



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Percepción de usuarias sobre la calidad de atención  
recibida durante el proceso de atención de parto en el  
centro de salud San Juan Bautista - Ayacucho; enero a  
junio 2018**

**TESIS PARA OPTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión de los Servicio de la Salud**

**AUTORES:**

**Br. Berrocal Ventura, Janeth Dolores**

**Br. Naveda Pinco, Alejandro Boris**

**ASESORA:**

**Mg. Orellana Quispe Lucy**

**SECCIÓN:**

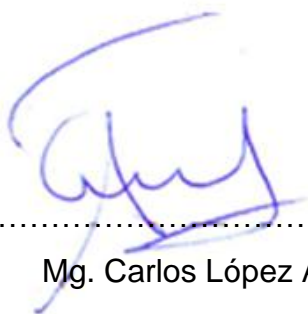
**Ciencias médicas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud**

**PERÚ – 2018**

## Página del jurado



---

Mg. Carlos López Alva  
Presidente



---

Dr. René Farfán Bellido  
Secretario



---

Mg. Lucy Orellana Quispe  
Vocal

## **Dedicatoria**

Al Nazareno:

Por guiarnos, darnos salud y estar en el día a día de nuestras vidas.

A nuestros familiares:

Por su constante e incansable apoyo.

A nuestros maestros, compañeros y amigos:

Por su colaboración y apoyo, por todos los momentos vividos en esta etapa.

## **Agradecimiento**

Agradecemos a nuestra familia entera, por brindarnos su amor incondicional para la elaboración de la presente investigación a la vez su apoyo para poder culminar la maestría.

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, por brindarnos los conocimientos adquiridos.

A los directivos del Centro de Salud San Juan Bautista, por su colaboración y apertura incondicional para la elaboración y culminación de esta investigación.

A nuestra asesora la Dr. Lucy Orellana Quispe, por guiarnos en esta investigación.

A nuestros compañeros, amigas y amigos, por todos los momentos vividos.

## Declaratoria de autenticidad

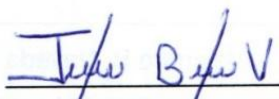
Nosotros, BERROCAL VENTURA, Janeth Dolores y NAVEDA PINCO, Alejandro Boris, estudiantes de la Universidad Cesar Vallejo - Escuela de Posgrado: Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, identificados con DNI N° 45053055 y 28314564 respectivamente, con la tesis titulada: “Percepción de usuarias sobre la calidad de atención recibida durante el proceso de atención de parto en el Centro de Salud San Juan Bautista – Ayacucho, Enero a Junio 2018”


Declaramos bajo Juramento que:

1. La tesis es propia de nuestra autoría.
2. Expresamos haber respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Agosto del 2018

  
\_\_\_\_\_  
Janeth D. Berrocal Ventura  
DNI: 45053055

  
\_\_\_\_\_  
Alejandro B. Naveda Pinco  
DNI: 28314564

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento al capítulo III de la Escuela Postgrado del reglamento de la Universidad César Vallejo, se presenta el trabajo de investigación denominado:

**“Percepción de usuarias sobre la calidad de atención recibida durante el proceso de atención de parto en el centro de salud San Juan Bautista - Ayacucho; enero a junio 2018”**

**Línea de investigación:** Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud.

## Índice

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Presentación.....	v
Índice.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	X
I.INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad problemática .....	11
1.2. Trabajos previos.....	13
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	18
1.4. Formulación del problema.....	21
1.5. Justificación del estudio .....	23
1.6. Objetivos.....	24
II. MÉTODO.....	25
2.1. Diseño de investigación .....	25
2.2. Variables, operacionalización.....	25
2.3. Población y muestra.....	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	28
2.5 Métodos de análisis de datos.....	32
2.6 Aspectos éticos.....	32
III. RESULTADOS.....	34
IV. DISCUSIÓN.....	46
V. CONCLUSIONES.....	49
VI. RECOMENDACIONES .....	50
VII. REFERENCIAS.....	51
ANEXOS.....	53
Instrumentos .....	53
Validez del instrumento.....	57

<b>Matriz de consistencia .....</b>	<b>59</b>
<b>Constancia emitida por la institución que acredita la realización del estudio .....</b>	<b>61</b>
<b>Otras evidencias.....</b>	<b>62</b>



## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo conocer cuál es la percepción de las usuarias sobre la calidad de atención recibida durante el proceso de atención de parto en el centro de salud San Juan Bautista, Ayacucho; enero a junio 2018.

Se realizó un estudio de tipo cuantitativo con diseño observacional, descriptivo de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 100 usuarias post parto, obteniéndose a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia, a quienes se les aplicó el cuestionario mediante una entrevista; se empleó el modelo SERVPERF (rendimiento del servicio) de la escala de percepción de la calidad de atención a través de la escala de Likert, el cuestionario contó con 20 ítems adaptados específicamente para el estudio. En cuanto al procesamiento de la información, se empleó el programa Excel, SPSS versión 22.

El resultado del presente estudio nos muestra que el 50% (50) de las usuarias post parto tienen una percepción regular sobre la calidad de atención que recibieron durante su permanencia en el centro de salud San Juan Bautista, mientras que el otro 50% (50) restante tiene una percepción buena.

Como conclusión del estudio se desprende que existe aún cierto grado de deficiencia en la calidad de prestación del servicio que oferta el centro obstétrico del establecimiento de salud San Juan Bautista, constituyéndose la dimensión del entorno como la más débil, mientras que la dimensión humana es la más valorada.

**Palabra clave:** Calidad, Percepción

## **ABSTRACT**

The objective of this study was to determine the perception of users about the quality of care received during the delivery process at the San Juan Bautista Health Center, Ayacucho; January to June 2018.

A quantitative study with an observational, cross-sectional descriptive design was carried out; the sample consisted of 100 postpartum users, obtained through a non-probabilistic convenience sampling, to whom the questionnaire was applied through an interview; the SERVPERF model (service performance) of the scale of perception of quality of attention was used through the Likert scale, the questionnaire had 20 items adapted specifically for the study. Regarding the processing of the information, the Excel program, SPSS version 22, was used.

The result of the present study shows that 50% (50) of postpartum users have a regular perception of the quality of attention they received during their stay at the san Juanbautista health center, while the other 50% (50 ) remaining has a good perception.

As a conclusion of the study it is clear that there is still a certain degree of deficiency in the quality of service provided by the obstetric center of the San Juan Bautista health establishment, with the environment dimension being the weakest, while the human dimension is the most valued

**Keyword:**Quality, Perception

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

Tradicionalmente a nivel nacional como en otras realidades sobre todo del ámbito latinoamericano, la calidad en la prestación de servicios de salud se ha dirigido a extender la red de servicios, incrementar el personal de salud, asegurar la oferta de los medicamentos, mejorar la infraestructura y ampliar la cobertura. La meta de salud en el Perú ha sido llevar salud a todas las comunidades y por lo tanto cubrir la mayor cantidad de población posible. El punto de vista de los usuarios, sus necesidades, percepciones, significados y experiencias, generalmente no han sido tomados en cuenta. Los diferentes programas están usualmente organizadas desde interior del ministerio de salud dejando de lado, desconociendo las necesidades y expectativas de la comunidad (Ramírez S. et 1998).

Los significados que tengan los usuarios sobre salud y específicamente sobre calidad, son fundamentales en la formulación de las políticas de salud, para que éstas respondan a las verdaderas necesidades de la población y para asegurar la participación de los usuarios en los procesos de planificación y ejecución de las acciones en salud; según Ramírez, “nadie comprende más y mejor el punto de vista de la gente que la gente misma. Es muy difícil, casi imposible, percibir lo mismo que la gente percibe; en otras palabras, es necesario mirar las cosas a través de los ojos de la gente”.

La calidad se considera un eje importante y determinante en la prestación de servicios de salud, tal y como lo contemplan las diferentes normativas legales emitidas desde el máximo organismo internacional en salud (OMS), hasta las contempladas por nuestro ente rector a nivel nacional como es el Ministerio de Salud (MINSa); quien actualmente sitúa a la calidad de prestación de los servicios en una prioridad del sector: “La calidad de la atención en salud consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. Máximo equilibrio de riesgos y beneficios para el usuario”.

La calidad del servicio que reciben los usuarios(as) a nivel de las diferentes entidades prestadoras de salud tanto del sector público como también el privado es motivo de preocupación e investigación constante en diversos países como el nuestro, sobre todo en estas dos últimas décadas. Evaluar la calidad de prestación de los servicios sanitarios es bastante complejo en razón a su carácter subjetivo “intangibilidad”, obtener este resultado desde la perspectiva del usuario externo se ha convertido en una tendencia actual, mediante ello, se obtiene una serie de conceptos y actitudes íntimamente relacionado con el servicio prestado, con esta información relevante se beneficia tanto la organización, el usuario interno así como el usuario externo. Constituyéndose en una estrategia práctica para mensurar que calidad de atención se viene ofertando en una determinada entidad a un costo relativamente bajo.

El modelo desarrollado por Donabedian; quién enfoca la calidad a partir de tres dimensiones (Técnica, Humana y Entorno) establece un gran aporte, ya que permite medir en un determinado orden las diferentes variables intervinientes en la calidad de prestación de los servicios de salud. La dimensión técnica se refiere a los avances científicos y la competencia profesional, lo que implica el cumplimiento y la ejecución de todos los procedimientos con destreza, la dimensión humana (interpersonal) expresión de la importancia históricamente consensuada de la relación usuario y proveedor de salud, considera al conjunto de actitudes y al comportamiento entre el personal de salud y usuario, así como entre los mismos proveedores de salud. Y, finalmente la dimensión del entorno (estructura) tiene que ver con la capacidad operativa o de funcionalidad de los servicios de salud, de cómo se organiza.

La multidimensionalidad de la calidad del servicio está justificada teóricamente de forma amplia; sin embargo no se llega todavía a un consenso con relaciona sus dimensiones constitutivas. Pese a los diferentes trabajos realizados hasta ahora en lo concerniente a como se debe operar y medir este importante tema. El aporte con que más ha contribuido la literatura de la mercadotecnia en cuanto a las dimensiones de la calidad del servicio y a su

medición es el que identifica una decena de dimensiones que caracterizan los criterios que utilizan los consumidores en el proceso de evaluación de la calidad en cualquier tipo de servicio, posteriormente, estos criterios se reducen a la mitad: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Este problema ha sido abordado principalmente desde dos perspectivas, la primera se basa en el paradigma de la desconfirmación; Oliva, D. (2014), la segunda afirma que la calidad de servicio se debe medir solamente con las percepciones del consumidor.

Tomando en cuenta este último, se desarrolla el modelo SERVPERF (servicie performance) “rendimiento del servicio” basado únicamente en el desempeño del proveedor en el encuentro de servicios, modelo en el que muchos investigadores y estudios coinciden en que es la mejor alternativa para medir la calidad del servicio. El instrumento se desarrolló a partir del modelo SERVQUAL (servicequality) “calidad de servicio”. Su ventaja radica en una mejor explicación sobre la varianza total en la medida de la calidad del servicio; al margen, que tiene mayores propiedades psicométricas, en términos de validez de constructo y eficacia operacional. Para el presente estudio se tomará en cuenta el modelo SERVPERF, ya que la consideramos más idónea para medir la calidad de los servicios de salud por las ventajas antes mencionadas, entre las que destaca: su alto grado de fiabilidad, practicidad y sencillez.

