dimensiones se halló limitantes de la calidad en acceso por aspectos administrativos, geográficos, problemas en la oportunidad de atención especializada, necesidad de mejoras en infraestructura, así mismo demostraron que el buen trato influye en la calidad de atención. Conclusiones: para mejorar la calidad de los servicios, los usuarios deben ser considerados como centro de atención, bajo la premisa de la garantía y protección del derecho a la salud”.

García (14), en un estudio en Colombia en el año 2017, en la investigación “Medición de satisfacción de la calidad en el servicio de hospitalización en los hospitales de la ciudad de Villavicencio, Meta-

Colombia. Según el modelo SERVQUAL; cuyo objetivo fue: Medir el grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad en el servicio de hospitalización de los hospitales en la ciudad de Villavicencio, Colombia. Según el modelo SERVQUAL; la metodología empleada: investigación de tipo descriptiva, trabajaron con una muestra de 256 pacientes hospitalizados en el Hospital ciudad Villavicencio, el instrumento para la recolección de información fue el cuestionario según el modelo SERVQUAL, validado y aplicado en España y Perú; resultados: 38% de la población en estudio tienen edades entre 16 a 25 años, 18% de 26 a 35 años, 45% son bachilleres, 16% primaria completa; en la dimensión fiabilidad en promedio en un 69.14% , percibieron una calidad de atención, mientras en la dimensión empatía un 70.5%, en la dimensión seguridad el 71% esta satisfechos con la atención recibida, en la dimensión elementos tangibles en promedio el 74% de los pacientes percibieron satisfacción con la atención recibida; conclusión: los pacientes del hospital ciudad de Villavicencio, percibieron un servicio bueno recibido por las clínicas de la localidad, predominando en la dimensión elementos tangibles.

ANTECEDENTES NACIONALES

Salgado (15) en la investigación “Calidad de atención y satisfacción en las pacientes del servicio de Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020, el objetivo fue: determinar qué relación existe entre calidad de atención y satisfacción en las pacientes del servicio de

Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas; metodología: estudio de tipo básico, de nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional, de corte transversal, una muestra de 91 puérperas hospitalizadas; resultados: 98.9% de los pacientes perciben que la calidad de atención es bueno, hallaron una satisfacción en un 96.7% de las usuarias, conclusión: se halló una correlación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción en las usuarias, como también en las dimensiones de la calidad y satisfacción”.

Niño de Guzmán (16) en la investigación titulada Satisfacción de la usuaria sobre la calidad de atención recibida en el Servicio de Obstetricia en el Centro de Salud de Primavera. 2018, refiere “como objetivo: determinar la satisfacción de la usuaria sobre calidad de atención recibida en el Servicio de Obstetricia del C.S Primavera, El Agustino-2018; metodología: estudio de tipo descriptivo, cuantitativo, de diseño no experimental y corte transversal, población de estudio estuvo conformado por 221 mujeres en edad reproductiva de 15 a 44 años, el instrumento empleado fue la encuesta service Quality SERVQUAL; resultados: 33.9% de la población en estudio tienen la edad entre 25 a 29 años, 52% tienen secundaria completa, 69.7% de estado civil conviviente, 63.8% han sido amas de casa; respecto a la satisfacción global, el 90% alcanzaron este indicador, de los cuales

75.6% mostraron satisfacción en la dimensión fiabilidad, 79.2% capacidad de respuesta, 90% en la dimensión seguridad, 93.7% en la dimensión empatía y 75.6% demostraron satisfacción en la dimensión aspectos tangibles; conclusión: de manera general la satisfacción percibida en las usuarias del servicio Obstetricia es satisfactoria”.

Vía Puente (17), en el estudio “Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, Callao, 2017”, cuyo objetivo fue: conocer la “Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, Callao 2017; metodología: tipo de investigación sustantiva, nivel de investigación explicativa, de diseño no experimental, correlacional de corte transversal, el instrumento empleado fue la encuesta SERVQUAL de expectativa y percepción; los resultados: en el nivel de fiabilidad el 56.5% muestran satisfacción frente a un 43.52% de usuarios insatisfechos, así mismo se hallaron niveles de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta en un 56%, en seguridad 55.3%, empatía 59.6%, aspectos tangibles 55.8%; conclusión: en la evaluación de la atención de salud el 56.8% de los usuarios manifestaron estas satisfechos de manera global con la atención recibida y el 43.2% insatisfechos.

Zamora (7) en la investigación “Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria”, el objetivo general fue: Determinar el grado de satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y la calidad de atención del consultorio del servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas; la metodología: estudio de tipo observacional, no experimental, con una muestra de estudio de 249 pacientes, se aplicó el instrumento de SERVQUAL; resultados: 74% de los usuarios son de grado de instrucción secundaria incompleta, , 68.28% de los pacientes estuvieron de acuerdo con el trato y la percepción de la atención de salud, 55.7% no estuvieron de acuerdo con la comodidad de los ambientes, 87.65% percibieron sobre una atención de calidad, 72.58% de los pacientes mostraron satisfacción de manera general, respecto a la infraestructura 63.58% mostraron satisfacción. Conclusión: el grado de satisfacción relacionado a los factores de infraestructura y calidad de atención fue elevada.

Según Gamero (18) en la investigación “Calidad de Atención en salud de usuarios internos y externos del Servicio de Obstetricia del Hospital Goyeneche de Arequipa 2015”, cuyo objetivo fue: identificar la calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos en el Servicio de Obstetricia del Hospital Goyeneche de Arequipa;

metodología: estudio de tipo descriptivo, prospectivo, de diseño correlacional, de corte transversal, el instrumento que empleo fue la encuesta de satisfacción de personal de salud y la encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud del Ministerio de Salud, la población en estudio fue 62 profesionales de salud que laboran en el servicio de Obstetricia, 500 pacientes; resultados: 92% de la población en estudio han sido de la edad 15 a 34 años, 99% son usuarias del SIS, 95% mostraron satisfacción respecto a la privacidad en la atención, 70% manifestaron haber recibido una atención buena en los servicios de emergencia, sala de partos y hospitalización, reflejado por la confianza, adecuada comunicación y respeto, para el 47% los ambientes son cómodos, para el 78% los ambientes son limpios, 70% mencionan que recomendarían el uso del servicio a otras pacientes; conclusión: las gestantes recibieron una atención de calidad, el nivel de satisfacción fue bueno, los servicios que recibían cubrió sus expectativas en promedio el 70% de las preguntas.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Teorías de la Calidad

Teoría de Edwards Deming

La teoría de Deming se centró en la propuesta de 14 puntos, a fin de que las organizaciones alcancen un nivel de productividad y competitividad:

- ✓ Crear conciencia para la mejora del servicio y producto
- ✓ Adoptar nueva filosofía
- ✓ Terminar con la dependencia de la inspección masiva
- ✓ Evitar la práctica de hacer negocio sobre la base de precios
- ✓ Fundamental la identificación del problema
- ✓ Implementar métodos de capacitación para el trabajo.
- ✓ Implementación de métodos modernos de supervisión para la producción
- ✓ Eliminar todo tipo de temor que obstaculice el trabajo efectivo
- ✓ Eliminar barreras de los departamentos
- ✓ Propiciar metas, lemas motivadores a la fuerza de trabajo
- ✓ Eliminar normas de trabajo que prescriban cuotas numéricas
- ✓ Eliminar barreras a fin de promover identificación con la empresa
- ✓ Promover un programa de educación y re entrenamiento permanente

(4)

Teoría de la Planificación de la Calidad

Cuyo autor es Joseph Juran, quien plantea, la administración de la calidad consiste en planificar, controlar y mejorar la calidad, quien pone mayor énfasis en la planeación de la calidad, a través de la identificación de los clientes, precisar sus necesidades, traducir las necesidades al lenguaje de la empresa, desarrollar productos que respondan a las necesidades de los clientes, desarrollar un proceso y transferir a la operación los procesos (4)

