



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Calidad de atención médica en mujeres con violencia de género en el centro de salud No. 02 Totoracocha, Cuenca 2020.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Saca Urgilés, Rosa Alejandrina (ORCID: 0000-0002-0702-4131)

ASESORA:

Dra. Díaz Espinoza, Maribel (ORCID: 0000-0002-9701-2520)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión en salud

PIURA – PERÚ

2020

DEDICATORIA

A Dios por ser el dueño de mi vida y por darme la oportunidad de llegar a cumplir una meta más en mi vida.

A mis hijos Gabriela y Miguel por su apoyo incondicional en todo momento motivándome a perseguir cada uno más de mis sueños luchando y afrontando todo tipo de adversidad.

Alejandrina

AGRADECIMIENTO

A Dios por prestarme la salud por darme fortaleza para culminar con mis estudios a mis dos hijos que siempre estuvieron alentándome día a día brindándome frases como “si se puede” “lo va a lograr” “está cerca” y así fue.

A todos mis profesores de la Maestría Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo por impartirme sus conocimientos y sus aportes para mi grado de la Maestría de igual manera agradezco a título personal a la Dra. Maribel Díaz por su paciencia y dedicación en impartirme sus conocimientos involucrándose en su totalidad en el desarrollo de mi tesis para que sea una excelente profesional.

Alejandrina

Índice de contenidos

Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de anexos	vii
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
1. INTRODUCCIÓN.	3
2. MÉTODO	13
2.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	13
2.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	14
2.3 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO.	18
2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.	18
2.5 VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....	19
2.6 PROCEDIMIENTO	21
2.7 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS.	21
2.8 ASPECTOS ÉTICOS.....	21
3. RESULTADOS	22
.....	41
4. DISCUSIÓN.....	42
5. CONCLUSIONES.....	44
6. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable calidad de atención médica.	15
Tabla 2 Validez del instrumento sobre la calidad de atención médica a mujeres con violencia de genero.	20
Tabla 3 Confiabilidad del cuestionario calidad de atención médica a mujeres con violencia de género en el Centro de Salud No2 Totoracocha, Cuenca 2020	20
Tabla 4 Nivel de calidad de atención médica en mujeres con violencia de género en el Centro de Salud No.02 Totoracocha, Cuenca 2020.....	22
Tabla 5 Niveles correspondientes a la segunda dimensión de la variable calidad de atención medica: Componente Interpersonal.	23
Tabla 6 Niveles correspondientes a la segunda dimensión de la variable calidad de atención medica: Componente Interpersonal.	27
Tabla 7 Niveles correspondientes a la tercera dimensión de la variable calidad de atención medica: Componente correspondiente al entorno.	31
Tabla 8 Niveles correspondientes a la cuarta dimensión de la variable calidad de atención medica: Empatía.	35
Tabla 9 Niveles correspondientes a la quinta dimensión de la variable calidad de atención medica: Aspectos Intangibles.	37
Tabla 10 Niveles correspondientes a la calidad de atención medica con respecto a sus cinco dimensiones.	41

Índice de anexos

Anexo 1 Operacionalidad de las variables	54
Anexo 2 Ficha del instrumento.....	57
Anexo 3 Instrumento	58
Anexo 4 Matriz de validez del instrumento.....	62
Anexo 5 Base de datos de la calidad de Atención Médica de Violencia de Género en el Centro de Salud No. 02 Totoracocha, Cuenca 2020.....	74
Anexo 6 Confiabilidad.....	76
Anexo 7 Declaratoria de autenticidad	77
Anexo 8 Acta de aprobación	77
Anexo 9 Autorización de publicación en repositorio institucional	77
Anexo 10 Acta de sustentación de tesis.....	77

RESUMEN

Este trabajo de investigación se enfocó como problema general en determinar el nivel de Calidad de atención médica a mujeres con violencia de género en el Centro de Salud No 2 Totoracocha, Cuenca 2020.