En cuanto al instrumento se tomó como base la encuesta validada por el MINSA, que actualmente se viene aplicando en los diferentes establecimientos de salud del ámbito nacional.

## **1.2. Trabajos previos**

### **Informes de investigación a nivel internacional**

A fin de sustentar el estudio hicimos una revisión de trabajos similares a nivel internacional:

Quintero y otros (2011) en su investigación: “Percepción de gestantes acerca de la calidad del control prenatal en una empresa de salud del estado de Pereira”. Objetivo: determinar el nivel de percepción de gestantes acerca de la

calidad del control prenatal. Metodología es descriptivo transversal. El instrumento estuvo constituido por 25 preguntas. Con una población, conformada de 204 gestantes que han sido seleccionadas aleatoriamente.

Se incluyó variables demográficas, clínicas e indicadores correspondientes a calidad de atención. Los datos se tomaron de la información recolectada en el tiempo de espera con las participantes que firmaron el consentimiento informado. Posteriormente los datos fueron analizados por el SPSS-10.

Resultados: un 38% en su mayoría fue constituido por edades de 20y24 años y un 29%, eran de escolaridad secundaria incompleta, 70% eran convivientes, 80% fueron amas de casa. 96%de las usuarias recibieron buen trato de parte de los profesionales, a un 90% se les respeto la privacidad durante la atención. En conclusión, hubo buena percepción sobre la calidad de atención de parte de los usuarios.

Martínez Galiano y otros (2012) en su investigación titulada “Calidad del control de la atención en el embarazo en atención primaria”. Objetivos: determinar cómo está la atención del embarazo de bajo riesgo en Atención Primaria, y también conocer si hay satisfacción de parte de la usuaria y su valoración de los profesionales implicados. Método: El estudio que se realizó fue observacional descriptivo, y se llevó a cabo con todas las gestantes que se encontraban en el tercer trimestre de embarazo durante el año 2010. en el área sanitaria del Complejo Hospitalario de Jaén. Incluyo a todas las gestantes de bajo riesgo controladas en Atención Primaria. La muestra, fue constituida por 117 mujeres, y la información recogida fue de los datos demográficos y los componentes de la calidad de atención prenatal. También se evaluó el grado de satisfacción de las usuarias, así también como ellas valoraban el trato por parte de los profesionales de salud.

Resultados. El resultado fue que el 51,28% de las mujeres que fueron atendidas y estaban muy satisfechas con la atención prenatal que se les fue brindada. Conclusión: Se pudo concluir que la calidad de atención si es adecuada, las usuarias se encuentran satisfechas con el actual sistema de atención prenatal y se pudo observar que si valoran de manera positiva a los profesionales.

Alfaro Vargas y otros (2014) En su investigación: “Análisis de la calidad de atención en el control prenatal que se brinda a las gestantes de la provincia de Heredia que tuvieron su parto en el Hospital San Vicente de Paul”. Objetivo: analizar cómo se encuentra la calidad de control prenatal que se brinda a las gestantes de la provincia de Heredia que tuvieron su parto en el hospital de estudio durante el año 2012. Métodos y metodologías: el tipo de investigación que se realizó es cuantitativa, con un diseño que no fue experimental de tipo descriptivo transversal. La población, fue constituida por todas las gestantes que se atendieron su parto en este hospital durante el periodo de diciembre 2011 a noviembre 2012 y que fueron atendidos por profesionales médicos y enfermeras que trabajan en el hospital, en el servicio de control prenatal. Para poder obtener información, se utilizó un instrumento en las cuales se consideran la infraestructura, el equipamiento y el procedimiento que se realiza durante el control prenatal, y también para evaluar el grado de satisfacción de las gestantes atendidas por los profesionales de salud. Resultado: el resultado fue que en lo que respecta a infraestructura en el área de salud se encuentra en buen estado, pero no está muy accesible a toda la población. En conclusión, se determinó que, si hay grado de satisfacción de parte de las usuarias, pero no se cumple en su totalidad los criterios en calidad de atención en salud por la poca participación de los trabajadores de salud en ampliar la calidad de atención a toda la población en general.

Rivera Mejía y otros (2014) en su investigación. “Factores de servicios de salud y satisfacción de usuarias asociados al acceso del control prenatal”. Objetivo: cuales son esos factores en servicios de salud y cuál es la satisfacción de usuarias que se asocian con el acceso al control prenatal (CP) en las áreas de salud del hospital de Manizales y de Cali. Método: Tomó como muestra a 823 gestantes, para obtener información de todas las usuarias que asistieron a su control prenatal. El tipo de variable dependiente que se utilizó fue el acceso al servicio de control prenatal y como variable dependiente fueron los siguientes: la presencia de obstáculos administrativos, económicas, geográficas y percepción del trato que se les daba a las usuarias, la información que se les daba durante el control, y por último en

infraestructura. Resultados: los resultados fueron la dificultad que tuvieron muchas gestantes al afiliarse a un seguro para poder atenderse, de las cuales muchas tuvieron dificultad para el acceso al servicio de salud.

Un 67% manifestaron el buen trato que se les dio durante la atención. El 80% quedo satisfecha con la información que se les brindo durante el control prenatal. Y por último en el aspecto de infraestructura, el 78% manifiesta que necesita mejorar aun todavía. Conclusión: Se concluyó en su mayoría tuvo una buena satisfacción con la información que se les brindaron.

### **Informes de investigación a nivel nacional**

Torres Capcha y Peter Alexander (2008) en su investigación: “Calidad de la atención obstétrica y la satisfacción de usuarias del control prenatal en un centro de salud del agustino”. Objetivo: determinar la relación que existe entre la calidad de atención obstétrica y el grado de satisfacción durante el control prenatal en gestantes atendidas en el centro de salud del Agustino. Muestra: Se calculó una muestra constituida por 53 puérperas que relataron la experiencia que tuvieron durante el control prenatal en el centro de salud. La población estuvo conformada en total por 1850 puérperas atendidas en el centro de salud en el periodo de enero a febrero del 2002. Resultados: Los indicadores de la calidad de atención relacionados con la satisfacción de las usuarias que acuden a su control prenatal son: la privacidad durante su atención. Conclusión: Los indicadores de la calidad de atención que no fueron relacionados a la satisfacción de las usuarias fueron la disponibilidad, el trato recibido durante la atención, la participación de las gestantes, la información, la ambientación del área, el tiempo de espera y la capacidad de reclamo.

ChambeSandra (2013) en su investigación: “Percepción de la calidad de atención del control prenatal por la usuaria externa en el centro de salud Jorge Chávez y centro de salud Nuevo Milenio de Puerto Maldonado, en el año 2012”. Objetivo: Describir la percepción sobre la calidad de atención prenatal por parte de la usuaria externa. Método: la muestra estuvo constituida por 100 usuarias que acudieron a su atención prenatal en el periodo de octubre, noviembre y diciembre del 2012. Resultados: El 58% de



las gestantes se encuentran satisfechas, y un 42% se encontraron insatisfechas con la atención que se les brinda, en el centro de salud Jorge Chávez, y en el centro de salud Nuevo Milenio se tuvo un resultado de 48% de insatisfacción. Conclusión: Se concluye que la percepción sobre la calidad de atención en gestantes en ambos centros de salud, demuestra que la atención que se les brinda no es mala pero que si se debe seguir mejorando aún.

Oscó A. (2015) en su investigación titulada “Calidad de servicio según la perspectiva de la paciente en el centro obstétrico del hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Comas, diciembre 2015”. El cual fue un estudio cuantitativo con diseño observacional, descriptivo de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 174 pacientes. En cuanto al estado civil de las pacientes y la ocupación, el 46.6% eran convivientes y el 66.1% amas de casa. Resultados: El 75.3% refirió tener secundaria completa y la mayoría procedía de Lima (90.8%) y contaba con SIS (93.1%). En cuanto a la gestación y la paridad el 37.9% fueron segundigestas. En conclusión: La calidad de servicio según la perspectiva de la paciente en el Centro Obstétrico del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales fue de nivel medio. Y según las dimensiones, la fiabilidad fue de un nivel alto y la capacidad de respuesta de un nivel medio.

Ayala L. (2015) en su investigación: “Calidad de la atención del parto según percepción de las usuarias en el servicio del centro obstétrico en el Instituto Nacional Materno Perinatal. Enero-febrero 2015”. Objetivo: fue determinar la calidad de atención del parto según la percepción de las usuarias en el servicio del centro obstétrico en el INMP. Población de 313 púerperas inmediatas. Resultado: obtuvo el 29.7% se encontraba entre los 25-29 años de edad y el 20.8% eran menores de 20 años. El 75.7% eran convivientes y el 59.1% había terminado la secundaria. El 69.6% eran ama de casa, además el 46.3% eran primíparas. En conclusión, demostraron que las usuarias atendidas en servicio del centro obstétrico del INMP perciben su atención con un grado de satisfacción.

## **Informes de investigación a nivel regional**

Gómez Gladys y Quispe Else (2007) en su investigación: "Calidad de atención desde la percepción de los usuarios en los consultorios externos del Hospital Regional de Ayacucho setiembre". Objetivo: determinar la calidad de atención desde la percepción de los usuarios en los consultorios externos del hospital. Su estudio es de tipo descriptivo, de corte transversal y analítico. Tuvo una muestra de 304 usuarias atendidos durante el mes de setiembre. Resultado: del 100%, el 79.6% de los usuarios opinan como regular la calidad de atención de los consultorios externos del hospital, el 12.8% refieren que es malo la calidad de atención y buena 7.6%. Conclusión: regular la calidad de atención de los consultorios externos del hospital.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **La Calidad**

La calidad se refiere a un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Por otro lado la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

#### **Dimensiones de la calidad**

##### **A) Dimensión técnico-científico.**

El cual es la aplicación de la ciencia y de la tecnología en el manejo de un problema de una persona de forma que rinda el máximo beneficio sin aumentar con ello sus riesgos, sus características básicas son: efectividad, eficacia, eficiencia, continuidad, seguridad e integralidad.

##### **B) Dimensión humana.**

El cual está basado en el postulado de que la relación entre las personas debe seguir las normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general. Estas normas están modificadas en parte por los dictados éticos de los profesionales y las expectativas y aspiraciones de cada

persona individual. En esta dimensión están inmersos el respeto, la información, la calidez y la empatía.

### **C) Dimensión de entorno.**

Este tercer componente lo constituyen los aspectos de confort, los cuales son todos aquellos elementos del entorno del usuario que le proporcionan una atención más confortable.