Teoría de la Calidad Total

Karow Ishikawa es el propulsor de esta teoría, su propuesta está centrado en el control de la calidad, quien plantea a través de este control se llega a los resultados, se identifica las fortalezas de los trabajadores, inicia y culmina con un proceso de capacitación, identificación de los requerimientos de los clientes y los factores que impulsan a consumir un producto, el control de calidad permite anticiparse a quejas y los problemas potenciales, la calidad debe construirse en cada proceso, permite concatenar el conocimiento con la acción, se emplean métodos estadísticos como metodología de control de las operaciones (4)

Teoría de la calidad basada en la administración de la organización

Teoría propuesta por Armand Feigenbaum, la calidad es un modo de vida

empresarial o corporativa, es una forma de administrar una organización, que no solo se centra en el proceso productivo sino a nivel de las funciones administrativas de la organización, es decir la satisfacción de los clientes, la gestión laboral y económica va depender de cómo se organiza el sistema administrativo, organizativo y de mercadeo; bajo esta premisa esta teoría planteaba, para lograr la efectividad del control de calidad, todo producto que se diseñaba tenía que terminar en manos del cliente satisfecho (4)

Teoría de la Excelencia

Según esta teoría planteada por Tom Peters y Robert Waterman, los grandes negocios son exitosos en la medida que se apliquen los principios de la calidad y servicio; los atributos de la excelencia que resalta son: énfasis en la acción, operan en función al cliente, la importancia de promover autonomía e iniciativa para la innovación, una organización operativa y no burocrática, tener los valores claros, centrarse en una línea de productos y hacer lo mejor que sabe hacer como empresa (4).

Teoría de los Cero Errores

Philip Crosby, plantea que “la calidad se centra en los principios como la calidad es cumplir con los requisitos, el ecosistema es la prevención, el estándar de realización es cero defectos, la medida de la calidad es el precio del incumplimiento”; esta teoría hace referencia a la prescripción de la salud

corporativa, que involucra a que todos los trabajadores haga el trabajo de forma correcta, el programa de mejoramiento de la calidad debe garantizar un crecimiento constante, anticiparse a las necesidades de los clientes, planificar una adecuada administración con enfoque de cambio, fomentar un entorno que motive a los trabajadores (4).

2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1 Calidad: Existen diversos enfoques del concepto de la calidad, desde los siglos pasados hasta el presente, muchos de los cuales responden a las necesidades del sistema institucional, por ejemplo para Shewhart, la calidad es la bondad de un producto; Juran conceptualiza la calidad como elemento que promueve la satisfacción del cliente interno y externo; Montgomery, define como grado en que un producto satisface la necesidad de la gente que lo usa; para Gilmore la calidad es un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de recursos, alto grado de satisfacción para el paciente; para Vanormelingen es la satisfacción de las necesidades de los usuarios con soluciones técnicamente óptimas un concepto relacionado al enfoque de nuestra investigación lo propone Zeithmal, quien refiere la calidad de un servicio es la discrepancia entre la expectativa y la percepción en los usuario (19).

2.3.2 Calidad en los Servicios

Se refiere a la totalidad de las propiedades y atributos de un servicio,

sustentados en su habilidad para cubrir las necesidades; también se puede interpretar como el conjunto de características intrínsecas de un producto o servicio que puede satisfacer las necesidades de los usuarios a los que se dirige el servicio; la calidad de un servicio específico se define por los usuarios basándose en sus expectativas, basándose en factores como el tipo de servicio, requerimientos individuales, tiempo de atención, trato y eficiencia del servicio brindado. (20)

Según Hosseini et al. la calidad del servicio “se basa en dos elementos, la calidad técnica basada en los resultados del encuentro durante la prestación del servicio que involucra la competencia de los profesionales y la calidad funcional, basado en los procedimientos implementados durante la prestación del servicio” (12)

Además existen otros enfoques para definir la calidad, dependientes de muchos puntos de vista y aspectos, por ejemplo para el personal de salud la valoración de la calidad están centrados en el enfoque científico, técnico y tecnológico que son parte importante del proceso de atención, en cambio desde el ángulo de los usuarios que pagan los servicios, es decir pacientes, el costo y la efectividad para prevenir la enfermedad o recuperar la salud es el punto más importante que valora (5)

2.3.3 Elementos de Calidad de los Servicios Sanitarios

Los factores que caracterizan la calidad en los servicios de salud son:

Eficaces: proporcionar servicios de salud fundamentados en pruebas,

dirigidos a cubrir las necesidades.

Seguros: reducir los peligros en la provisión de servicios sanitarios.

Centrados en la Persona: los servicios sanitarios deberán estructurarse en función de las necesidades individuales, proporcionando una atención apropiada a las preferencias del individuo.

Oportunos: la reducción del tiempo en comparación con la espera para obtener atención es fundamentales para reducir la insatisfacción.

Equitativos: la garantía de los servicios de salud debe ser equitativa para todos, sin importar su estatus socioeconómico, lengua, afiliación política, género, edad, entre otros.

Integrados: durante toda la vida de los individuos se debe asegurar un cuidado y un sistema de salud.

Eficientes: maximizar los beneficios de los recursos disponibles orientados a la provisión de la salud (21)

2.3.4 Grado de calidad

La calidad en la prestación de los servicios de salud, últimamente ha sido el punto más importante, desde la perspectiva de mejorar los servicios de salud; por tanto, el grado de calidad, es el punto en el cuál la atención que se proporciona a los usuarios genere el balance favorable entre los riesgos y beneficios (22).

2.3.5 Los Servicios de Salud

“Son las prestaciones de salud que se brindan a los usuarios, de los individuos brindado por los recursos humanos en salud, los cuales responden a una necesidad (23), en la gestión de los servicios de salud, el elemento fundamental es la mejora continua, orientado a la satisfacción de los usuarios y rendimiento, para el cual las instituciones deben definir sus indicadores sobre el cual se deberían medir periódicamente” (24).

2.3.6 Pilares del Desempeño de la Calidad

El desempeño de la calidad se basa en los siguiente:

Medición de resultados: “es un procedimiento fundamental para mejorar los procesos, a partir del cual hay una necesidad de revisar los indicadores y promover su mejora”.

Mediciones de Proceso: está basado en el cumplimiento de las normas y protocolos que regula la institución.

Mediciones de Satisfacción de los pacientes y sus familias: se refiere a la valoración de los indicadores referente a la satisfacción en la dimensión trato, el que hacer de la labor cotidiano y el resultado final (25).

2.3.7 Modelo de Evaluación de Calidad SERVQUAL

Es un modelo de valoración de la calidad basado en la teoría de las brechas, lo que explica las diferencias entre las expectativas de los usuarios respecto a un servicio específico y la percepción de la atención sanitaria que obtienen; este modelo de valoración analiza cinco dimensiones tales como:

- ✚ “Seguridad: Es el conocimiento y atención que reciben los usuarios, atención que inspira credibilidad y confianza” (9)
- ✚ “Fiabilidad: Habilidad para brindar el servicio de forma fiable y cuidadoso (9); así mismo la empresa cumple con las promesas respecto a la forma como entregará los servicios” (8).
- ✚ “Empatía: Muestra de interés y atención individualizada que reciben los usuarios (9); se transmite mediante los servicios acordes a las necesidades del cliente” (8).
- ✚ Capacidad de respuesta: Capacidad de ayuda a los usuarios y que permita brindar un servicio rápido y eficiente (9)
- ✚ “Elementos tangibles: Referido a la infraestructura, equipamiento, recursos humanos y materiales para garantizar la prestación de un servicio” (9).

Este modelo de evaluación lo compone 44 preguntas, que logra establecer la brecha que existe entre percepciones y expectativas, las primeras 22 ítems están relacionados con las expectativas y los siguientes 22 ítems respecto a la percepción de los usuarios, el cual se calcula a través de la puntuación de percepciones menos la puntuación de las expectativas, graficado de la siguiente manera:

Percepciones - Expectativas (12).

2.3.8 Calidad de atención desde la perspectiva expectativa y percepción

La percepción es el procedimiento por el que los individuos pueden elegir,

estructurar e interpretar los estímulos para proporcionar un significado consistente del ambiente y las decisiones se toman en función de esta percepción; mientras que el entendimiento de las expectativas, es lo que los usuarios anticipan del servicio que recibirán. Por lo tanto, para asegurar servicios que los usuarios consideren excelentes, es esencial que la institución tenga conocimiento de lo que la población espera o tiene expectativas (26).