Esta investigación está basada en el enfoque cuantitativo, está basado en el esquema no experimental, de carácter descriptivo básico - transversal. Dicho trabajo de investigación me impulsó a valorar la calidad de atención médica que otorgan las personas que laboran en dicha casa de salud perteneciente a la parroquia Totoracocha desde el punto de vista que poseen las mujeres con violencia de género que fueron atendidas en dicho centro; se apoya en los fundamentos teóricos de D'Empaire G, precisa que, la calidad de atención médica está fundamenta por medio de actualizaciones de normas y perfeccionismo de procesos basándose en cinco dimensiones tales como, componente técnico, componente interpersonal, correspondiente al entorno, empatía y aspectos intangibles. Los datos fueron recopilados mediante la aplicación de un instrumento, dicha encuesta fue aplicada a cincuenta mujeres con violencia de género que requieren atención médica, la base de datos recopilada fue procesada dentro del programa estadístico SPSS obteniendo 0,891 como calificación basada en el Alfa de Cronbach.

En cuanto a los resultados se obtuvo que el 58% de mujeres con violencia de género que fueron encuestadas categorizaron a la calidad de atención médica brindada por los profesionales de la institución como buena, mientras que el 42% la cataloga como regular.

Palabras claves: Calidad, Violencia de género, Atención Médica.

ABSTRACT

This research work was focused as a general problem in determining the Quality of medical care in the women with gender violence in the Health Center No2 Totoracocha Cuenca 2020.

This research is based on the quantitative approach, non-experimental design, basic and cross-sectional type of study. This study allowed me to evaluate the quality of medical care by No2 Totoracocha Health Center from the perspective of women with gender-based violence who were treated at that center. Is supported by the theoretical foundations of D´Empaire, who points out that quality of medical care is based on updates of standards and perfectionism of process based on five dimensions such as, technical component, interpersonal component, corresponding to the environment, empathy and intangible aspects. The data collection was carried out by means of the application of an instrument, whose questionnaire was applied to fifty women with gender violence who required medical attention, the data was processed in the SPSS statistical program obtaining 0,891 in Cronbach´s Alpha.

Within the data it was obtained that 58% of women with gender violence who were surveyed categorized the health quality level of the Heath Center No2 Totoracocha as good, while 42% reported that the service is regular.

Keywords: Quality, medical attention, gender violence.

1. INTRODUCCIÓN.

Esta investigación está basada directamente en el nivel de calidad de atención a mujeres con violencia de género en el Centro de Salud Totoracocha, dentro de esta se plantea el objetivo para determinar la calidad de atención médica otorgada por las personas que laboran dentro de esta institución, considerando la opinión de las usuarias que requieren el abordaje en el Centro de Salud Totoracocha- 2020.

La variable Calidad de atención médica se trabajó identificando cinco dimensiones; la presente investigación fue desarrollada en base a los lineamientos que brinda la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

Dentro del ámbito de salud, atención de calidad es una condición primordial, por lo que, la falta de esta tiene consecuencias que afectan no solamente a la eficacia del sistema que maneja el Centro de Salud, sino, que esto puede ocasionar grandes prejuicios a los usuarios e incluso costarles la vida (1).

En este sentido, un reporte reciente de Lancet Global Health Comision que se refiere a las redes de salud de calidad, menciona que ciertos países del mundo donde existe un ingreso medio y bajo que en su mayoría es en América Latina y el Caribe, fallecen aproximadamente ocho millones de individuos por padecimientos que pudieron ser tranquilamente tratables por las diferentes casas de salud establecidas. Es así que, la mala atención de los centros de salud es un gran obstáculo que existe al momento de afrontar con éxito las dificultades a nivel sanitario (2).