#### **Calidad de atención percibida**

Gestionar la calidad atención percibida es un factor determinante para garantizar el buen desempeño y que a través de esta se puede aumentar la capacidad competitiva y el crecimiento económico, esta percepción se comprende como una actitud relacionada con la superioridad de un servicio, la cual está compuesta por diferentes dimensiones. Andosilla, L. (1998)

#### **La Importancia de la calidad de atención**

Su esencia está estrechamente relacionada con la continuidad del usuario externo en la prestación del servicio sanitario, manteniendo una relación con el servicio y por ende una mayor adherencia a los regímenes médicos. Así mismo es importante remarcar el contexto actual de la calidad del servicio obstétrico para entender su importancia. Distintos estudios muestran que el personal es indiferente y despreocupado y que además existe una severa carencia de privacidad, dignidad y comunicación.

#### **Atención**

Acción que muestra atención al bienestar de un individuo o muestra respeto, cortesía o afecto hacia alguien.

#### **Calidad de servicio**

Es el conjunto de características y atributos de los bienes y servicio que permiten determinar si cumplen o no una serie de requisitos de producción o si satisfacen a los usuarios.

#### **La percepción**

La percepción se le ha considerado como un proceso mediante el cual un organismo recibe o extrae cierta información acerca del medio. Carterete, E. (1997)

La percepción está ligada a la actividad de receptores que son afectados por procesos provenientes del mundo exterior; o sea luego de la captación de los estímulos relevantes y pasan a través mecanismos fisiológicos dependiendo la modalidad perceptiva y la localización del receptor, realizado a través de la transducción, proceso en el que se traduce la información Física en mensajes que el sistema nervioso puede entender. Esta información recibida es interpretada (decodificada), procesada y es influenciada por otros procesos cognoscitivos.

### **Características de la percepción**

Se consideran las siguientes:

**Integridad:** El estímulo se percibe como un todo único donde sensaciones cinéticas, táctiles y visuales se asocian con facilidad.

**Racional:** La interpretación de los estímulos de la realidad se lleva a cabo según los conocimientos previos y experiencias pasadas.

**Selectivo:** Determinado por causas objetivas y subjetivas. En el primero se encuentra las cualidades de los mismos estímulos para el sujeto, según sus experiencias anteriores y del estado psíquico general en que se encuentran.

Roldan, M. (2010)

### **Componentes de la percepción**

En la percepción intervienen tres componentes íntimamente asociados:

**Proceso sensorial:** La sensación constituye la fase inicial en la percepción de la información.

**Proceso simbólico:** La percepción implica una estructura de la realidad, interpreta y organiza la información recibida sensorialmente.

**Proceso afectivo:** En nuestras relaciones con el mundo, no podemos desentendernos de nuestra forma peculiar forma de ser, ni de nuestra experiencia previa. La percepción es un acto de toda nuestra vida. Roldan, M. (2010)

### **SERVPERF (Rendimiento del servicio)**

Actualmente existe una tendencia de medir la calidad a través de la satisfacción del cliente; desde décadas atrás se ha propuesto diversos modelos para evaluar la calidad de servicio, diferenciándose claramente dos

propuestas, la primera plantea que los consumidores evalúan la calidad del servicio como resultado de la diferencia entre las percepciones y las expectativas sobre el desempeño del servicio, tomando como pilar el paradigma de la desconfirmación de Oliver, siendo sus mayores referencias el modelo nórdico y el SERVQUAL.

La corriente que difiere de estos planteamientos defiende la superioridad de los modelos basados solo en las percepciones, considerando que incluir las expectativas resulta innecesario, debido a la alta expectativa de los consumidores, siendo su percepción difícilmente superior a dichas expectativas. De ello se desprende el modelo alternativo SERVPERF (Servicie Performance) “Rendimiento del servicio”, al margen de su nivel de fiabilidad (coeficiente alfa de cronbach mayor a 0.9) tiene una mayor validez predictiva; razón por la cual en este estudio se aplicó este instrumento para obtener la percepción de las usuarias que se atendieron su parto en el Centro de Salud San Juan Bautista, el cual contó con 20 ítems estructurados para la recolección de datos a través de la escala de Likert cuyos parámetros fueron:

**(1)MUY MALA**

**(2)MALA**

**(3)REGULAR**

**(4)BUENA**

**(5)MUY BUENA**

Las preguntas de nuestro cuestionario están conforme a las tres dimensiones señaladas:

- Dimensión Técnica: son las preguntas del 1 al 7.
- Dimensión Humana: Conforman las preguntas de la 8 a la 14.
- Dimensión Estructura (entorno): Son las preguntas de la 15 a la 20.

#### **1.4. Formulación del problema**

Al recoger la inquietud de las usuarias del servicio de hospitalización Obstétrica del Centro de Salud San Juan Bautista, muchas manifestaban cierta disconformidad, como: “no puedo tener privacidad durante los procedimientos”, “las camas están muy juntas”; “no tener buen trato de algún

personal de salud”, cuando se les interrogaba a las madres con alta obstétrica sobre los cuidados que debían tener en casa, algunas madres referían que no entendían mucho la explicación que les daba el personal de salud. Asimismo, al entrevistar a los usuarios internos (trabajadores de salud) tuvimos como resultado en la gran mayoría cierto malestar debido a la falta de equipos, infraestructura, básicamente debilidad en la dimensión del entorno de la calidad.

Estas observaciones generaron interrogantes como: ¿Las madres reciben los cuidados necesarios en función de sus necesidades?, ¿El personal de salud del servicio está brindando una atención de calidad?, ¿Las pacientes salen satisfechas después de su atención durante su estancia hospitalaria?, ¿La infraestructura y el equipamiento con el que cuenta el Centro de Salud será el adecuado?; llevándonos finalmente a plantearnos el problema general de nuestra investigación:

**Problema general:**

¿Cuál es la percepción sobre la calidad de atención recibida, en usuarias que se atienden su parto en el Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho; enero a junio 2018?

**Problemas específicos:**

- 1) ¿Cuál es la percepción de la dimensión técnica de la calidad de atención recibida, en usuarias que se atienden su parto en el Centro de Salud San Juan Bautista?
- 2) ¿Cuál es la percepción de la dimensión humana de la calidad de atención recibida, en usuarias que se atienden su parto en el Centro de Salud San Juan Bautista?
- 3) ¿Cuál es la percepción de la dimensión del entorno de la calidad de la atención recibida, en usuarias que se atienden su parto en el Centro de Salud San Juan Bautista?

## **1.5. Justificación del estudio**

### **Conveniencia**

El presente trabajo de investigación es importante porque contribuye a determinar en qué situación se encuentra la calidad de atención y/o que calidad de atención se viene brindando en el servicio de hospitalización obstétrica del Centro de salud San Juan Bautista, esto, desde el punto de vista de la usuaria externa, a quién actualmente se le está valorando tomando en cuenta su opinión sobre la atención sanitaria.

### **Relevancia social**

La atención de calidad en salud constituye un derecho universal del ser humano y dentro de este contexto la calidad está recibiendo una creciente atención en todo el mundo y se debe que está presente en lo esencial de toda actividad humana. Es por ello, que se tiene la necesidad urgente de revertir y encaminar los servicios de salud hacia un mejor estándar de calidad en el mercado actual, principalmente en servicios que brindan atención a la población más vulnerable, como es el servicio de obstetricia. La búsqueda de la calidad del servicio hoy en día es una exigencia, una prioridad en los diferentes ámbitos, y salud no es la excepción.

### **Implicancia práctica**

Se proporcionará y socializará todo esta información a las autoridades locales y trabajadores de salud inmersos en todo el proceso de la atención de los usuarios (as), con la finalidad de analizar e implementar planes de mejora de la calidad que beneficiará a la salud del individuo, familia y comunidad, no sólo del Distrito de San Juan Bautista, sino también de diferentes puntos tanto provincial, regional e incluso de regiones vecinas como es de caso de Huancavelica, Junín, Cusco, al ser considerado San Juan un establecimiento estratégico de referencia y por ende tener gran demanda en los diferentes servicios, sobre todo materno perinatal.

### **Utilidad metodológica**

Este estudio es descriptivo, observacional y transversal; el instrumento utilizado para la recolección de datos es el modelo SERVPERF a diferencia del MINSA que toma en cuenta el SERVQUAL, en razón a las ventajas que

ofrece frente a éste y otros modelos; dicho instrumento fue adaptado para nuestro estudio, tomando como base al que viene utilizándose por el ministerio de salud.

## **1.6. Objetivos**

### **Objetivo general:**

Conocer cuál es la percepción de las usuarias sobre la calidad de atención recibida durante el proceso de parto en el Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho; enero a junio 2018.

### **Objetivos específicos:**

- 1) Identificar cuál es la percepción de las usuarias, con respecto a la dimensión técnica de la calidad de atención recibida durante el proceso de parto en el Centro de Salud San Juan Bautista.
- 2) Identificar cuál es la percepción de las usuarias, con respecto a la dimensión humana de la calidad de atención recibida durante el proceso de parto en el Centro de Salud San Juan Bautista.
- 3) Identificar cuál es la percepción de las usuarias, con respecto a la dimensión del entorno de la calidad de atención recibida durante el proceso de parto en el Centro de Salud San Juan Bautista.



## **II. MÉTODO**

### **2.1. Diseño de investigación**

Según el autor Polithungler, refiere que la investigación es de tipo observacional, no experimental, porque no hubo intervención del investigador y los datos reflejaron la evolución natural de los eventos. Refiere también que la investigación es transversal, ya que las variables fueron medidas en una sola ocasión. Y, por último la investigación es descriptiva, porque el análisis estadístico es univariado, porque solo describe o estima parámetros en la población de estudio a partir de una muestra.

### **2.2. Variables, operacionalización**

#### **Percepción de la calidad de atención**

##### **Definición conceptual:**

La definición conceptual de las percepciones es la medida que más se ajusta al análisis, toda vez que no existan medidas objetivas. En síntesis, la calidad percibida de los servicios se considera la mejor manera de conceptualizar y evaluar la calidad del servicio.

##### **Definición operacional:**

La definición operacional de la calidad de atención se refiere a como la usuaria estima que la organización de los establecimientos de salud está cumpliendo con la entrega del servicio adecuado, de acuerdo con la manera cómo valora la entrega del mismo, siendo este un “constructo multidimensional” (técnica, humana y entorno); tomando esta base la usuaria emite un juicio global sobre la calidad de atención recibida.

#### **Características sociodemográficas**

En el presente estudio se tomará en cuenta la edad, estado civil, grado de instrucción, ocupación, procedencia y el seguro o financiamiento de salud con lo que cuenta la usuaria.

#### **Características obstétricas**

Características obstétricas del presente estudio en la población sujeta a estudios son: Número de gestaciones, hijos vivos, abortos, atención prenatal, psicoprofilaxis, la atención de parto.