2.3.9 Instrumento para Evaluación de la Satisfacción del Usuario externo en los Establecimientos de Salud

Es un instrumento utilizado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud, específicamente el SERVQUAL define “la calidad del servicio como la brecha entre la percepción y expectativa de los usuarios externos; un aspecto a señalar en la aplicación del instrumento es la necesidad de encuestadores externos capacitados en materia de calidad”.

El instrumento que se utilizó en la presente investigación, fue elaborado y validado por el MINSA (Ministerio de Salud), aprobado con la Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, a través del cual se aprueba la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”.

Descripción del Instrumento de Evaluación

“La Encuesta SERVQUAL modificada para el empleo en los Establecimiento de salud, en su estructura cuenta de 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, distribuidas en 5 dimensiones (31):

- Fiabilidad : preguntas del 1 al 5
- Capacidad de Respuesta : preguntas del 6 al 9
- Seguridad : preguntas del 10 al 13
- Empatía : preguntas del 14 al 18
- Aspectos Tangibles : preguntas del 19 al 22”

Análisis e Interpretación de Resultados

“El análisis y presentación de resultados de la aplicación del instrumento serán expresados en porcentajes por cada dimensión.

En el análisis de los resultados se considera como:

- ✓ Percepciones – Expectativas =Resultado en positivo (+).....Usuario satisfecho
- ✓ Percepciones – Expectativas =Resultado en negativo (-).....Usuario insatisfecho”

Interpretación de Resultados del Instrumento (31)

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

2.4 HIPÓTESIS

General

Las gestantes que acuden al servicio de ecografía obstétrica del Hospital de Apoyo Huanta, durante los meses de julio a setiembre 2022, evalúan la calidad de atención como insatisfechas.

2.5 IDENTIFICACIÓN, DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

V1: Variable 1: características sociodemográficas

Indicadores:

- ✓ Edad
- ✓ Nivel de estudios
- ✓ Estado civil
- ✓ Tipo de usuaria
- ✓ Financiado de salud

V2: Variable 2: Calidad de Atención

Indicadores:

- ✓ Calidad en la dimensión fiabilidad
- ✓ Calidad en la dimensión capacidad de respuesta
- ✓ Calidad en la dimensión seguridad
- ✓ Calidad en la dimensión empatía
- ✓ Calidad en la dimensión aspectos tangible.

CAPITULO III

3 METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

En concordancia a los objetivos propuestos el método empleado es descriptivo, prospectivo de corte transversal, no experimental.

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación según tiempo de ocurrencia es prospectivo; según periodo y secuencias de estudio es transversal, según el análisis y alcance de los resultados es un estudio descriptivo; Fresno (28) señala que los estudios prospectivos se caracteriza porque registra la información a medida que van ocurriendo los hechos; para Guerrero (29), la investigación es de **enfoque transversal**, donde las variables son estudiadas simultáneamente en un determinado momento haciendo un corte en el tiempo; para Hernández (30) la investigación **descriptivas** busca especificar las propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analiza, describe tendencia de un grupo o población.

3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

No experimental de corte transversal, de asociación; para Hernández (30) las investigaciones de alcance **observacional**.

3.3. ENFOQUE DE ESTUDIO

El presente trabajo es del enfoque cuantitativo porque se utilizó la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas.

3.4. ÁREA DE ESTUDIO

La presente investigación se realizó en el Hospital de Apoyo de Huanta, a las usuarias que acuden al servicio de Ecografía Obstétrica; el mencionado nosocomio se encuentra en el distrito y Provincia de Huanta, que se encuentra en la Av. Mariscal Castilla S/N-distrito de Huanta

POBLACIÓN

Constituida por 100 gestantes que acuden al servicio de Gineco obstetricia para su examen ecográfico durante los meses Julio a setiembre del año 2021.

3.6. MUESTRA

81 gestantes que representa el tamaño mínimo de la muestra para inferir al total de la población en estudio.

Tamaño de la muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula estadística.

$$n = \frac{4 \times N \times p \times q}{E^2(N-1) + 4 \times p \times q}$$

$$n = \frac{4 \times 100 \times 50 \times 50}{5^2(100-1) + 4 \times 50 \times 50}$$

$$n \geq 81$$

n = Tamaño de muestra.

N = Población de gestantes atendidas en ecografía obstétrica (100)

p = 50.0% de gestantes con satisfacción

q = 50.0% de gestantes con insatisfacción

E = 5% error permitido, 95% nivel de confianza.

4 = Constante

técnica de selección de muestra

El tipo de muestreo fue no probabilística intencional por conveniencia.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

a.- CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Gestantes que acuden al Hospital de Huanta para realizarse la ecografía obstétrica
- Gestantes con indicación de ecografía obstétrica referidas de la jurisdicción del Hospital
- Gestante con consentimiento para participar en la investigación

b.- CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Usuarios que acuden al examen ecográfico, que no son gestantes.
- Usuarías que presentan discapacidad que limita su participación.
- Usuarías con trastornos mentales.

- Usuarías que se realizan el examen ecográfico fuera del servicio de gineco obstétrico del Hospital de Huanta.
- Usuarías que no desean participar.

3.7. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para valorar la calidad de atención se aplicó la técnica del cuestionario y el instrumento utilizado fue el instrumento de SERVQUAL denominado “Encuesta para evaluar la calidad de atención de las usuarias atendidas en el servicio de ecografía Obstétrica en el Hospital de Apoyo de Huanta”, instrumento diseñado y aprobado por el Ministerio de Salud, la encuesta para consulta externa incluye en su estructura 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

- Dimensión Fiabilidad: preguntas del 1 al 5
- Dimensión Capacidad de Respuesta: preguntas del 6 al 9
- Dimensión Seguridad: preguntas de 10 al 13
- Dimensión Empatía: preguntas del 14 al 18
- Dimensión Aspectos Tangibles: preguntas del 19 al 22

La interpretación de los resultados se determinó de la siguiente forma:

- ✓ “Usuarios satisfechos: valores positivos obtenidos de la diferencia entre las percepciones (P) y expectativas (E)
- ✓ Usuarios Insatisfechos: valores negativos obtenidos de la diferencia de la percepción menos expectativa” (31)

Formula: $US = P - E$

3.8. PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La recolección de datos concernientes a la investigación se realizó previa autorización y carta de presentación a la Dirección del Hospital de Apoyo de Huanta, así mismo se realizaron las coordinaciones con los recursos humanos que laboran en el consultorio de obstetricia realizando la ecografía obstétrica a fin de definir el cronograma de trabajo para la recolección de datos.

Los instrumentos fueron aplicados en forma personal previo consentimiento informado de los participantes en el trabajo de investigación.

El procedimiento técnico para la recolección de la muestra se llevó a cabo de la siguiente manera:

Selección de Muestra: Las entrevistadas fueron seleccionados por un muestreo no probabilístico intencional por conveniencia.

Periodo de aplicación de encuesta: la aplicación de los instrumentos fue realizados durante el periodo de 03 meses de julio a setiembre del año 2022.

Tiempo de aplicación del instrumento: El tiempo que se tomó para la aplicación de la encuesta en promedio fue de 15 minutos

3.9. PLAN DE PROCESAMIENTO DE DATOS

Los datos fueron tabulados en el programa Excel, luego se exportó al programa estadístico SPSS versión 26. El análisis de los datos se

realizaron por frecuencias, los cuales se presentan en gráficos y cuadros (tablas simples y cruzadas).