Según el autor D'Empaire G, "La calidad en la atención se ha modificado al convertirse en una exigencia primordial en toda casa de salud que preste sus servicios"(2). Pese a que durante los últimos años existió un excelente avance dentro de los ámbitos científicos y de tecnología, tomando mucho en cuenta el nivel de complicación que presentan los prestadores de salud debido a que ha existido un incremento notable en cuanto a las faltas que comete el personal de salud, lo cual trae consecuencias con un alto índice de negatividad teniendo en cuenta la morbilidad, mortalidad y gastos que se requieren para poder obtener una atención médica. Generalmente se efectúan a manera de términos del área administrativa, servicios generales y apartados de la realidad que utilizan de las personas que trabajan en la institución. El nivel de calidad de atención no debería ser considerado simplemente como una problemática en el

ámbito de la medicina general, sino debe ser tratado como un problema con alto índice; por lo tanto, esto debe estar precedido por una adecuada educación que fundamente los valores para así garantizar la sociabilización activa de todos los trabajadores de salud. (3).

Este contexto de violencia de género califica como una relevante dificultad de salud que debe quedar imprecando en la historia clínica de cada paciente que asista o requiera atención una en casa de salud; debido a que existen estereotipos malos sobre este problema de salud los mismos pueden interferir de manera negativa en la actuación de los profesionales de salud que atiendan a mujeres que tengan un antecedente de violencia de género independientemente de la edad o condición socio-económica, en Ecuador, Rodríguez (2018) especifica que este es un país con mayor grado de ineficiencia en lo que respecta a sanidad, menciona un estudio de sistemas de salud realizado por el Banco Internacional de Desarrollo donde en un total de 71 países Ecuador ocupa el puesto 54 esta problemática conlleva a que existan varias ineficiencias en donde no existe una política orientada a cubrir las insuficiencias solicitadas por los clientes que son atendidos de manera interna o externa, la realización de actividades que no contribuyen ningún valor a la organización ni mucho menos al servicio, una baja motivación al personal de salud por un estilo de dirección poco participativo y muy autoritario (4).

En este sentido, las principales muertes que se han ocasionado por la ineficiente condición que presentan los Centros de Salud son las enfermedades crónicas como la cirrosis, diabetes, insuficiencia cardiaca, entre otras; también están, las agresiones o violencia de género o accidentes de tránsito (5).

Considerando la calidad de atención que reciben las mujeres con violencia de género y con el objetivo de mejorarla, el Ministerio de Salud Pública junto conjuntamente al Consejo de Participación ciudadana y el Consejo de la Judicatura implementó salas de acogida en Esmeraldas, Manta, Chone, Guayaquil, Machala, Loja, Hospital Carlos Elizalde en Cuenca, Hospital Docente Ambato, Hospital Enrique Graces Quito, Hospital provincial Orellana y Centro de Salud Macas, en los cuales habilitan competencias periciales a médicos, enfermeras, personal administrativo y psicólogos para facilitar la oportuna función en estos casos; se prioriza capacitar al personal para que efectúen un correcto abordaje en el momento de realizar la entrevista inicial, examen físico y finalmente redactar la historia clínica de manera regular, ya

que, el antecedente de violencia de género es importante y debe quedar plasmado en la ficha de cada paciente efectuando así una buena calidad de atención médica (6).

Para fundamentar esta investigación realice la búsqueda de diferentes estudios en donde se demuestran los diversos aspectos que conllevan a que un Centro de salud no sea eficiente con la suficiente eficacia.

Torres R. y Morera M. Cuba 2020, dentro de su trabajo de estudio, trató sobre la calidad de atención médica percibida dentro de un centro de atención, en donde se consideró como objetivos: Identificar el nivel de aceptación por parte de personas que hayan requerido asistencia quirúrgica y conocer factores incidentes en el mismo, empleando una muestra de 111 pacientes, usando el método de emplear un instrumento, siendo este un cuestionario compuesto de 38 ítems que admitió evaluar cómo perciben los pacientes los servicios de atención en el centro médico, en donde los resultados pusieron en evidencia que el 86,5% de los pacientes avistaron una calidad satisfactoria, en cuanto a los criterios evaluados como es la disposición, los procesos y los datos obtenidos. Así mismo dichos autores mencionan que dentro de los factores que favorecen notoriamente a la calidad de atención están la estructura del centro en cuanto a los recursos sólidos y el personal que se encuentran en el mismo (7).