Operacionalización de variables							
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Tipo de variable	Escala de medición	Criterios
Percepción de la calidad de atención	"un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio". Las percepciones son la medida que más se ajusta al análisis, toda vez que no existen medidas objetivas. en síntesis, la calidad percibida de los servicios se considera la mejor manera de conceptualizar y evaluar la calidad del servicio (Parasuraman 1988)	La percepción de la calidad de atención se refiere a como la usuaria estima que la organización (establecimiento de salud) está cumpliendo con la entrega del servicio, de acuerdo con la manera cómo valora la entrega del mismo, siendo este un "constructo multidimensional" (Técnica, Humana y del Entorno); tomando esta base la usuaria emite un juicio global sobre la calidad de atención recibida.	Técnica	1)Oportunidad de la atención	Cuantitativa	Razón	Puntuación mediante la escala de <u>Likert</u> :  5)Muy buena  4)Buena  3)Regular  2)Mala  1)Muy mala
				2)Comunicación adecuada			
				3)Ayuda rápida y oportuna			
				4)Visita médica			
				5)Respeto de su privacidad			
				6)Comprensión al alta			
				7)Seguridad alimentaria			
			Humana	8)Trato del personal obstetra			
				9)Trato del personal médico			
				10)Trato del personal de enfermería			
				11)Acompañamiento familiar			
				12)Consumo de alimentos / bebidas			
				13)Elección de posición para dar a luz			
			Entorno	14)Contacto precoz con su recién nacido			
				15)Limpieza de ambientes			
				16)Limpieza de sshh			
				17)Comodidad de los ambientes			

				18)Horario y tiempo de visita			
				19)Equipo y material disponible			
				20)Presentación del personal			
Características sociodemográficas	Características biológicas, sociales, económicas y culturales en la población sujeta a estudio	Edad, estado civil, grado de instrucción, ocupación, procedencia y seguro de salud	Edad	Años cumplidos	Cualitativa	Nominal	Nominal
			Estado Civil	Soltera, casada, conviviente			
			Grado de instrucción	Ninguno, primaria secundaria, superior			
			Ocupación	Ama de casa, estudiante, independiente, profesional			
			Procedencia	Urbana, urbano marginal, rural			
			Seguro	Sis, Essalud, Fospoli, Ninguno			
Características Obstétricas	Características obstétricas en la población sujeta a estudio	Formula obstétrica, atención pre natal, psicoprofilaxis, complicación del parto, atención del parto	Gestaciones	Número	Cualitativa	Nominal	Nominal
			Hijos vivos	Número			
			Abortos	Número			
			Atención Prenatal	Sí, no			
			Psicoprofilaxis	Sí, no			
			Atención del parto	Médico, Obstetra			
			Parto complicado	Sí, no			

## **2.3. Población y muestra**

### **Población**

Son conjunto de personas u objetos o medidas de que se desea conocer algo en una investigación. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse una población bajo estudio. El universo o población puede estar constituida por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros. Pineda (1994). En nuestro trabajo de investigación la población está constituida por todas las usuarias que se atienden su parto en el centro de salud San Juan Bautista durante los meses de enero a junio del 2018.

### **Muestra**

La muestra se obtiene recogiendo, utilizando herramientas estadísticas las cuales devolverán un valor resultante de una cantidad representativa de la población. La muestra es un subconjunto o parte del universo o la población en el que se llevara a cabo la investigación.

Para nuestro trabajo de investigación se tomó al total de usuarias que se atendieron su parto los meses de mayo y junio del 2018, ya que no es muy numerosa y por la ventaja de su representatividad.

### **Muestreo**

Es el proceso de seleccionar un conjunto de individuos de una población con el fin de estudiarlos y poder caracterizar el total de la población. Consiste en un conjunto de reglas, procedimientos y criterios mediante los cuales se selecciona un conjunto de elementos de una población que representan lo que sucede en toda esa población.

En el presente estudio se empleó el muestreo no probabilístico (por conveniencia) la cual se ajusta a nuestra investigación, ya que conocemos la característica de nuestra población.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

La definición de Rodríguez Peñuelas (2008) que las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la

observación, cuestionario, entrevistas, encuestas. En nuestro estudio hicimos uso de la entrevista por las diferentes ventajas que tiene en la recolección de datos: elementos esenciales en la vida contemporánea, instrumentos eficaces de gran precisión en la medida que se fundamenta en la interrelación humana.

Proporciona un excelente instrumento para combinar los enfoques prácticos, analíticos e interpretativos implícitos en todo proceso de comunicar

Sabino, en el año (1992) comenta que desde el punto de vista del método es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación.

El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés, estableciendo un dialogo peculiar, asimétrico, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra es la fuente de esas informaciones.

Las preguntas del cuestionario pueden ser estructuradas y semi estructuradas, para esta investigación se llevan a cabo con las primeras, que constan de 20 preguntas estructuradas y de conformidad con los items, objetivos y variables. Al utilizar el instrumento de medición citado, se procuró vincular conceptos abstractos con indicadores empíricos, mediante clasificación y/o cuantificación, para reunir los requisitos de confiabilidad y validez.

Todo problema de investigación científica, aun el más abstracto, implica de algún modo una tarea de medición valido y confiable de donde se obtuvieron las observaciones y mediciones de las variables que son de interés para nuestro estudio de investigación.

Para la formulación de las preguntas de nuestra investigación se utilizó la escala de Likert que consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos. es decir, se presenta cada afirmación y se pide al sujeto que externe su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así el sujeto obtiene una puntuación total sumando las puntuaciones obtenidas en relación a todas las afirmaciones.

Después de efectuadas las entrevistas se procedió a codificar la información, el objetivo de este procedimiento fue agrupar numéricamente los datos que se expresen en forma verbal para poder luego operar con ellos como si se tratara, simplemente, de datos cuantitativos, para reunir los requisitos de confiabilidad y validez.

La confiabilidad se refiere al grado en el que la aplicación repetida de un instrumento de medición al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados, la validez se refiere el grado en que un instrumento de medición mide realmente las variables que pretende medir. Una vez concluida las visitas para recopilar información de acuerdo a las preguntas, objetivos general y específicas que orientaron este trabajo, se realizó una categorización de las preguntas aplicadas en el trabajo de investigación de campo, luego se clasifico el material que se considera importante, finalizado el trabajo de recolección de información, proceso y análisis, los datos pasaron a darles soporte informático con la finalidad de darle tratamiento estadístico. Una vez tabulado, los datos se sometieron a diversas técnicas de análisis estadístico con el fin de extraer de ellos la máxima información posible, valiéndonos para ello del programa Excel y SPSS 22.

En lo concerniente a la ficha técnica del instrumento utilizado, no se tuvo mayor inconveniente ya que tomamos como base el cuestionario validado por el MINSA, que actualmente está vigente, adaptándolo a nuestro estudio.

**Criterios de selección:**

**Criterios de inclusión**

- Puérperas atendidas por parto vaginal con recién nacido vivo en el Centro de Salud San Juan Bautista.
- Puérpera que acepte participar y firme el consentimiento informado.
- Puérpera sin alteraciones del habla y comprensión.

**Criterios de exclusión**

- Puérpera que no es atendida en el servicio de centro obstétrico del establecimiento de salud San Juan Bautista.
- Puérpera con complicaciones obstétricas de consideración.
- Puérpera con alteraciones del habla y comprensión.

### Ficha técnica

Instrumento	Cuestionario para medir la Percepción de la calidad de atención	
Autor	MINSA (Dirección de Calidad en Salud)	
Año de edición	2012	
País de origen	Perú	
Ámbito de aplicación	Establecimientos de salud público a nivel nacional	
Administración	Individual	
Objetivo	Conocer cuál es la percepción de las usuarias sobre la calidad de atención recibida durante el proceso de parto en el Centro de Salud San Juan Bautista	
Duración	15 minutos	
Dimensiones	Dimensión técnica Dimensión humana Dimensión del entorno	
Adaptado	Alejandro NavedaPinco y Janeth Berrocal Ventura	
Campo de aplicación	Centro de salud I – IV (San Juan Bautista)	
Validez estadística	Validez estadística R de Pearson de 0.48	
Confiabilidad	Alta confiabilidad (índice alfa de Cronbach 0,809)	
Aspectos a evaluar	Variable: Percepción de la calidad (20 ítems) Dimensión técnica (7 ítems) Dimensión humana (7 ítems) Dimensión del entorno (6 ítems)	
Calificación	Muy mala	1 punto
	Mala	2 puntos
	Regular	3 puntos
	Buena	4 puntos
	Muy Buena	5 puntos
Categoría	Intervalo	
	Muy mala	01 a 07 puntos
	Mala	08 a 14 puntos
	Regular	15 a 21 puntos
	Buena	22 a 28 puntos
	Muy Buena	29 a 35 puntos

		N	%
Casos	Válido	12	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	12	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.809	.826	20

## 2.5 Métodos de análisis de datos

Una vez obtenidos los datos se elaboró la respectiva base de datos, que fueron procesados en el programa Microsoft Excel; luego se realizó el análisis estadístico con el programa SPSS versión 22. Obteniéndose las tablas estadísticas, finalmente se realizó el análisis e interpretación.

## 2.6 Aspectos éticos

### Principios bioéticos:

**Principio de autonomía.**- Para respetar este principio se realizó un consentimiento informado que es expresión máxima del principio de autonomía, constituyendo un derecho del paciente y un deber del personal de salud.

**Principio de beneficencia.** - Se refirió al paciente sobre los beneficios del estudio. Principio de no maleficencia.

En el trabajo de investigación no hubo algún efecto perjudicial para la salud de los pacientes, según lo mostrado y lo realizado en el estudio, lo mismo que fue explicado a las gestantes.



**Principio de justicia.** - Todos fueron tratados de la misma manera sin distinción de raza, sexo, edad, género, ideología, creencia, según lo establecido en nuestra constitución política del Perú.

**Consentimiento informado.** - Las usuarias fueron incentivadas a participar en la investigación informándoles detalladamente, verificando a su vez los criterios de inclusión y exclusión, finalmente firmaron un consentimiento informado.

### III. RESULTADOS

**Tabla N° 1.-** *Percepción de la calidad de atención en usuarias que se atienden su parto en el C. S. San Juan Bautista. Ayacucho: enero a junio 2018.*

Valores	Calidad de atención	N	%
1	Muy mala	0	0%
2	Mala	0	0%
3	Regular	50	50%
4	Buena	49	49%
5	Muy buena	1	1%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a usuarias que se atienden su parto en el C.S. San Juan Bautista enero a junio 2018.

**Elaboración:** Propia

#### **Interpretación**

En la tabla N° 1 se refleja el resultado de nuestro objetivo general como es la percepción de la calidad de atención recibida en las usuarias que se atienden su parto en el centro de salud San Juan Bautista; observándose que, del total de la población en estudio (100), el 50%(50) perciben que la atención brindada durante su permanencia en el establecimiento es regular, el 49% (49) percibe que es buena y sólo un 1%(1) percibe que es muy buena.

**Tabla N° 2.-Percepción de la calidad de atención relacionada a la dimensión técnica, en usuarias que se atienden su parto en el C. S. San Juan Bautista. Ayacucho: enero a junio 2018.**

Valores	Dimensión técnica	N	%
1	Muy mala	0	0%
2	Mala	0	0%
3	Regular	15	15%
4	Buena	73	73%
5	Muy buena	12	12%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a usuarias que se atienden su parto en el C.S. San Juan Bautista enero a junio 2018.