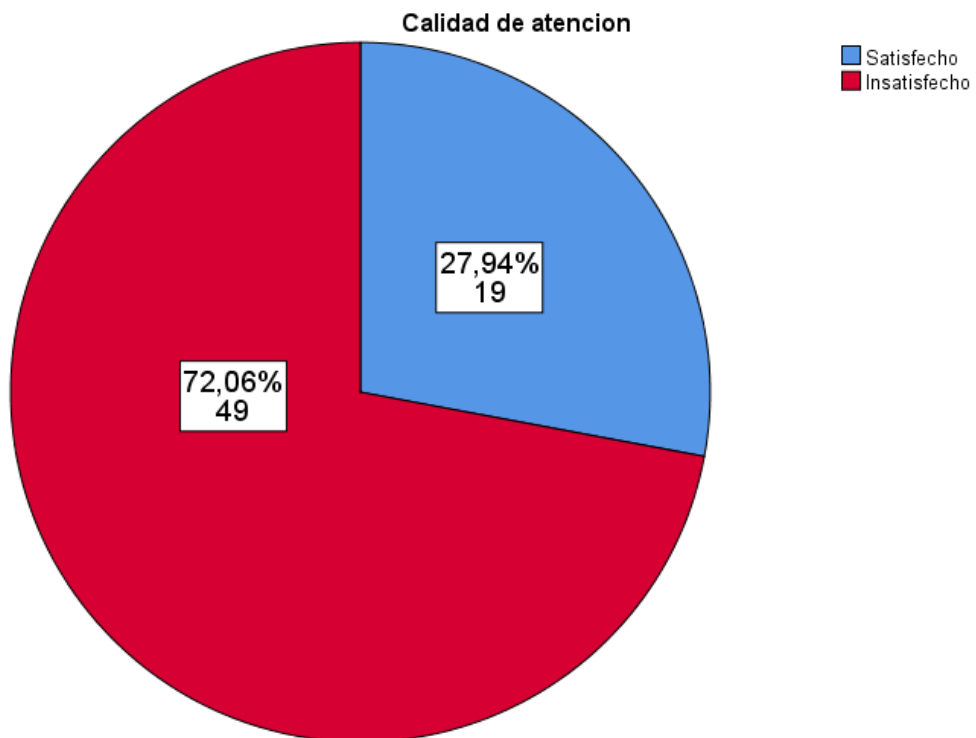
Se utilizó la técnica descriptiva en la cual se identificaron los porcentajes de las gestantes según edad, estado civil, tipo de usuaria y nivel de estudios.

Se utilizó la estadística descriptiva para determinar las frecuencias y porcentajes de las usuarias satisfechas e insatisfechas y finalmente para relacionar las variables sociodemográficas con la calidad de atención se usó el estadístico de chi cuadrado con un nivel de significancia al 95%.

CAPITULO IV

RESULTADOS

Gráfico 1: Calidad de atención de las usuarias que acuden al servicio de ecografía obstétrica del Hospital de Apoyo Huanta, julio – setiembre 2022.



Fuente: cuestionario SERVQUAL

En el gráfico 1, se observa la calidad de atención en las usuarias que acuden al servicio de ecografía obstétrica del Hospital de Apoyo Huanta, donde el 72,06% (49) estuvieron insatisfechas y el 27,94% (19) estuvieron satisfechas.

Por lo tanto, se concluye, que la mayoría de las gestantes (72,06%) que acuden al servicio de ecografía obstétrica en el Hospital de Apoyo de Huanta se encuentran insatisfechas por diversos motivos y percepciones.

Tabla 1: características sociodemográficas de las usuarias que acuden al servicio de ecografía obstétrica del Hospital de Apoyo Huanta, julio – setiembre 2022.

	N°	%
Edad		
< 19 años	9	13,2
20 a 34 años	48	70,6
> 35 años	11	16,2
Total	68	100,0
Nivel de estudio		
Primaria	8	11,8
Secundaria	34	50,0
Superior técnico	21	30,9
Superior universitario	5	7,4
Total	68	100,0
Estado civil		
Soltera	18	26,5
Casada	5	7,4
Conviviente	45	66,2
Total	68	100,0
Tipo de usuario		
Nuevo	10	14,7
Continuador	58	85,3
Total	68	100,0
Financiador de salud		
SIS	68	100,0

Fuente: Ficha de recolección de datos

En la tabla 1, se observa las características sociodemográficas de las usuarias que acuden al servicio de ecografía obstétrica del Hospital de Apoyo Huanta, el 70.6% (48) tuvieron de 20 a 34 años, 16,2% (11) tuvieron más de 35 años, el 13,2% (9) menos de 19 años, el 50% (34) tenían nivel de estudio de secundaria, el 30,9% (21) superior técnico, el 11,8% (8) primaria, el 7,4% (5) superior universitario, el 66,2% (45) eran convivientes, el 26,5% (18) solteras, el 7,4% (5) casadas, el 85,3% (58) eran usuarias continuadoras, el 14,7% (10) eran usuarias nuevas el 100% (68) tenían SIS.

Tabla 2: Calidad de atención en la dimensión Fiabilidad en gestantes que acuden al servicio de ecografía obstétrica. Hospital de Apoyo Huanta, 2021.

Dimensión		
Fiabilidad	N°	%
Satisfecho	15	22,1
Insatisfecho	53	77,9
Total	68	100,0

Fuente: cuestionario SERVQUAL

En la tabla 2, se observa la calidad de atención en su dimensión fiabilidad en las usuarias que acuden al servicio de ecografía obstétrica del Hospital de Apoyo Huanta, donde el 77,9% (53) estuvieron insatisfechas y el 22,1% (15) estuvieron satisfechas.

Por lo tanto, se concluye, que la mayoría de las gestantes (77,9%) que acuden al servicio de ecografía obstétrica en el Hospital de Apoyo de Huanta se encuentran insatisfechas en la dimensión fiabilidad por diversos motivos y percepciones.

Tabla 3: calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta en gestantes que acuden al servicio de ecografía obstétrica. Hospital de Apoyo Huanta, 2021.

Dimensión	N°	%
Capacidad de respuesta		
Satisfecho	18	26,5
Insatisfecho	50	73,5
Total	68	100,0

Fuente: cuestionario SERVQUAL

En la tabla 3, se observa la calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta en las usuarias que acuden al servicio de ecografía obstétrica del Hospital de Apoyo Huanta, donde el 73,5% (50) estuvieron insatisfechas y el 26,5% (18) estuvieron satisfechas.

Por lo tanto, se concluye, que la mayoría de las gestantes (73,5%) que acuden al servicio de ecografía obstétrica en el Hospital de Apoyo de Huanta se encuentran insatisfechas en la dimensión capacidad de respuesta por diversos motivos y percepciones.

Tabla 4: calidad de atención en la dimensión seguridad en gestantes que acuden al servicio de ecografía obstétrica. Hospital de Apoyo Huanta, 2021.

Dimensión		
seguridad	N°	%
Satisfecho	25	36,8
Insatisfecho	43	63,2
Total	68	100,0

Fuente: cuestionario SERVQUAL

En la tabla 4, se observa la calidad de atención en su dimensión seguridad en las usuarias que acuden al servicio de ecografía obstétrica del Hospital de Apoyo Huanta, donde el 63,2% (43) estuvieron insatisfechas y el 36,8% (25) estuvieron satisfechas.

Por lo tanto, se concluye, que la mayoría de las gestantes (63,2%) que acuden al servicio de ecografía obstétrica en el Hospital de Apoyo de Huanta se encuentran insatisfechas en la dimensión seguridad por diversos motivos y percepciones.

Tabla 5: calidad de atención en la dimensión empatía en gestantes que acuden al servicio de ecografía obstétrica. Hospital de Apoyo Huanta, 2021.

Dimensión empatía	N°	%
Satisfecho	16	23,5
Insatisfecho	52	76,5
Total	68	100,0

Fuente: cuestionario SERVQUAL

En la tabla 5, se observa la calidad de atención en su dimensión empatía en las usuarias que acuden al servicio de ecografía obstétrica del Hospital de Apoyo Huanta, donde el 76,5% (52) estuvieron insatisfechas y el 23,5% (16) estuvieron satisfechas.

Por lo tanto, se concluye, que la mayoría de las gestantes (76,5%) que acuden al servicio de ecografía obstétrica en el Hospital de Apoyo de Huanta se encuentran insatisfechas en la dimensión empatía por diversos motivos y percepciones.

Tabla 6: calidad de atención en la dimensión aspectos tangibles en usuarios que acuden al servicio de ecografía obstétrica. Hospital de Apoyo Huanta, 2021.

Dimensión		
Aspectos tangibles	N°	%
Satisfecho	15	22,1
Insatisfecho	53	77,9
Total	68	100,0

Fuente: cuestionario SERVQUAL

En la tabla 6, se observa la calidad de atención en su dimensión aspectos tangibles en las usuarias que acuden al servicio de ecografía obstétrica del Hospital de Apoyo Huanta, donde el 77,9% (53) estuvieron insatisfechas y el 22,1% (15) estuvieron satisfechas.