Rojas J. Gutiérrez K. Alvarado A. Fernández R. España 2015, en su investigación relaciona la actitud tomada frente a la violencia de género por parte del personal que brinda Atención Primaria considerando la formación académica y uso de los recursos en Cataluña y Costa Rica para lo cual tomaron una muestra de 235 profesionales, entre ellos médicos, enfermeros/as, psicólogos/as y trabajadores sociales, adicionalmente emplearon una encuesta analizando de manera descriptiva cada variable y correlacionando las mismas; obteniendo que la manera en que se comportan los servidores de la salud ante la violencia de género fue análoga en dichos territorios con una variación de 3,90 en intervalo de confianza; teniendo en cuenta que se analizó de manera multivariable con los factores asociados, por lo que se evidenció que la relación entre las variables no alcanzaron significancia. Finalmente se concluyó que la utilización de los recursos sociales y sanitarios más la formación continua fortalece favorablemente la actitud dentro de la atención primaria ante la violencia de género (8).

Molina M. Quezada L. Unlate D. Costa Rica (2017) dentro de su estudio titulado “La calidad en la atención médica” refieren que, esta variable está siendo tomada muy en cuenta a nivel mundial debido a que es esencial para toda actividad que realice el ser humano, es por tal razón que se ha convertido los servicios de salud con el propósito de mejorar los niveles de calidad en donde los médicos deben ganar la confianza plena del paciente, se elaboró varias encuestas a las pacientes que acuden a cita en el Hospital de Costa Rica las mismas que el 22,3% de mujeres que respondieron manifestaron que la atención medica no mantuvo puntualidad, lo cual iría totalmente en contra de revisado por lo que le categorizan como una buena atención medica; además el 17% de las pacientes refirió que no se les atendió con privacidad; por lo tanto se concluye que, los resultados son claros porque los usuarios atendidos opinan de manera general la calidad de atención medica es buena, menos en la parte de confidencialidad y puntualidad ya que manifiestan que es regular y un porcentaje menor cree que es mala (8).

Gutiérrez R, Ochoa F México (2017) su trabajo de investigación titulado “Calidad de la atención médica y seguridad del paciente es un compromiso impostergable”(9). El mismo que se fundamentó en el respeto y conocimiento de la ciencia basado en evidencia, es decir, los criterios competentes en base a la vida profesional. Se analizó críticamente todas las incomodidades recibidas en la Comisión Nacional de medicina y se evidencio que el 87,22% se atendieron en el área de orientación, el 10,11% se atendieron en conciliación y solo el 2,67% se resolvió mediante la emisión de los dictámenes médicos, lo cual les permitió identificar la mala práctica en 1752 situaciones que representan al 23,2% considerando que existían 7527 quejas aproximadamente las mismas que fueron analizadas en base a la calidad de atención medica otorgada por el personal. Para efectuar esta evaluación se analizó los expedientes clínicos de cada paciente, debido a esto es indispensable que los servidores de salud llenen de manera puntual y ética la historia clínica de los pacientes además de ello se debe tomar en cuenta el marco legal vigente (9).

Ramírez Bolivia 2016, en su investigación “Calidad de Atención en Salud prácticas y representaciones sociales en las poblaciones quechua y aymara del Antiplano boliviano”(11). La misma que es descriptiva y correlacional, tuvo como finalidad centrar la relación médico paciente, considera que la calidad de atención se considera como un compromiso personal por lo que se encuentra condicionada a los factores sociopolíticos. Se enfocó en incurrir en la calidad

de atención otorgada por las casas asistenciales interculturales con más antigüedad. Cabe recalcar que se evaluó la atención médica brindada por los centros interculturales que se encuentran ubicados dentro de Bolivia, concluyeron que la atención médica conduce particularmente al compromiso individual tomando en cuenta las condiciones sociopolíticas que poseen ciertas instituciones de salud. Dentro de este estudio se obtuvo que la calidad de atención fue categorizada como buena en un 76%; en cuanto al cumplimiento de citas médicas un 88%, lo cual deja a la calidad de atención médica dentro del rango bueno (11).