**Elaboración:** Propia

### Interpretación

En la tabla referente a la percepción de la calidad de atención recibida relacionado a la dimensión técnica, en usuarias que se atienden su parto en el centro de salud San Juan Bautista; se observa que del 100% (100) de la muestra, el 73% (73) percibe que la atención recibida es buena, el 15% (15) percibe que es regular y el 12% (12) tiene una percepción muy buena.

**Tabla N° 3.-Percepción de la calidad de atención relacionada a la dimensión humana, en usuarias que se atienden su parto en el C. S. San Juan Bautista. Ayacucho: enero a junio 2018.**

Valores	Dimensión humana	N	%
1	Muy mala	0	0%
2	Mala	0	0%
3	Regular	20	20%
4	Buena	65	65%
5	Muy buena	15	15%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a usuarias que se atienden su parto en el C.S. San Juan Bautista enero a junio 2018.

**Elaboración:** Propia

### Interpretación

En la tabla referente a la percepción de la calidad de atención recibida relacionado a la dimensión humana, en usuarias que se atienden su parto en el centro de salud San Juan Bautista; se observa que del 100% (100) de la muestra, el 65% (65) percibe que la atención recibida es buena, el 20% (20) percibe que es regular y el 15% (15) tiene una percepción muy buena.

**Tabla N° 4.-Percepción de la calidad de atención relacionada a la dimensión entorno, en usuarias que se atienden su parto en el C. S. San Juan Bautista. Ayacucho: enero a junio 2018.**

Valores	Dimensión entorno	N	%
1	Muy mala	0	0%
2	Mala	0	0%
3	Regular	59	59%
4	Buena	41	41%
5	Muy buena	0	0%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a usuarias que se atienden su parto en el C.S. San Juan Bautista enero a junio 2018.

**Elaboración:** Propia

### **Interpretación**

En la tabla referente a la percepción de la calidad de atención recibida en relación a la dimensión entorno, en usuarias que se atienden su parto en el centro de salud de San Juan Bautista; se observa que, del 100% (100) de la muestra, el 59% (59) percibe que la atención recibida es regular y, el 41% (41) restante tiene una percepción regular.

**Tabla N° 5.-Percepción de la calidad de atención relacionada a la importancia de las dimensiones, en usuarias que se atienden su parto en el C. S. San Juan Bautista. Ayacucho: enero a junio 2018.**

Valores	Importancia de las dimensiones	%
1	Técnica	26%
2	Humana	64%
3	Entorno	10%
<b>Total</b>		<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a usuarias que se atienden su parto en el C.S. San Juan Bautista enero a junio 2018.

**Elaboración:** Propia

### **Interpretación**

En la tabla referente a la calidad de atención recibida relacionado a la importancia de las diferentes dimensiones, en usuarias que se atienden su parto en el centro de salud San Juan Bautista; se observa que, del 100% (100) de la población en estudio, el 64% (64) manifiesta que la dimensión humana es la más importante, para el 26% (26) la dimensión técnica es más prioritario y finalmente el 10% (10) refiere que la dimensión entorno es la de mayor importancia.

**Tabla N° 6.-Edad de las usuarias que se atienden su parto en el en el C. S. San Juan Bautista. Ayacucho: enero a junio 2018.**

Valores	Edad	N	%
1	15 - 19 años	24	24%
2	20 a 24 años	31	31%
3	25 a 29 años	24	24%
4	30 a 34 años	10	10%
5	35 a 39 años	4	4%
6	40 a más años	7	7%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a usuarias que se atienden su parto en el C.S. San Juan Bautista enero a junio 2018.

**Elaboración:** Propia

### Interpretación

En la tabla referente a la edad de la población en estudio: usuarias que se atienden su parto en el centro de salud San Juan Bautista; se observa que, del 100% (100) de la muestra, el 65% (65) se halla en el grupo etario de 20 a 34 años, el 24% (24) son adolescentes y el 11% (11) corresponden al grupo etario de 35 a más años.

**Tabla N° 7.-Estado civil de las usuarias que se atienden su parto en el C. S. San Juan Bautista. Ayacucho: enero a junio 2018.**

Valores	Estado civil	N	%
1	Soltera	18	18%
2	Casada	7	7%
3	Conviviente	75	75%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a usuarias que se atienden su parto en el C.S. San Juan Bautista enero a junio 2018.

**Elaboración:** Propia

### **Interpretación**

En la tabla referente al estado civil de la población en estudio: usuarias que se atienden su parto en el centro de salud San Juan Bautista; se observa que, del 100% (100) de la muestra, el 75% (75) son convivientes, el 18% (18) son solteras y sólo el 7% (7) son casadas.



**Tabla N° 8.-Grado de instrucción de las usuarias que se atienden su parto en el C. S. San Juan Bautista. Ayacucho: enero a junio 2018.**

Valores	Grado de instrucción	N	%
1	Primaria	20	20%
2	Secundaria	59	59%
3	Superior	21	21%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a usuarias que se atienden su parto en el C.S. San Juan Bautista enero a junio 2018.

**Elaboración:** Propia

### **Interpretación**

En la tabla referente al grado de instrucción de la población en estudio: usuarias que se atienden su parto en el centro de salud San Juan Bautista; se observa que, del 100% (100) de la muestra, el 59% (59) tienen un grado de instrucción secundaria, el 21% (21) superior y, el 20% (20) primaria.

**Tabla N° 9.-Ocupación de las usuarias que se atienden su parto en el C. S. San Juan Bautista. Ayacucho: enero a junio 2018.**

<b>Valores</b>	<b>Ocupación</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
1	Ama de casa	90	90%
2	Estudiante	3	3%
3	Independiente	7	7%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a usuarias que se atienden su parto en el C.S. San Juan Bautista enero a junio 2018.

**Elaboración:** Propia

### **Interpretación**

En la tabla referente a la ocupación de la población en estudio: usuarias que se atienden su parto en el centro de salud San Juan Bautista; se observa que, del 100% (100) de la muestra, el 90% (90) son amas de casa, el 7% (7) se dedican a una labor independiente y, el 3% (3) son estudiantes.

**Tabla N° 10.-Lugar de procedencia de las usuarias que se atienden su parto en el C. S. San Juan Bautista. Ayacucho: enero a junio 2018.**

<b>VALORES</b>	<b>PROCEDENCIA</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
1	Urbana	56	56%
2	Urbano marginal	16	16%
3	Rural	28	28%
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a usuarias que se atienden su parto en el C.S. San Juan Bautista enero a junio 2018.

**Elaboración:** Propia

### **Interpretación**

En la tabla referente a la procedencia de la población en estudio: usuarias que se atienden su parto en el centro de salud San Juan Bautista; se observa que, del 100% (100) de la muestra, el 56% (56) procede de la zona urbana, el 28% (28) son de procedencia rural y, el 16% (16) proceden de la zona urbano marginal.

**Tabla N° 11.- Paridad de las usuarias que se atienden su parto en el C. S. San Juan Bautista. Ayacucho: enero a junio 2018.**

Valores	Paridad	N	%
1	Primípara	38	38%
2	Múltipara	58	58%
3	Gran múltipara	4	4%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a usuarias que se atienden su parto en el C.S. San Juan Bautista enero a junio 2018.

**Elaboración:** Propia

### **Interpretación**

En la tabla referente a la paridad de la población en estudio: usuarias que se atienden su parto en el centro de salud San Juan Bautista; se observa que, del 100% (100) de la muestra, el 58% (58) son múltiparas, el 38% (38) son primíparas y, el 4% (4) son gran múltiparas.

**Tabla N° 12.- Variables de salud en usuarias que se atienden su parto en el C. S. San Juan Bautista. Ayacucho: enero a junio 2018.**

<b>Variables</b>	<b>Condición</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Seguro integral de salud	Si	100	100%
	No	0	0%
Atención pre natal	Si	100	100%
	No	0	0%
Psicoprofilaxis	Si	39	39%
	No	61	61%
Atención por profesional	Obstetra	99	99%
	Médico	1	1%
Tipo de parto	Eutócico	23	23%
	Distócico	77	77%

**Fuente:** Encuesta aplicada a usuarias que se atienden su parto en el C.S. San Juan Bautista enero a junio 2018.

**Elaboración:** Propia

### **Interpretación**

En la tabla referente a la población en estudio: usuarias que se atienden su parto en el centro de salud San Juan Bautista; se observa que, del 100% (100) de la muestra, el total cuenta con el seguro integral de salud (SIS), así mismo el 100% (100) han recibido atención pre natal, el 61% (61) no tuvieron psicoprofilaxis, el 99% (99) fue atendido por profesional obstetra y, el 77% (77) presentó alguna complicación en el parto.

#### **IV. DISCUSIÓN**

La calidad de atención que se brinda a los consumidores se ha traducido en un factor relevante para alcanzar la mayor satisfacción en los diversos campos donde se brindan servicios. Países desarrollados, y últimamente los que se hallan en vías de desarrollo como el nuestro vienen integrando la opinión de los usuarios externos en el tema de calidad de la atención sanitaria. De esta manera la constante búsqueda de mejores niveles de calidad se ha convertido en un reto para que las organizaciones garanticen su supervivencia y estén a la exigencia de la sociedad actual.

Es así que, las organizaciones y los consumidores de los servicios de salud actualmente no sólo persiguen como fin la mejora de la salud, sino que prestan también suma importancia a la perspectiva del consumidor; Traduciéndose en un nuevo desafío de comprenderlos más profundamente en las diversas áreas de servicio, como es el caso del presente trabajo de investigación donde se incluyen los diferentes servicios como son: emergencia obstétrica, sala de partos y hospitalización, ya que nuestra población objetiva atraviesa necesariamente por estos servicios; consecuencia de esta experiencia las usuarias y/o consumidoras de los servicios sanitarios están en la capacidad de emitir un juicio, opinión favorable o desfavorable cuando evalúan el servicio prestado.

La calidad de atención en los servicios obstétricos cada vez viene tomando importancia, como lo demuestran diversos estudios realizados al respecto donde concluyen que las usuarias satisfechas recomiendan y/o retornan al establecimiento de salud para una posterior atención; de ello se desprende la importancia de conocer profundamente las diferentes variables que influyen en el grado de satisfacción o insatisfacción de los usuarios(as) externos constituyéndose en una herramienta de suma importancia en la toma de decisiones a nivel de las autoridades sanitarias, los prestadores de los servicios de salud y los consumidores.

Al analizar las preguntas del cuestionario SERVPERF que fue aplicada a través de las respectivas entrevistas, encontramos sus medias de cada una con su respectiva desviación estándar además de su intervalo de confianza. Obteniendo como resultado global (tabla N° 1) que la mitad de las usuarias (50) que se

atendieron su parto en el C.S. San Juan Bautista tienen una percepción regular de la calidad de atención recibida, mientras que la otra mitad (50) manifiesta una buena percepción; estos resultados se asemejan a los hallados por Sánchez Violeta (2016) en su estudio: “calidad de atención y satisfacción del usuario en atención de parto Hospital de Iquitos” donde reporta que el 57% de las usuarias manifiestan buena percepción de la calidad de atención y el 43% una regular percepción.