Por lo tanto, se concluye, que la mayoría de las gestantes (77,9%) que acuden al servicio de ecografía obstétrica en el Hospital de Apoyo de Huanta se encuentran insatisfechas en la dimensión aspectos tangibles por diversos motivos y percepciones.

Tabla 7: Calidad de atención y las características sociodemográficas en usuarias que acuden al servicio de ecografía obstétrica. Hospital de Apoyo Huanta, 2021.

		Calidad de atención				Total		Chi cuadrado
		Satisfecha		Insatisfecha		N°	%	
		N°	%	N°	%	N°	%	
Edad	< 19 años	4	5,9%	5	7,4%	9	13,2%	X ² = 4.098 p>0.05
	20 a 34 años	10	14,7%	38	55,9%	48	70,6%	
	> 35 años	5	7,4%	6	8,8%	11	16,2%	
	Total	19	27,9%	49	72,1%	68	100,0%	g.l. = 2
Nivel de estudio	Primaria	7	10,3%	1	1,5%	8	11,8%	X ² = 17.826 p<0.05 g.l. = 3
	Secundaria	9	13,2%	25	36,8%	34	50,0%	
	Superior técnico	2	2,9%	19	27,9%	21	30,9%	
	Superior universitario	1	1,5%	4	5,9%	5	7,4%	
Total	19	27,9%	49	72,1%	68	100,0%		
Estado civil	Soltera	6	8,8%	12	17,6%	18	26,5%	X ² = 0.894 p>0.05 g.l. = 2
	Casada	2	2,9%	3	4,4%	5	7,4%	
	Conviviente	11	16,2%	34	50,0%	45	66,2%	
	Total	19	27,9%	49	72,1%	68	100,0%	
Tipo de usuario	Nuevo	3	4,4%	7	10,3%	10	14,7%	X ² = 0.025 p>0.05 g.l. = 1
	Continuador	16	23,5%	42	61,8%	58	85,3%	
	Total	19	27,9%	49	72,1%	68	100,0%	

Fuente: Cuestionario SERVQUAL

En la tabla 7, nos muestra la relación entre la calidad de atención y las características sociodemográficas en las usuarias que acuden al servicio de ecografía obstétrica del Hospital de Apoyo Huanta, donde se observa que del 100% (68) usuarios, el 70,6% (48) tienen edades comprendidas entre los 20 y 34 años, de las cuales el 55,9% (38) se encuentran insatisfechas y el 14,7% (10) satisfechas. Asimismo, el 50% (34) tienen educación secundaria, siendo el

36,8% (25) insatisfechas y el 13,2% (9) satisfechas. En cuanto al estado civil, el 66,2% (45) son convivientes, entre quienes el 50% (34) están insatisfechas y el 16,2% (11) satisfechas. Además, el 85,3% (58) son usuarias continuadoras, siendo el 61,8% (42) insatisfechas y el 23,5% (16) satisfechas.

Sometidos los resultados a la prueba de Chi-cuadrado de Pearson se encontró evidencia estadística ($p < 0.05$) con el nivel de estudio, lo que sugiere que hay asociación entre el nivel de estudio secundaria de las usuarias y la calidad de atención. Mientras que no se encontró evidencia estadística ($p > 0.05$) para las variables edad, estado civil y tipo de usuario, lo que sugiere que no hay asociación entre la edad, el estado civil, el tipo de usuario y la calidad de atención.

Discusión

En nuestra investigación encontramos que el 72.06% de las usuarias que acuden al servicio de ecografía obstétrica del Hospital de Apoyo Huanta se encuentran insatisfechas y sólo el 27,94% se encuentran satisfechas con este servicio; estos resultados difieren en lo hallado por Salgado¹⁵ quien reporto que el 98.9% de los pacientes perciben que la calidad de atención buena, también hallaron una satisfacción en un 96.7% de las usuarias.

Niño de Guzman¹⁶ en su investigación reporto que el 33.9% de la población tiene entre 25 y 29 años, en cuanto al nivel de estudio, el 52% tiene secundaria completa, el 69.7% son convivientes, cifra que es bastante similar al 66.2% en nuestro estudio, Sin embargo, hay diferencias en la distribución por grupos de edad y ocupación. Estas disparidades pueden influir en la percepción de la calidad de atención en el servicio de ecografía obstétrica entre ambos estudios. Por otro lado, Zamora⁷ en su investigación reporto que 74% tenían secundaria incompleta como nivel de instrucción.

En cuanto a las dimensiones que contempla la calidad de atención de este servicio de ecografía obstétrica, se ve reflejada la insatisfacción en las dimensiones de fiabilidad en 77,9%, capacidad de respuesta 73,5%, seguridad 63,2%, empatía 76,5% y los aspectos tangibles en 77,9%.

Vía Puente¹⁷ revela discrepancias en la satisfacción percibida en la dimensión de Fiabilidad quien encontró que el 56,5% de los usuarios externos mostraron satisfacción en esta dimensión, la comparación de los resultados sugiere que la percepción de la calidad de atención en la dimensión de fiabilidad puede variar entre diferentes contextos de atención médica, lo que destaca la importancia de considerar las características específicas de cada servicio. También Niño

Guzman¹⁶ reporta que el 75,6% se encuentran satisfechos en la dimensión fiabilidad.

Salgado¹⁵ encontró que el 86,8% de los usuarios evaluaron la capacidad de respuesta en el nivel bueno. Esta discrepancia sugiere una diferencia significativa en la percepción de esta dimensión entre los contextos estudiados. Además, destaca que la empatía recibió un alto porcentaje de evaluación en el nivel bueno (86,8%), lo cual contrasta con nuestra tabla donde solo el 26.5% de los usuarios están satisfechos con esta dimensión. También Niño Guzman¹⁶ reporta que el 79,2% se encuentran satisfechos en la dimensión capacidad de respuesta.

García¹⁴ revela similitudes en la percepción de la calidad de atención en la dimensión de Seguridad, específicamente en relación con la confianza y competencia profesional mostrada por el personal de los hospitales y otros funcionarios, destacando que el 70.4% de los pacientes encuestados confían en el servicio que les brinda el personal administrativo, y el 74.5% confían en el servicio proporcionado por el personal médico. Esto sugiere una tendencia positiva en la percepción de la competencia profesional y la credibilidad del personal de atención médica por parte de los usuarios. También Niño Guzman¹⁶ reporta que el 90,0% se encuentran satisfechos en la dimensión seguridad.

los hallazgos de Hosseini et al¹² revela discrepancias en la percepción de la calidad de atención en la dimensión de Empatía, quien encontró que la dimensión de empatía tuvo una brecha de -1.03, lo que indica que la percepción de los pacientes fue significativamente inferior a sus expectativas en este aspecto. Esta discrepancia sugiere diferencias significativas en la calidad de atención percibida entre los dos contextos de atención médica. Así mismo, Niño

Guzman¹⁶ reporta que el 93,7% se encuentran satisfechos en la dimensión empatía.

Salgado¹⁵ revela diferencias en la percepción de la calidad de atención en la dimensión de Aspectos Tangibles quien encontró que el 83.5% de los participantes evaluaron los aspectos tangibles en el nivel bueno. Esta discrepancia sugiere una diferencia significativa en la percepción de esta dimensión entre los dos contextos de atención médica. Además, Salgado también menciona que los aspectos tangibles recibieron uno de los mayores porcentajes de evaluación en el nivel bueno. Por otro lado, Niño Guzman¹⁶ reporta que el 75,6% se encuentran satisfechos en la dimensión aspectos tangibles.