Salto M. Quito 2017, en su trabajo denominado “Evaluación de la calidad de atención al usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2016 – Quito, Ecuador” (12). En su investigación se planteó medir el resultado de la calidad de atención y eficiencia a través de un diseño analítico transversal, tomando en cuenta unos 4822 usuarios como muestra característica. Se manejó una encuesta que contiene 20 enunciados, su nivel de confiabilidad fue de 0.832 dentro de la calificación del Alfa de Cronbach. Dentro de los resultados un 92.1% cataloga como buena a la calidad de atención (12).

Hernández M. Mendoza M. Aguilar A. Guayaquil (2017) en su trabajo de investigación titulado como “Análisis de la percepción de la calidad de atención medica al cliente externo que acude a hospitales del Ministerio de Salud Pública, Guayaquil – Ecuador”(13). Tiene como objetivo descubrir cada uno de los factores que intervienen en la idea que tiene el paciente que asiste a Hospitales del Ministerio de Salud Pública de la ciudad de Guayaquil considerando la calidad de la atención médica que reciben. Para elaborar este trabajo de investigación se usó un encuesta en donde se valoró de manera directa la opinión que tienen las personas sobre la calidad de la atención recibida, este fue dirigido a 400 personas, de las cuales 125 perciben a la calidad de atención medica recibida como muy buena representado en el 31,2%, 190 pacientes lo califica como buena representando el 47,50%, 67 la considera regular, siendo un 16,75%, por otro lado 18 usuarios piensan que la calidad de atención es mejorable lo cual se representa en el 4,50% (13).

Ávila T. Samaniego P. Esmeraldas (2016) dentro de su estudio titulado “Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paul de la ciudad de Esmeraldas”(14). Tuvo como objetivo analizar la calidad de la atención de los

servicios de salud desde la óptica del usuario en el Centro San Vicente de Paul de la ciudad de Esmeraldas. Mediante los métodos analítico y estadístico, con dicho análisis se conoció el nivel de calidad de atención de las personas además se asocian los factores que influyeron en la atención. Mediante una encuesta se aplicó un cuestionario a 207 pacientes que asistieron a esta casa de salud por un periodo de una semana contigua, lo cual permitió recolectar datos necesarios con la finalidad de cumplir a cabalidad con los objetivos de este trabajo. Realizado el análisis se refleja que el 100% refiere que la atención es muy buena y buena, por lo tanto no existe una estimación mala o muy mala (14).

D'Empaire G, dentro de su investigación “Calidad de atención médica y principios éticos” (14). Manifiesta que la calidad de atención se ha convertido en un necesidad indispensable dentro del ámbito sanitario para lo cual se implementaron procesos administrativos, por lo tanto la calidad de atención no se debe considerar como una contrariedad médica en la parte administrativa, más bien como una dificultad ética por lo tanto estará sostenido en los conocimientos académicos que garanticen la participación activa de todos los actores del sistema de salud teniendo en cuenta que la clave es la solidaridad y el profesionalismo del personal. Este tema se ha transformado en un aspecto fundamental de la medicina actual debido al acrecentamiento de las contrariedades que afronta la medicina, así también se establecerán las dimensiones y efectividad que ha demostrado en cuanto al desarrollo de la ciencia y tecnología en los últimos años. Ante esa realidad se ha planteado varios planteamientos para mejorar la calidad de atención medica con el propósito de solucionar las contrariedades proyectadas en la medicina actual, cabe recalcar que cada guía planteada presenta sus ventajas y desventajas (15).