Con relación a la percepción de la calidad de atención recibida, tomando en cuenta las tres dimensiones: Técnica, Humana y Entorno, se obtuvo que la mayoría tiene una buena percepción en las dos primeras dimensiones (73% y 65% respectivamente), mientras que en la dimensión entorno predomina una regular percepción (59%). Así también en lo concerniente a la importancia que la población en estudio otorga a las diferentes dimensiones de la calidad de atención, se pudo comprobar que la dimensión humana es la de mayor relevancia (64%), seguida de la dimensión técnica (26%) y finalmente la dimensión entorno (10%). Dichos resultados difieren a los encontrados por Ayala Gina (2015) en su trabajo “calidad de atención del parto según percepción de las usuarias Instituto Nacional Materno Perinatal” donde reporta que la dimensión del entorno es la más valorada, mientras que la dimensión técnica es la de menor valor.

En cuanto a los datos sociodemográficos; se encontró que el grupo etario que predominó fue el de 20 a 24 años, así mismo que la población adolescente (15 a 19 años) ocupa un segundo lugar, mientras que el otro extremo de riesgo, vale decir las usuarias mayores de 35 años alcanzan un porcentaje considerable (11%), resultados que contrastan con los últimos reportes de los indicadores de salud de nuestro país (2017), así también con los hallados por Sánchez Violeta (2016) donde el grupo etario predominante fue de 25 a 30 años, seguido por los adolescentes de 15 a 19 años.

En lo que respecta al estado civil, se halló que las tres cuartas partes de las usuarias entrevistadas son convivientes (75%) y en lo concerniente a su ocupación la gran mayoría (90%) se dedica a las labores domésticas en concordancia con el nivel de instrucción que predomina en la población estudiada (79%) que alcanzan sólo hasta el nivel secundario. Finalmente, la mayoría

procede de la zona urbana, seguido de un porcentaje regular proveniente de la zona rural, ello debido a que el C.S. San Juan Bautista es un establecimiento estratégico que acoge a las usuarias de diferentes lugares tanto de la provincia, región e incluso de otras regiones vecinas.

Con relación a las variables de salud; el total de las usuarias (100) cuentan con el seguro integral de salud (SIS), así como también tienen como mínimo cuatro atenciones prenatales, y, pese a que la mayoría proceden de la zona urbana (56%) no están cumpliendo en su totalidad con sus sesiones de psicoprofilaxis; en cuanto a la paridad se encontró que la mayoría (62%) son usuarias con dos o más hijos, mientras que el 38% restante son madres por vez primera. Estos resultados coinciden con los reportados en los indicadores básicos a nivel regional, según el análisis situacional de salud (ASIS) de la región Ayacucho del año 2015.



## V. CONCLUSIONES

- 1.- La investigación tuvo como objetivo general conocer cuál es la percepción de la calidad en las usuarias que se atienden su parto en el Centro de Salud de San Juan Bautista; encontrando que, el 50% (50) de la población en estudio tiene una percepción regular sobre la calidad de atención brindada durante todo el proceso del parto hasta su alta, mientras que el otro 50% (50) percibe que la calidad de atención recibida es buena.
- 2.- El 73% (73) de las usuarias tienen una buena percepción sobre la dimensión **técnica** de la calidad de atención brindada durante el proceso de parto en el Centro de Salud San Juan Bautista.
- 3.- El 65% (65) de las usuarias tienen una buena percepción sobre la dimensión **humana** de la calidad de atención brindada durante el proceso de parto en el Centro de Salud San Juan Bautista.
- 4.- El 59% (59) de las usuarias tienen una percepción regular sobre la dimensión **humana** de la calidad de atención brindada durante el proceso de parto en el Centro de Salud San Juan Bautista.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 1.- Medir la calidad de la atención sanitaria a partir de la perspectiva del cliente o usuario externo se ha convertido actualmente en un método de uso frecuente, el modelo SERVPERF (rendimiento del servicio) empleado en la presente investigación utiliza exclusivamente la percepción como una buena aproximación a la satisfacción del usuario(a), razón por la cual recomendamos al responsable de calidad del Centro de Salud San Juan Bautista y de la Red de salud Huamanga realizar periódicamente este tipo de estudio haciendo uso de este instrumento.
- 2.- Para posteriores estudios recomendamos a los graduados de las escuelas de pre y pos grado de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, Universidad César Vallejo y demás de nuestro medio, ampliar la población objetivo y complementar con estudios cualitativos para tener una mayor aproximación a las diferentes variables en lo que concierne a la calidad de atención de los servicios de salud.
- 3.- A la Gerente del Centro de Salud San Juan Bautista, Director de la Red Huamanga, Director de la DIRESA, gestionar el fortalecimiento de los aspectos tangibles: Infraestructura, equipamiento y materiales necesarios, así mismo fortalecer al recurso humano en cuanto a capacidades para garantizar una buena atención de calidad.
- 4.- A los usuarios internos (equipo de salud) incidir en un trato digno, humanizado, con calidez, respeto entre ellos y sobre todo al cliente o usuario externo, para garantizar un servicio de calidad no sólo en la dimensión humana, ya que constituye un eje fundamental dentro de la calidad de atención sanitaria.

## VII. REFERENCIAS

- Andosilla, L. (1998). *La calidad del servicio percibida como criterio de selección de proveedores de servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones en la ciudad de Cartagena. Cartagena.*
- Ayala, G. (2015). *Calidad de la atención del parto según percepción de las usuarias en el servicio de centro obstétrico en el Instituto Nacional Materno Perinata. Lima.*
- Ayers S, e. (2007.). *Cambridge Handbook of Psychology, Health and Medicine. Cambridge University Press, 920 p.*
- Cajamarca, M. d. (1997). *Modelo de atención de salud nivel I. Cajamarca: Editorial Aprisabac.*
- Carterette, E. (1997). *Manual de percepción Raíces históricas y filosóficas. 127.*
- Chambe, S. (2012. 2013). *Percepción de la calidad de atención del control prenatal por la usuaria externa en el Centro de Salud Jorge Chávez y Centro de Salud nuevo milenio. puerto maldonado.*
- Contreras, M. (2011). *La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Revista Brasileira de Marketing, 10(2).*
- Glady, G. (2008). *Calidad de Atención desde la precepción de los usuarios en los consultorios externos del Hospital Regional de Ayacucho. . Ayacucho.*
- Llusia, J. (1993). *Tratado de ginecología: fisiología, obstetricia, perinatología. Madrid: Madrid.*
- Martínez Galiano, e. (2012). *Calidad del control de la atención en el embarazo en atención primaria. Metas de enfermería, 15(2).*
- Monroy, O. (2014;). *Diseño de estrategias para la mejora del servicio al paciente en los centros médicos de Ibagué. 1:10. .*
- Oliva, D. (2014). *Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: Una mirada desde la educación superior. Suma de Negocios, 5(12):180-91.*
- Oscó, A. (2015). *Calidad de servicio según la perspectiva de la paciente en el centro obstétrico del hospital nacional sergio bernaes. Lima.*

- Peraza, R. (2010). *Grado de satisfacción de los pacientes obstétricos por el servicio prestado por el departamento de obstetricia y ginecología del hospital central universitario. Caracas.*
- Pineda, e. (1994). *Metodología de la investigación.* Washington.
- Quintero, e. ( 2011). *Percepción de gestantes acerca de la calidad del control prenatal en una empresa de salud del Estado de Pereira. Cultura del Cuidado Enfermería, 63. .*
- Ramírez Sánchez, e. (1998). *Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. Salud Pública de México, 40(1):03-12.*
- Ramos, K. (2010). *Percepción del paciente sobre la calidad de relación interpersonal enfermera-paciente Inen. Lima.*
- Rivera Mejía, e. (2014). *Factores de servicios de salud y satisfacción de usuarias asociados al acceso al control prenatal. Hacia la Promoción de la Salud, 84-98.*
- Roldan, M. (2010). *Percepción de la calidad de atención de enfermería en el servicio de cirugía medicina del Hospital de Essalud Huancavelica. Huancavelica.*
- Salud, M. d. (1999.). *Proyecto de Salud y Nutrición Básica, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, University Research.*Lima: Editorial de.
- Taylor, C. J. (1994). *“SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance-based and perceptions- minus- expectations measurement of service quality”.* *Journal of Marketing, Vol.58.*
- Vargas.et, A. (2014 ). *Análisis del control prenatal que se brinda a las gestantes de la provincia de Heredia que tuvieron su parto en el Hospital San Vicente de Paúl. revista enfermería costa rica, 26(2).*

## **ANEXOS**

### **Instrumentos**

#### **Consentimiento Informado**

##### **“Percepción de la calidad en usuarias que atienden su parto en el centro de salud san juan bautista, Ayacucho; enero a junio 2018”**

Autores: Berrocal Ventura, Janeth Dolores  
NavedaPinco, Alejandro Boris

El objetivo de este estudio es evaluar la percepción sobre la calidad de atención recibida, en usuarias que se atienden su parto en el C.S.San Juan Bautista - Ayacucho durante los meses de junio a Julio 2018.

Estimada Señora: Usted ha sido seleccionada para participar en esta investigación porque su parto ha sido atendido en este establecimiento y esperamos contar con Ud. La información que requerimos será tomada a través de una pequeña entrevista donde el entrevistador(a) podrá registrar las respuestas dadas por usted; su participación le tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo.

Toda esta información será manejada bajo estricta confidencialidad, por lo que la privacidad de los datos recolectados está asegurada. La información brindada nos permitirá mejorar la calidad de atención de nuestras usuarias.

Yo: .....

He sido informada de los beneficios de esta investigación, de su carácter confidencial y comprendo que mi participación es voluntaria y que puedo negarme a participar, así como a no contestar alguna pregunta en particular, sin que ello tenga alguna consecuencia en mi atención.

Mi firma en este documento significa que he decidido participar en este estudio después de haber leído y discutido la información presentada en esta hoja de consentimiento.