Nuestros resultados reporto asociación estadística entre la edad, estado civil, tipo de usuario y la calidad de atención en las usuarias del servicio de ecografía obstétrica del Hospital de Apoyo Huanta, sin embargo, Los resultados de Zamora⁷ revelaron que el 68.28% de los pacientes estuvieron de acuerdo con el trato y la percepción de la atención de salud. Además, el 63.58% mostraron satisfacción con la infraestructura. En contraste, en la tabla proporcionada, solo el 22.1% de los usuarios están satisfechos con los aspectos tangibles del servicio de ecografía obstétrica, y el 27.9% están satisfechos con la calidad de atención en general. También, Gamero¹⁸ encontró que el 95% de los usuarios estaban satisfechos con la privacidad en la atención, y un 70% manifestaron haber recibido una atención buena en diversos servicios, como emergencia, sala de partos y hospitalización. Además, el 78% de los usuarios percibieron los ambientes como limpios y el 70% estarían dispuestos a recomendar el servicio a otras pacientes.

Conclusiones

1. El 72,06% (49) refieren estar insatisfechas y el 27,94% (19) satisfechas con la calidad de atención en el servicio de ecografía obstétrica del Hospital de Apoyo de Huanta
2. El 77.9% de las usuarias están insatisfechas con la fiabilidad del servicio.
3. El 73.5% de las usuarias muestran insatisfacción con la capacidad de respuesta del servicio.
4. El 63.2% de las usuarias están insatisfechas con la seguridad del servicio.
5. El 76.5% de las usuarias refieren estar insatisfechas con la dimensión empatía del servicio.
6. El 77.9% de las usuarias están insatisfechas con los aspectos tangibles del servicio de ecografía.
7. Referente a la edad, se registró que el 70.6% de las usuarias tienen entre 20 y 34 años, y de ellas, el 55.9% se encuentran insatisfechas con la calidad de atención. En cuanto al nivel de estudio, el 50% de las usuarias tiene educación secundaria, y el 36.8% de ellas se encuentran insatisfechas con la calidad de atención. Respecto al estado civil, el 66.2% de las usuarias son convivientes, y el 50% de ellas se encuentran insatisfechas con la calidad de atención. En relación al tipo de usuario, el 85.3% son usuarios continuadores, y de ellos, el 61.8% se encuentra insatisfecho con la calidad de atención.

Recomendaciones

1. Diseñar programas de capacitación para el personal de salud que labora en el servicio de ecografía obstétrica del hospital de apoyo de Huanta, en la cual aborden la importancia de la empatía y la comunicación efectiva en la interacción con las gestantes.
2. Implementar estrategias para reducir los tiempos de espera y mejorar la capacidad de respuesta del servicio.
3. Mejorar los aspectos tangibles del servicio, como la comodidad de las instalaciones y la disponibilidad de equipos y suministros necesarios.
4. Personalizar la atención según las características específicas de la población en estudio, como la edad, el nivel educativo y el estado civil.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Suárez-Lima G, RodolfoRobles-Salguero , Serrano-Mantilla G, Serrano-Cobos H, Armijo-Ibarra A, Guerrero RA. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev Cubana Invest Bioméd. 19 Abril-Junio; 38(2).
2. Johanna Hanefeld TPJ, Balabanova D. OMS-Boletín de la Organización Mundial de la Salud-Comprender y medir la calidad de la atención: tratar la complejidad. [Online].; 2017 [cited 2021 Abril Martes. Available from: <https://www.who.int/bulletin/volumes/95/5/16-179309-ab/es/>.
3. León-Castañeda CD. Gaceta Médica-México-Artículo de Revisión. [Online].; 2018 [cited 2021 Mayo Lunes. Available from: https://gacetamedicademexico.com/files/gmm_2_19_176-183.pdf.
4. Vargas-Quiñones M, Luzángela AdV. Calidad en el Servicio. 1st ed. Bogotá-Colombia: Universidad de la Sabana; 2007.
5. Universidad ESAN. ESAN-Apuntes Empresariales-Los diferentes Conceptos de la Calidad en Salud. [Online].; 2016 [cited 2021 Abril Lunes. Available from: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>.
6. UNICEF. UNICEF-Comunicado de Prensa-el mundo no ofrece atención de salud materna de calidad a las madres más pobres. [Online].; 2019 [cited 2021 Mayo Miércoles. Available from: <https://www.unicef.org/es/comunicados-prensa/mundo-no-ofrece-atencion-materna-de-calidad-las-madres-mas-pobres>.
7. Zamora-Chávez S. Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. Horiz. Med.. 2016 enero-marzo; 16(1).
8. Matsumoto-Nishizawa R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Perspectivas. 2014 Agosto;(34).
9. Torres-samuel M, Stanescu CV. Modelos de Evaluación de la Calidad del Servicio: Caracterización y análisis. redalyc.org - Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. 2015 Julio-Diciembre; 18(35).
10. Reyes-Fernández S, Paredes-Solís S, Legorreta-Soberanis J, Romero-Castro NS, Moreno MF, Andersson N. Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. Rev Cubana Estomatol. 2015 Julio-Setiembre; 52(3).
11. Ministerio de Salud. MINSA- Instituto Nacional Materno Pwerinatal-Guía Técnica de Ecografía Básica Obstétrica y Ginecológica. [Online].; 2009 [cited 2021 Mayo Lunes. Available from: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/3192.PDF>.

12. Hosseini-Teshnizi S, Aghamolaei T, Kobra-Kahnouji , Teshnizi SMH, Ghani J. Evaluación de la calidad de los servicios de salud con el modelo SERVQUAL en Irán. Una revisión sistemática y un metanálisis. Revista internacional para la calidad en la atención de la salud. 2018 Febrero; 30(2).
13. Yepez-Chamorro M, Ricaurte-Cepeda M, Marcelo-Jurado D. Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. Universidad y Salud. 2018 Mayo; 20(2).
14. García-Balaguera L. Universidad de los Llanos-repositorio institucional, tesis Medición de satisfacción de la calidad en el servicio de hospitalización en los hospitales de la. [Online].; 2017 [cited 2021 Abril Martes. Available from: <https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/handle/001/908/RUNILLANOS%20ADE%200302%20MEDICION%20DE%20SATISFACCION%20DE%20LA%20CALIDAD%20EN%20EL%20SERVICIO%20DE%20HOSPITALIZACION%20EN%20LOS%20HOSPITALES%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20VILLAVICENCIO,%20META%20>.
15. Salgado-Montesino M. Unbiversidad César Vallejo-Repositorio Institucional-tesis Calidad de atención y satisfacción en las pacientes del servicio de Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020. [Online].; 2020 [cited 2021 abril lunes. Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57454>.
16. Guzman-Núñez INd. Universidad Nacional Mayor de San Marcos-Repositorio Institucional; tesis atisfacción de la usuaria sobre la calidad de atención recibida en el Servicio de Obstetricia en el Centro de Salud de Primavera. 2018. [Online].; 2018 [cited 2021 Mayo Martes. Available from: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10128>.
17. Vía-Puente L. Universidad Cesar Vallejo-Repositorio Institucional; Tesis Pre grado Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, Callao, 2017. [Online].; 2017 [cited 2021 Mayo Lunes. Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17144>.
18. Rodríguez-Gamero H. Universidad Católica del Santa. [Online].; 2016 [cited 2021 Mayo Lunes. Available from: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/5826>.
19. Ramos-Domínguez B. Control de la Calidad de la atención de la salud. 1st ed. Valdéz LC, editor. La Habana: ECIMED; 2011.
20. Torres-Fragoso J, Luna-Espinoza I. Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF Assessment of banking service quality perception using the SERVPERF model. Contaduría y Administración. 2017 Octubre-Diciembre; 6(4).