Huira. Perú (2017) Baso su trabajo de estudio en “El nivel de categorización por parte de los usuarios en cuanto a la calidad de atención de salud en el Hospital Base Naval Callao, octubre - diciembre 2017” (16). Establece determinar la calidad de atención brindada dentro de la consulta externa. Este estudio tomó una muestra de 260 pacientes que frecuentan la casa de salud, obteniendo que, el nivel de confianza representa el 98%, estos datos se obtuvieron al aplicar un cuestionario que consta de 22 ítems los mismos que están basados en la escala de Likert, además se midió la confiabilidad del instrumento mediante Rho Spearman obteniendo una calificación de 0.890, 0,854 tomando en cuenta el alfa de Cronbach. Los datos obtenidos y

plasmados en los resultados refieren que el 76.15% califican la atención médica como buena, el 16.92% regular y 6.92% mala (16).

Chávez P. Ramos G. Perú (2016) investigaron sobre el “Nivel de percepción del cliente en cuanto a la calidad de atención en el servicio dermatológico del Hospital Nacional Dos de Mayo diciembre 2016” planteando como objetivo conocer la opinión de las personas en cuanto a la atención medica recibida en los consultorios externos. Este trabajo utilizo el método descriptivo, trasversal y observacional, así también se procedió a desarrollar un cuestionario a 88 pacientes, el mismo que se basó en la escala Likert. Finalmente se obtuvo que el 76.1% manifestó que la atención recibida es buena, 21.6% lo definió como regular y el 2.3% lo categorizo como mala, concluyendo así que desde la opinión del usuario la atención otorgada por el personal es buena en cuanto a la información que propone el personal al momento de abordar un diagnóstico, sin embargo, aduce que la calidad de atención es mala debido al gran tiempo de espera (17).

Fundamento Teórico

La Organización Mundial de la Salud (OMS), puntualiza que la calidad de atención en el ámbito de la salud debe estar considerada como un valioso nivel de perfección dentro de su profesión, por lo tanto se debe usar de manera eficiente todos los recursos adquiridos con el fin de tener un minúsculo peligro para el paciente que acude a la consulta produciendo un impacto efectivo dentro de la salud de los individuos (18).

Aguirre S. 2014 refiere que, “La calidad de atención medica radica en conceder atención medica al beneficiario con oportunidad, acorde a los conocimientos médicos y principios éticos modernos, que admita satisfacer sus necesidades de salud y sus perspectivas”(19).

Mirma G. 2016 habla que, según la Resolución Ministerial establecida, la calidad de atención medica considera que debe ser aplicada a la ciencia y tecnología de la medicina como una condición que aumente los patrociniros para la salud sin generar riesgos de carácter igual. Por lo tanto, espera que la atención que se brinda establezca un equilibrio favorable en el cual se minimice los riesgos y aumenten los beneficios para el interesado. Manifiesta también que la calidad que ofrecen los servidores de la salud no dependerá solamente de un conjunto de individuos, por el contrario, se encuentran involucrados de manera directa toda la institución, lo cual el nivel de calidad de atención que se brinde será obligación y responsabilidad de todos los

trabajadores del centro médico. Por lo tanto, se dice que la calidad de atención de un servicio de manera indudable dependerá de todo el personal que labora (20).

Donabedian 2017, menciona que el objetivo de la calidad de atención es conseguir el balance propicio entre riesgos y beneficios de los pacientes con el fin de obtener la mayoría de ventajas y disminuir los riesgos a través la adecuada utilización de los recursos dando la mejor comodidad al paciente. Este autor tiene cuenta tres componentes para su estudio basado en la calidad de atención médica, siendo estos, la relación interpersonal, conocimiento médico y el medio ambiente, es decir, la exploración empírica de la experiencia vivida por el usuario que acude a una valoración, es importante para recopilar las opiniones referidas por los pacientes, médicos y personal administrativo. Cabe recalcar que el autor, describe a la calidad de atención como la aplicación de los procesos tecnológicos en medicina buscando el bien para la salud sin que ello implique acrecentar los conflictos (21).