-----

Firma de la Usuaría

-----

Firma del Autor (a)

**Encuesta de percepción de la calidad en usuarias que se atienden su parto  
en el c. s. san juan bautista, Ayacucho; enero a junio 2018**

**Historia Clínica:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** Día \_\_\_\_\_ Mes \_\_\_\_\_ Año \_\_\_\_\_

**I) Datos sociodemográficos:**

1.-Edad: \_\_\_\_\_

2.-Estado Civil: Soltera ( ) Casada ( ) Conviviente ( )

3.-Grado de Instrucción: Ninguno ( ) Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior ( )

4.-Ocupación: Ama de casa ( ) Estudiante ( ) Independiente ( ) Profesional ( )

5.-Procedencia: Urbana ( ) Urbano marginal ( ) Rural ( )

6.-Tipo de seguro: SIS ( ) ESSALUD ( ) FOSPOLI ( ) Otro ( Ninguno ( )

**II) Datos obstétricos:**

1.- G: \_\_\_\_\_ P: \_\_\_\_\_

2.- Controles Prenatales: SI ( ) NO ( )

3.-Psicoprofilaxis: SI ( ) NO ( )

4.- Atendido por: Médico ( ) Obstetra ( ) Otro ( )

5.- Parto complicado: SI ( ) NO ( ) \_\_\_\_\_

**III) Percepciones:**

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

**Encuesta Servperf(escala de Likert)**

MUY BUENA :(5)

BUENA :(4)

REGULAR :(3)

MALA :(2)

MUY MALA :(1)

**Dimensión técnica:**

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	¿La atención que recibió al ingreso fue oportuna (rápida)					
2	¿El profesional que le atendió (obstetra) mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles su situación?					
3	¿En momentos en los cuales necesito la ayuda/atención del personal, la atendieron rápido y oportunamente?					
4	¿Durante su permanencia recibió visita médica diaria?					
5	¿Durante su permanencia se respetó su privacidad?					
6	¿Al alta, comprendió la explicación, recomendaciones que el personal de salud le dio sobre los cuidados en casa?					
7	¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?					

**Dimensión humana:**

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
8	¿Cómo le pareció el trato del personal Obstetra (uniforme guindo)?					
9	¿Cómo le pareció el trato del personal médico?					
10	¿Cómo le pareció el trato del personal de enfermería (uniforme turquesa)?					
11	¿Le permitieron que un familiar u otra persona de su elección le acompañen durante el proceso del parto?					
12	¿Le permitieron la toma de alimentos o bebidas (mates u otros) que sus familiares le trajeron?					
13	¿Le dieron a elegir la posición para dar a luz?					
14	¿Se le permitió tener contacto con su bebe apenas nació?					

**Dimensión del entorno:**

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
15	¿Los ambientes del servicio (Emergencia, Hospitalización y sala de partos) tenían buena limpieza e higiene?					
16	¿Los servicios higiénicos se hallaban limpios e higiénicos?					
17	¿Los ambientes del servicio (Emergencia, Hospitalización y sala de partos) tenían buena comodidad y privacidad?					
18	¿En cuanto al horario y tiempo de visita para sus familiares y amistades, cree que es adecuado?					
19	¿El personal de salud contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
20	¿Cómo le pareció la presentación personal de los trabajadores de salud (uniforme, arreglo)?					

**Nivel de importancia de las dimensiones:**

21	¿De acuerdo a su parecer, cuál de los siguientes aspectos le parece el más (1°) y menos (3°) importante?	Conocimiento y habilidad del personal de salud ( )	Trato del personal de salud ( )	Ambiente y limpieza de los servicios ( )
----	--	---	------------------------------------	---



## Validez del instrumento

### FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### I. DATOS INFORMATIVOS

Apellidos y nombres del informante	Cargo o institución donde labora	Nombre del instrumento de evaluación	Autores del instrumento
-NAVEDA PINO, Alejandro B. -BERNARD VENTURA, Janeth	- Obstetrica - Obstetrica	Encuesta de evaluación satisfacción usuarios Hospitalización I-4, II, III	Ministerio de Salud Dirección de Calidad
Titulo: Percepción de la calidad en usuarias que se atienden su parto en el centro de salud san juan bautista, Ayacucho; enero a junio 2018			

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1.- Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado					83%
2.- Objetividad	Esta expresado en conductas observables					84%
3.- Actualidad	Adecuado a avance de la ciencia y la tecnología					82%
4.- Organización	Existe una organización lógica					85%
5.- Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					84%
6.- Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					86%
7.- Consistencia	Basado en aspectos teórico científico					85%
8.- Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					87%
9.- Metodología	La estrategia corresponde al propósito del diagnóstico					85%
10.- Oportunidad	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					84%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN *El instrumento es aplicable al estudio.*

#### IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN

*84.5%*

RED DE SALUD HUAMANGA  
DIRECCIÓN DE SALUD PÚBLICA

Ayacucho,..... <i>MARZO</i> del 2018	<i>28308970</i>	Lic. <i>Maria Huamani Cisneros</i> E.E.P. 11972	<i>966642955</i>
Lugar y fecha	DNI	Firma del experto	teléfono

<b>N° ítems</b>	<b>Pearson</b>	<b>Condición</b>
1	0.61	VALIDO
2	0.74	VALIDO
3	0.81	VALIDO
4	0.79	VALIDO
5	0.38	VALIDO
6	0.65	VALIDO
7	0.22	VALIDO
8	0.51	VALIDO
9	0.17	NO VALIDO
10	0.70	VALIDO
11	0.57	VALIDO
12	0.44	VALIDO
13	0.12	NO VALIDO
14	0.65	VALIDO
15	0.25	VALIDO
16	0.75	VALIDO
17	0.35	VALIDO
18	-0.05	NO VALIDO
19	0.37	VALIDO
20	0.55	VALIDO

**Matriz de consistencia**

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>VARIABLES e indicadores</b>	<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Método y técnica</b>
<p><b>General:</b> ¿Cuál es la percepción sobre la calidad de atención recibida, en usuarias que se atienden su parto en el centro de salud san juan bautista, Ayacucho; enero a junio 2018?</p> <p><b>Específicos:</b> <b>1)</b> ¿cuál es la percepción de la dimensión técnica de la calidad de atención recibida, en usuarias que se atienden su parto en el centro de salud san juan bautista?</p>	<p><b>General:</b> Conocer cuál es la percepción de las usuarias sobre la calidad de atención recibida durante el proceso de parto en el centro de salud san juan bautista - Ayacucho; enero a junio 2018</p> <p><b>Específicos:</b> <b>1)</b> identificar la percepción de las usuarias, con respecto a la dimensión técnica de la calidad de atención recibida durante el proceso de parto en el centro de salud san juan bautista. <b>2)</b> identificar la percepción de las usuarias, con respecto a</p>	<p><b>Variable de interés:</b> Percepción de la calidad de atención</p> <p><b>Indicadores:</b> -atención oportuna -comunicación adecuada -ayuda oportuna -visita médica - privacidad -comprensión al alta -seguridad alimentaria -trato del obstetra -trato del médico -trato del enfermero(a) -acompañamiento familiar -consumo de alimentos -posición de dar a luz -contacto precoz con el niño</p>	<p>No experimental</p> <p>Uní-variable</p> <p>Descriptivo</p> <p>Transversal</p> <p>Periodo: enero a junio 2018</p>	<p><b>Población:</b> Usuarias que se atienden su parto en el centro de salud san juan bautista durante los meses de enero a junio 2018</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra no probabilística sistémica está constituida por el total de usuarias que se atienden su parto en el centro de salud san juan bautista: enero a</p>	<p>Método estadístico</p> <p><b>Técnica</b> Entrevista</p> <p><b>Instrumento</b> Guía de entrevista estructurada.</p>

<p>2) ¿cuál es la percepción de la dimensión humana de la calidad de atención recibida, en usuarias que se atienden su parto en el centro de salud san juan bautista?</p> <p>3) ¿Cuál es la percepción de la dimensión del entorno de la calidad de atención recibida, en usuarias que se atendieron su parto en el centro de salud san juan bautista?</p>	<p>la dimensión humana de la calidad de atención recibida durante el proceso de parto en el centro de salud san juan bautista.</p> <p>3) identificar la percepción de las usuarias, con respecto a la dimensión del entorno de la calidad de atención recibida durante el proceso de parto en el centro de salud san juan bautista</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-limpieza de ambientes</li> <li>-limpieza de servicios higiénicos</li> <li>-comodidad de ambientes</li> <li>-hora y tiempo de visita</li> <li>-equipo/material disponible</li> <li>-presentación personal</li> </ul> <p><b>Variable</b></p> <p><b>Interviniente:</b></p> <p>1)características sociodemográficas</p> <p>2)características obstétricas</p>		<p>junio del 2018</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b></p> <p>No probabilístico, por conveniencia.</p>	
--	--	---	--	---	--

## Constancia emitida por la institución que acredita la realización del estudio



Centro De Salud San Juan Bautista  
Comunidad Local de Administración de Salud

*"Año del Buen Servicio al Ciudadano"*

LA QUE SUSCRIBE, GERENTE DEL CLAS SAN JUAN BAUTISTA DE LA MICRO RED SAN JUAN BAUTISTA DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD HUAMANGA DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO OTORGA LA PRESENTE:

### **CONSTANCIA:**

Mediante la presente se deja constancia que los obstetras: NAVEDA PINCO, Alejandro Boris y BERROCAL VENTURA, Janeth Dolores aplicaron el instrumento: "entrevista", para la recolección de datos de su trabajo de investigación **"Percepción de la calidad en usuarias que se atienden su parto en el centro de salud san juan bautista, Ayacucho; enero a junio del 2018"**

Se expide la presente, a solicitud de los interesados para los fines que estime por conveniente.

San Juan Bautista, 15 de Agosto del 2018.

MINISTERIO DE SALUD



DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO  
RED DE SALUD HUAMANGA  
CLAS SAN JUAN BAUTISTA  
*[Signature]*  
Ernesto Páez Jascuani  
CD. P. S. S.

## Otras evidencias

		N	%
Casos	Válido	12	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	12	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

## Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.809	.826	20

### Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
VAR00001	3.7500	.62158	12
VAR00002	3.5000	.52223	12
VAR00003	3.5000	.52223	12
VAR00004	3.8333	.38925	12
VAR00005	2.5000	.52223	12
VAR00006	3.5833	.51493	12
VAR00007	3.5833	.51493	12
VAR00008	3.5833	.51493	12
VAR00009	3.4167	.51493	12
VAR00010	3.5833	.66856	12
VAR00011	3.0833	1.24011	12
VAR00012	3.8333	.57735	12
VAR00013	1.8333	1.33712	12
VAR00014	4.0000	.42640	12
VAR00015	3.2500	.45227	12
VAR00016	2.2500	.62158	12
VAR00017	2.5833	.66856	12
VAR00018	3.6667	.49237	12
VAR00019	3.6667	.49237	12
VAR00020	3.9167	.28868	12