21. Organización Mundial de la Salud. OMS-Nota de Prensa-Servicios sanitarios de Calidad. [Online].; 2020 [cited 2021 Abril martes. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
22. Durán-Rodríguez R, Rodríguez-García K, Gomero-Piti R. Redalyc- Investigación Calidad de atención recibida en el servicio de Cuidados Intensivos Adultos en hospital de Baracoa, Guantánamo. [Online].; 2015 [cited 2021 Mayo Martes. Available from: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5517/551762874001/index.html>.
23. Losada-Otálora M, Rodríguez-Orejuela A. Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. 2007 Julio-Diciembre; 20(34).
24. Díaz J, García-Rodríguez A, Villalbí J. Avanzando en la sistematización del benchmarking en servicios de salud pública. Gaceta Sanitaria. 2021 Febrero; 35(3).
25. Forrellat-Barrios M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Rev Cubana Hematol Inmunol Hemoter. 2014 Abril-Junio; 30(2).
26. Vargas-González V, Valecillos J, Hernández C. Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. Revista de Ciencias Sociales. 2013 Octubre-Diciembre; 19(4).
27. Ministerio de Salud. MINSA- Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. [Online].; 2011 [cited 2021 Mayo Jueves. Available from: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>.
28. Pacori-Loayza S. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa-Repositorio Institucional. [Online].; 2019 [cited 2021 Mayo Martes. Available from: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8198/MDpalosg.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
29. Fresno-Chávez C. Metodología de la Investigación. 1st ed. Córdoba-Argentina: El Cid Editor; 2019.
30. Guerrero G. Metodología de la Investigación Mexico: Patria; 2016.
31. Hernandez R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación México DF: McGraw Hill; 2014.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General: ¿ En que medida se brinda la calidad de atención en usuarios que acuden al servicio de ecografía obstétrica-Hospital de Apoyo Huanta, 2021?</p> <p>Problemas Específicos: a.¿ Caracterizar a la población en estudio que acuden al servicio de ecografía obstétrica-Hospital de Apoyo Huanta, 2021? b.¿Cuál es la calidad de atención recibida en la dimensión Fiabilidad en usuarios que acuden al servicio de ecografía obstétrica-Hospital de Apoyo Huanta, 2021? c.¿Cuál es la calidad de atención recibida en la dimensión capacidad de respuesta en usuarios que acuden al servicio de ecografía obstétrica-Hospital de Apoyo Huanta, 2021? d.¿Cómo se brinda la atención respecto a la calidad en la dimensión Seguridad en usuarios que acuden al servicio de ecografía obstétrica-Hospital de Apoyo Huanta, 2021? e. ¿Cuál es la calidad de atención en la dimensión Empatía en usuarios que acuden al servicio de ecografía obstétrica-Hospital de Apoyo Huanta, 2021? f. ¿Cómo percibe la atención de calidad en la dimensión aspectos tangibles en usuarios que acuden al servicio de ecografía obstétrica-Hospital de Apoyo Huanta, 2021? g.¿ cual es la relación de la calidad de atención según características de la población en estudio en usuarios que acuden al servicio de ecografía obstétrica-Hospital de Apoyo Huanta, 2021</p>	<p>Objetivo General: Evaluar la calidad de atención en usuarios que acuden al servicio de ecografía obstétrica-Hospital de Apoyo Huanta, 2021</p> <p>Objetivos Específicos: a.Especificar las Caracterizar a la población en estudio que acuden al servicio de ecografía obstétrica-Hospital de Apoyo Huanta, 2021. b.Evaluar la calidad de atención en la dimensión Fiabilidad en usuarios que acuden al servicio de ecografía obstétrica-Hospital de Apoyo Huanta, 2021. c.Determinar la calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta en usuarios que acuden al servicio de ecografía obstétrica-Hospital de Apoyo Huanta, 2021. d.Evaluar la calidad de atención en la dimensión Seguridad en usuarios que acuden al servicio de ecografía obstétrica-Hospital de Apoyo Huanta, 2021. e.Medir la calidad de atención en la dimensión Empatía en usuarios que acuden al servicio de ecografía obstétrica-Hospital de Apoyo Huanta, 2021. f. Evaluar la calidad de atención en la dimensión aspectos tangibles en usuarios que acuden al servicio de ecografía obstétrica-Hospital de Apoyo Huanta, 2021. g. Relacionar la calidad de atención según características de la población en estudio en usuarios que acuden al servicio de ecografía obstétrica-Hospital de Apoyo Huanta, 2021</p>	<p>Hipótesis General: H1: la calidad de atención es aceptable en usuarios que acuden al servicio de ecografía obstétrica-Hospital de Apoyo Huanta, 2021 Ho: la calidad de atención No es aceptable en usuarios que acuden al servicio de ecografía obstétrica-Hospital de Apoyo Huanta, 2021</p> <p>Hipótesis Específicas: H1: La calidad de atención está relacionado a las características de la población en estudio en usuarios que acuden al servicio de ecografía obstétrica-Hospital de Apoyo Huanta, 2021 Ho: La calidad de atención No está relacionado a las características de la población en estudio en usuarios que acuden al servicio de ecografía obstétrica-Hospital de Apoyo Huanta, 2021</p>	<p>VARIABLE 1: características sociodemográfica Indicadores: ✓ Edad ✓ Nivel de estudios ✓ Estado civil ✓ Tipo de usuaria ✓ Financiado de salud</p> <p>VARIABLE 2 Calidad de Atención Calidad en la dimensión fiabilidad Calidad en la dimensión capacidad de respuesta Calidad en la dimensión seguridad Calidad en la dimensión empatía Calidad en la dimensión aspectos tangibles</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Prospectivo, transversal, descriptivo</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No experimental, de asociación</p> <p>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN Cuantitativo</p> <p>POBLACIÓN constituida por 100 gestantes que acuden al servicio de Gineco obstetricia para su examen ecográfico Muestra: 100 gestantes que representa el 100% de la población estadística AREA DE ESTUDIO: Hospital de Apoyo de Huanta, a los usuarios que acuden al servicio de Ecografía Obstétrica</p> <p>TÉCNICAS Cuestionario</p> <p>INSTRUMENTOS: SERVQUAL denominado “Encuesta para evaluar la calidad de atención de los usuarios atendidos en el servicio de Diagnóstico en ecografía Obstétrica en el Hospital de Apoyo de Huanta”</p>

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICION DE LA VARIABLE
Calidad de atención	Conjunto de características técnicas, científicas, humanas y materiales que deben tener la atención a los usuarios para satisfacer sus expectativas (27).	<p>Capacidad para cumplir Con el servicio ofrecido</p> <p>Organización del sistema de atención para garantizar una respuesta rápida y de calidad</p> <p>Confianza generada por el personal de salud, basado en la capacidad, privacidad, habilidad para generar confianza</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de Respuesta</p> <p>Seguridad</p>	<p>Igualdad Respeto Atención de medicamentos Facilidad de presentación de quejas.</p> <p>Atención de servicios de salud Rápida intervención</p> <p>En relación a la privacidad Atención de calidad</p> <p>Trato Atenciones saludables Ayuda</p>	<p>Escala Ordinal</p> <p>>60%: por mejorar (Insatisfecha)</p> <p>40-60%: en proceso (Insatisfecha)</p> <p>< 40%: aceptable (Satisfechas)</p>

		<p>Capacidad del personal de salud de entender las necesidades de los usuarios</p> <p>Relacionados al carácter físico de la organización de los servicios como infraestructura, equipos, materiales médicos de limpieza, etc.</p>	<p>Empatía</p> <p>Aspectos tangibles</p>	<p>Publicidad de orientación de usuarios</p> <p>Limpieza</p> <p>Insumos médicos</p>	
Características sociodemográficas	Es la condición en la que se encuentra la persona respecto a las características	Años de vida que tiene el paciente que recibe hemodiálisis	Edad	<p>>18 años</p> <p>18-25 años</p> <p>26-35 años</p> <p>36-60 años</p> <p>Analfabeto</p>	<p>Escala nominal</p> <p>Escala ordinal</p>

	biológicas y sociales	Años cursados y aprobados en una entidad educativa por el paciente	Nivel de estudios	Primaria Secundaria Superior técnico Superior universitario	Escala nominal	
		Situación civil de las personas	Estado civil	Soltero Casado Conviviente		
		Condición de acceso a la atención de salud	Tipo de usuaria	Nuevo Continuador Reingresante		Escala nominal
		Fuente de financiamiento de la atención recibida	Financiador de salud	SIS Otro Ninguno		Escala nominal

INSTRUMENTO

ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE DIAGNÓSTICO EN ECOGRAFÍA OBSTÉRICA EN EL HOSPITAL DE APOYO DE HUANTA

(Instrumento SERVQUAL validado por el MINSA-2011)

Fecha:.....	Hora Inicio:.....	Hora Final:.....
<p>Estimado usuario, estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención en el servicio de ecografía obstétrica en el Hospital de Apoyo de Huanta durante el año 2019 que le brindo la atención; sus respuestas son totalmente confidenciales.</p> <p>Por favor sírvase a contestar todas las preguntas.</p>		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO		
Edad		
Nivel de estudios	Analfabeto () Primaria () Secundaria () Superior técnico () Superior universitario ()	
Estado Civil	Soltera () Casada () Conviviente ()	
Tipo de Usuaría	Nuevo () Continuator() Reingresante ()	
Financiador de Salud	SIS=1 Ninguno=2 Otro=3	

EXPECTATIVAS									
<p>En primer lugar, califique las expectativas, que se refiere a la IMPORTANCIA que Ud. le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Apoyo Huanta. Utilice una escala numérica del 1 al 7</p> <p>Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación</p>									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	E	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
2	E	Que la consulta con el personal de salud se realice en el horario programado							
3	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
4	E	Que su Historia Clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención							
5	E	Que las citas se encuentren disponible y se obtengan con facilidad							
6	E	Que la atención en caja o en el módulo admisión del seguro integral de salud sea rápido							
7	E	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápido							
8	E	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografía, ecografía, otros) sea rápida							
9	E	Que la atención en farmacia sea rápida							
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E	Que el personal de salud le realice el examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	E	Que el personal de salud le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E	Que el personal de salud que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respecto y paciencia							
15	E	Que el personal de salud que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							

16	E	Que Ud. comprenda la explicación que el personal de salud le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Que Ud. comprenda la explicación que el personal de salud le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	E	Que Ud. comprenda la explicación que el personal de salud le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							

PERCEPCIONES									
<p>En segundo lugar, califique las Percepciones, que se refiere a como Ud. HA RECIBIDO la atención en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital de Apoyo Huanta. Utilice una escala numérica del 1 al 7</p> <p>Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación</p>									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	P	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
2	P	¿El personal de salud le atendió en el horario programado?							
3	P	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
4	P	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
5	P	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad ?							
6	P	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápido?							
7	P	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
8	P	¿La atención para tomarse exámenes radiológicas fue rápida?							
9	P	¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P	¿El personal de salud le realizó el examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cuál fue atendido?							
12	P	¿El personal de salud le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P	¿El personal de salud que le atendió le inspiró confianza ?							
14	P	¿El personal de salud le trato con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de salud que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							

16	P	¿Ud. comprendió la explicación que el personal de salud le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?								
17	P	¿Ud. comprendió la explicación que le brindó el personal de salud sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos ?								
18	P	¿Ud. comprendió la explicación que el personal de salud le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?								
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?								
20	P	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?								
21	P	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?								
22	P	¿El consultorio ya la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?								

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....

....

Identificado con DNI

..°.....

Domiciliado en

.....

DECLARO QUE

He leído la hoja de información que se me ha entregado

He podido hacer preguntas sobre el estudio

He recibido suficiente información sobre el estudio

He hablado con la obstetra Judith Soto Rivera

Comprendo que mi participación es voluntaria

Comprendo que puedo retirarme del estudio

- Cuando quiera
- Sin tener que dar explicaciones
- Sin que repercuta en mi integridad física ni psicológica

Por tanto, doy libremente mi conformidad para participar en el estudio

Firma participante

Firma investigadora



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD N° 006-2025-UNSCH-EPG/OGH

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 De Consejo Directivo N°109-2024-UNSCH-EPG/CD, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

AUTOR	Obst. Judith Dora SOTO RIVERA
PROGRAMA DE PREGRADO VINCULADO A LA SEGUNDA ESPECIALIDAD	OBSTETRICIA
DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD	SEGUNDA ESPECIALIZACION DE OBSTETRICIA EN ECOGRAFÍA Y MONITOREO FETAL
TÍTULO QUE OTORGA	TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ECOGRAFÍA OBSTETRICA Y MONITOREO FETAL
TÍTULO DE TESIS	Calidad de atención en usuarias que acuden al servicio de Ecografía Obstétrica del Hospital de Apoyo Huanta, Julio – Setiembre 2022
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD	22% de similitud
N° DE TRABAJO	2586656826
FECHA	12 de febrero de 2025

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.

12 de febrero de 2025.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
CRISTÓBAL DE HUAMANGA
Escuela de Posgrado


Dr. Oscar Gutiérrez Huamani

Calidad de atención en usuarias que acuden al servicio de Ecografía Obstétrica del Hospital de Apoyo Huanta, Julio-Setiembre 2022

por Judith Dora SOTO RIVERA

Fecha de entrega: 12-feb-2025 10:20a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2586656826

Nombre del archivo: ilovepdf_merged.docx (943.47K)

Total de palabras: 11873

Total de caracteres: 65661

Calidad de atención en usuarias que acuden al servicio de Ecografía Obstétrica del Hospital de Apoyo Huanta, Julio-Setiembre 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

20%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga

Trabajo del estudiante

6%

2

repositorio.unac.edu.pe

Fuente de Internet

4%

3

repositorio.unsch.edu.pe

Fuente de Internet

3%

4

hdl.handle.net

Fuente de Internet

3%

5

tesis.unap.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

Submitted to Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Trabajo del estudiante

1%

7

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

cybertesis.unmsm.edu.pe

8

Fuente de Internet

1 %

9

Submitted to Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac

Trabajo del estudiante

1 %

10

Submitted to Universidad de San Martin de Porres

Trabajo del estudiante

1 %

11

Submitted to Universidad Católica de Santa María

Trabajo del estudiante

1 %

12

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Trabajo del estudiante

<1 %

13

repositorio.unh.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

14

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

15

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 30 words

Excluir bibliografía

Activo



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR
EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ECOGRAFÍA OBSTÉTRICA Y MONITOREO FETAL
RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 000731-2024-UNSCH-EPG/D.**

Siendo las 11:15 a.m. del 18 de octubre de 2024 se reunieron en el auditorium de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, el Jurado Examinador y Calificador de Tesis, presidido por el **Dr. Oscar GUTIERREZ HUAMANI** Director (e) de la Escuela de Posgrado, el **Mg. Roaldo PINO ANAYA** Subdirector de la Segunda Especialidad en Ecografía Obstétrica y Monitoreo Fetal, e integrado por los siguientes miembros: **Dra. Clotilde PRADO MARTINEZ** y la **Dra. Flor PEREZ BARRETO**; para la sustentación oral y pública de la tesis titulada: **CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIAS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ECOGRAFÍA OBSTÉTRICA DEL HOSPITAL DE APOYO HUANTA, JULIO - SETIEMBRE 2022**. En la ciudad de Ayacucho del 2024 presentado por la **Obst. Judith Dora SOTO RIVERA**. Teniendo como asesor al **M.C. Vladimir VEGA CANCHARI**.

Acto seguido se procedió a la exposición de la tesis, con el fin de optar el **TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ECOGRAFÍA OBSTÉTRICA Y MONITOREO FETAL**. Formuladas las preguntas, éstas fueron absueltas por la graduanda.

A continuación, el Jurado Examinador y Calificador de Tesis procedió a la votación, la que dio como resultado el siguiente calificativo: Dieciséis (16).

CALIFICACION (x)

Aprobado(a) por Unanimidad.	x
Aprobado(a) por Mayoría.	—
Desaprobado(a) por Unanimidad.	—
Desaprobado(a) por Mayoría.	—

(x) Marcar con aspa.

Luego, el presidente del Jurado recomienda que la Escuela de Posgrado proponga que se le otorgue a la **Obst. Judith Dora SOTO RIVERA**, el **TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ECOGRAFÍA OBSTÉTRICA Y MONITOREO FETAL**. Siendo las 12:30 hrs. se levanta la sesión.

Se extiende el acta en la ciudad de Ayacucho, a las 12:30 hrs. del 18 de octubre de 2024.

.....
Dr. Oscar GUTIERREZ HUAMANI
Director(e) de la Escuela de Posgrado.

.....
Mg. Roaldo PINO ANAYA
Subdirector de la Especialidad de la EPG

.....
Dra. Clotilde PRADO MARTINEZ
Miembro.

.....
Dra. Flor PEREZ BARRETO
Miembro.

.....
Dr. Marco Rolando ARONES JARA
Secretario Docente.

Observaciones:

Faltó la Dra Flor Pérez Barreto
.....
.....
.....