## Base de datos

N°	Dimensión técnica								Dimensión humana								Dimensión entorno						total I	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	Sub total	P8	P9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	Sub total	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0		sub total
1	4	3	3	4	2	3	3	22	4	3	4	4	4	2	3	24	3	2	2	3	4	4	18	21
2	3	3	3	3	2	3	3	20	3	3	3	4	4	1	4	22	3	2	2	3	4	4	18	20
3	4	4	3	4	2	4	4	25	3	3	3	4	4	1	4	22	3	2	2	4	3	3	17	21
4	3	3	4	4	2	3	4	23	3	3	3	3	4	1	4	21	3	2	2	4	3	4	18	21
3	3	3	3	4	3	4	4	24	4	3	3	4	4	1	4	23	3	2	3	3	3	4	18	22
6	4	4	4	4	3	4	3	26	4	4	4	4	4	4	4	28	3	2	3	4	4	4	20	25
7	4	3	3	4	2	3	4	23	3	3	3	2	4	1	4	20	3	2	3	4	4	4	20	21
8	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	4	4	1	4	25	3	3	3	4	4	4	21	24
9	5	4	4	4	3	4	4	28	4	4	5	2	2	4	5	26	4	3	3	3	4	4	21	25
10	4	4	4	3	3	4	4	26	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	4	4	4	23	26
11	4	4	4	4	2	3	3	24	3	3	3	1	4	1	4	19	4	3	2	4	4	4	21	21
12	3	3	3	4	3	4	3	23	4	4	4	1	4	1	4	22	3	1	2	4	3	4	17	21
13	4	3	3	4	2	4	4	24	4	4	3	4	4	2	3	24	3	1	2	3	4	3	16	21
14	5	5	5	4	3	2	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	2	3	3	3	17	24
15	3	3	2	4	2	4	3	21	3	3	3	4	4	1	4	22	4	3	2	4	4	4	21	21
16	4	4	4	4	3	4	4	27	5	4	4	4	4	4	4	29	5	4	3	4	4	4	24	27
17	5	5	5	5	3	4	3	30	5	5	5	5	4	4	4	32	4	4	3	4	4	4	23	28
18	5	5	5	5	3	4	4	31	5	3	4	5	4	4	4	29	4	3	3	4	4	4	22	27



19	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	4	4	1	4	25	3	2	3	3	3	4	18	23
20	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	4	4	1	2	23	4	3	3	4	4	4	22	24
21	3	3	3	4	2	3	2	20	4	4	4	4	4	1	4	25	3	2	2	3	4	4	18	21
22	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	3	4	4	1	4	24	3	2	2	3	4	4	18	23
23	4	3	4	3	3	4	3	24	3	2	3	4	4	2	3	21	3	2	2	2	3	3	15	20
24	3	3	3	4	2	4	3	22	4	3	4	4	4	1	3	23	3	2	2	3	4	4	18	21
25	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	4	4	1	4	25	3	2	2	3	4	4	18	23
26	3	4	4	4	3	4	4	26	4	4	4	4	4	1	4	25	3	2	3	4	3	3	18	23
27	4	4	3	4	1	4	3	23	4	3	4	3	4	1	4	23	3	2	3	3	3	4	18	21
28	4	3	4	4	3	3	4	25	4	4	4	3	2	1	3	21	3	2	3	3	3	3	17	21
29	4	4	4	4	3	3	3	25	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	2	3	3	4	18	24
30	3	4	4	5	3	4	4	27	4	4	3	4	4	3	4	26	4	3	3	4	4	4	22	25
31	3	3	3	4	2	3	3	21	4	4	4	4	4	1	3	24	2	2	2	4	4	4	18	21
32	2	3	3	4	3	3	4	22	4	4	4	4	4	1	4	25	4	3	3	2	4	4	20	24
33	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	4	4	1	4	25	4	3	2	3	3	3	18	23
34	4	4	4	4	3	4	4	27	4	2	4	4	4	4	4	26	4	3	3	4	4	4	22	25
35	4	4	4	4	3	4	4	27	4	3	3	3	4	4	4	25	4	3	3	4	4	4	22	25
36	5	5	5	5	3	5	5	33	5	4	5	5	4	1	5	29	4	3	3	4	4	4	22	28
37	4	3	3	4	2	4	4	24	4	4	4	4	4	1	4	25	3	2	2	4	3	4	18	22
38	5	5	5	5	3	5	5	33	5	5	5	4	4	1	4	28	4	3	3	4	4	4	22	28
39	3	3	3	4	2	4	4	23	4	4	4	1	3	1	4	21	3	2	2	3	4	4	18	21
40	5	5	5	3	3	5	3	29	4	4	5	3	3	4	4	27	3	2	2	3	3	4	17	24

41	5	4	4	5	3	5	5	31	5	5	3	4	5	5	4	31	3	3	3	4	4	5	22	28
42	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	4	3	1	4	24	3	2	2	3	4	4	18	23
43	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	4	4	1	4	25	4	3	3	4	4	4	22	25
44	3	3	4	4	2	4	3	23	4	3	3	4	4	1	4	23	3	2	2	3	4	4	18	21
45	4	3	4	4	3	4	4	26	3	3	3	1	4	1	4	19	3	3	2	3	3	4	18	21
46	4	3	4	4	3	4	4	26	4	4	4	1	4	1	4	22	3	2	2	3	3	3	16	21
47	4	4	4	4	3	4	4	27	5	5	5	5	5	1	4	30	3	3	3	4	4	4	21	26
48	3	3	3	4	2	4	4	23	4	4	3	1	4	1	4	21	3	2	2	3	4	4	18	21
49	4	4	4	4	3	4	3	26	4	4	4	4	4	1	4	25	3	2	2	4	3	4	18	23
50	4	4	4	4	2	4	3	25	3	3	3	2	4	1	4	20	3	2	2	3	3	4	17	21
51	3	3	3	3	2	4	4	22	3	3	3	1	4	1	4	19	3	2	2	3	4	4	18	20
52	4	5	5	5	3	5	5	32	5	5	5	5	5	4	5	34	4	3	3	4	5	5	24	30
53	4	4	3	4	2	4	4	25	3	3	3	4	4	1	4	22	3	2	2	3	3	3	16	21
54	3	3	3	4	3	4	4	24	3	4	4	1	4	1	4	21	3	2	3	4	3	3	18	21
55	4	3	4	4	3	4	3	25	4	4	4	4	4	1	4	25	3	3	3	4	4	4	21	24
56	2	2	3	4	2	4	4	21	3	3	3	1	4	1	4	19	3	2	2	3	4	4	18	19
57	3	3	3	4	3	4	4	24	3	3	3	1	4	1	4	19	3	3	3	4	4	4	21	21
58	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	4	4	1	4	25	3	3	3	3	4	4	20	24
59	4	4	4	4	3	5	4	28	5	5	5	5	4	1	5	30	4	3	3	3	4	5	22	27
60	4	3	3	4	2	4	3	23	3	4	3	1	4	1	4	20	3	2	2	3	4	4	18	20
61	3	3	3	4	2	3	3	21	3	3	3	1	4	1	4	19	3	1	2	4	4	4	18	19
62	4	4	3	3	2	4	4	24	4	3	3	4	4	1	4	23	3	2	2	3	3	4	17	21

63	3	2	4	4	3	4	3	23	3	3	4	4	4	1	4	23	3	2	2	4	3	4	18	21
64	4	4	4	4	3	4	4	27	5	4	3	4	4	1	4	25	3	3	3	4	4	4	21	24
65	4	3	4	4	3	4	2	24	3	3	3	4	4	1	4	22	4	2	3	2	3	3	17	21
66	5	4	4	4	3	4	4	28	5	4	4	4	4	1	4	26	4	3	3	4	3	3	20	25
67	3	3	3	4	2	4	4	23	3	4	3	4	4	1	3	22	3	2	2	4	3	4	18	21
68	5	4	5	5	3	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	28	5	3	3	4	4	4	23	27
69	4	4	4	4	3	4	3	26	4	4	4	4	4	1	4	25	4	4	3	4	4	4	23	25
70	3	3	3	4	2	4	4	23	4	4	3	4	4	1	4	24	3	2	2	2	4	4	17	21
71	4	3	4	3	3	4	3	24	3	2	3	4	4	4	3	23	3	2	2	2	2	3	14	20
72	4	3	3	4	3	4	3	24	3	3	3	4	4	1	4	22	3	2	2	3	3	4	17	21
73	2	2	2	4	2	3	3	18	3	3	3	4	4	1	4	22	3	2	2	3	4	4	18	19
74	3	3	3	4	3	3	3	22	3	3	3	2	4	1	4	20	3	2	3	3	3	4	18	20
75	4	4	3	4	2	3	3	23	4	4	4	3	4	1	4	24	3	2	2	3	3	4	17	21
76	4	3	4	4	3	3	4	25	4	4	4	1	3	1	3	20	4	2	3	3	3	3	18	21
77	5	5	5	4	3	4	3	29	4	4	4	5	5	4	4	30	3	3	3	4	3	5	21	27
78	3	3	3	4	2	3	3	21	4	4	3	3	4	1	4	23	2	2	2	4	4	4	18	21
79	3	3	4	4	2	3	3	22	3	3	3	4	4	1	4	22	3	2	2	3	4	4	18	21
80	2	3	3	4	2	3	3	20	4	4	3	3	3	1	4	22	3	3	2	2	4	4	18	20
81	4	4	4	4	3	4	4	27	5	4	5	5	5	1	5	30	3	3	2	4	4	4	20	26
82	3	2	3	3	2	4	3	20	3	2	3	3	4	4	4	23	3	2	2	4	4	3	18	20
83	4	4	3	4	3	3	3	24	4	4	3	1	5	1	4	22	3	2	2	3	3	3	16	21
84	5	5	5	4	3	4	4	30	5	4	5	5	4	1	5	29	4	3	3	4	4	4	22	27

<b>85</b>	3	2	3	4	2	3	3	20	4	3	3	3	4	1	4	22	3	3	2	3	3	4	18	20
<b>86</b>	4	4	4	4	2	3	3	24	3	4	3	1	4	1	4	20	3	3	2	4	4	4	20	21
<b>87</b>	3	3	3	4	3	4	4	24	4	4	4	2	3	1	4	22	3	3	3	4	4	4	21	22
<b>88</b>	4	4	4	4	3	4	3	26	5	5	5	4	4	4	4	31	4	2	3	3	4	4	20	26
<b>89</b>	5	4	4	5	3	3	3	27	5	5	3	4	4	4	4	29	3	3	2	4	3	3	18	25
<b>90</b>	5	5	5	5	3	4	4	31	5	5	5	4	4	1	5	29	4	3	3	3	4	4	21	27
<b>91</b>	3	3	2	4	2	3	3	20	3	3	3	4	4	1	4	22	3	2	2	4	4	3	18	20
<b>92</b>	2	3	3	4	2	3	3	20	4	4	4	4	4	1	3	24	3	2	2	3	4	4	18	21
<b>93</b>	3	3	3	4	2	3	3	21	4	3	4	1	4	1	4	21	4	3	3	4	4	4	22	21
<b>94</b>	5	4	4	4	3	4	4	28	4	5	5	4	4	1	4	27	3	2	2	2	4	4	17	24
<b>95</b>	4	4	4	4	3	4	4	27	5	5	5	5	5	1	4	30	3	3	3	4	4	4	21	26
<b>96</b>	3	3	3	4	2	3	3	21	3	3	3	1	4	1	4	19	3	2	2	3	3	4	17	19
<b>97</b>	4	4	4	4	3	4	3	26	4	4	4	4	4	1	4	25	4	3	2	4	4	4	21	24
<b>98</b>	5	4	4	4	2	4	3	26	4	4	4	2	4	1	4	23	3	2	2	3	4	3	17	22
<b>99</b>	5	5	5	5	3	4	4	31	4	4	4	4	4	1	4	25	3	3	3	4	4	5	22	26
<b>100</b>	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	4	4	1	4	25	4	3	3	4	4	4	22	25