Delgado L. 2018, menciona que la calidad en los servicios de salud desde los cercos de sentido es diferente en representantes sociales dentro de Colombia y Brasil, debido a que los aspectos afines con la calidad de atención que brinda el personal de salud son percibidos por la mayoría de los pacientes que acuden a dicho centro, por lo que la descripción de la calidad de atención se basara en las opiniones de los beneficiarios. La calidad de atención se percibe desde que el profesional médico realiza la exploración física o clínica correspondiente y al momento de establecer los diagnósticos definitivos de cada persona (22).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) (23) conceptualiza que, la calidad de atención garantiza que cada individuo tome todos los productos diagnósticos y terapéuticos convenientes con el objetivo de establecer una atención óptima, considerando todos los elementos y los conocimientos de la persona así como del personal en el área de medicina, interviene también el nivel de excelencia profesional al usar de manera eficaz los recursos necesarios (23).

Existen varias dificultades dentro del sistema sanitario, y por resultante quejas a diario por parte de los usuarios que acuden por atención, ya que refieren que deben pasar por largas colas de espera para poder obtener un turno de atención médica y se observa que los usuarias requieren ser atendidas de manera inmediata por el antecedente de violencia de género que presentan, sin

embargo, no ha sido posible mejorar la calidad de atención que brinda el personal que trabaja en el Centro de salud No. 02 Totoracocha, lo cual involucra de manera directa a todo el personal ya sea médicos, enfermeras, psicólogos y administración de la institución, quienes deben mejorar de manera inmediata el tiempo de espera, trato al paciente, evaluación física detallada y registro de antecedentes en la historia clínica de cada mujer que es atendida en este centro.

El Centro de Salud No. 02 Totoracocha es una institución que posee un área de consultorios establecidos para el servicio de atención a pacientes en el contexto de medicina general, esta institución recibe la mayor cantidad de usuarias con violencia de género, por lo que dichas usuarias deben ser atendidas de manera inmediata para una mayor calidad de atención, sin embargo, se ha observado que se ha incrementado las quejas de las pacientes sobre los servicios de salud ante los adelantos de los sistemas, es por eso que se indagará sobre las pautas para lograr una excelente atención a mujeres con violencia de género y superar dicha deficiencia. Este trabajo de investigación, plantea las siguientes problemáticas:

¿Cuál es el nivel de calidad de atención médica en las mujeres con violencia de género en el Centro de Salud No. 02 Totoracocha de la ciudad de Cuenca, 2020? ¿Cuál es el nivel de calidad de atención médica en las mujeres con violencia de género con respecto al componente técnico? ¿Cuál es el nivel de calidad de atención médica en las mujeres con violencia de género con respecto al componente intrapersonal? ¿Cuál es el nivel de calidad de atención médica en las mujeres con violencia de género con respecto al componente correspondiente al entorno? ¿Cuál es el nivel de calidad de atención médica en las mujeres con violencia de género con respecto a la empatía del personal? ¿Cuál es el nivel de calidad de atención médica en las mujeres con violencia de género con respecto a los aspectos intangibles?

Dentro de la justificación para esta investigación tenemos que, en los últimos años se percibe un cambio notorio en cuanto a las relaciones médico - paciente; ya que se considera como un efecto positivo para obtener el resultado de la atención en salud, la misma que se mide hoy en términos de efectividad, eficiencia, percepción por el paciente de la atención que recibe, medida en términos de satisfacción del trato que le ofrece el personal médico. La característica de la atención médica debe ser enfocarse de manera individual y personal para cada paciente,

considerando la integridad y la continuidad de la asistencia, debido a que es un sitio de acceso metódico al régimen de salud para que los individuos y los profesionales que brindan la atención entablen una relación médico paciente basada netamente en la confianza, es importante también mantener buena relación con la familia de las usuarias.

En el Distrito de Salud 01D02 de la ciudad de Cuenca, se ha percibido el incremento de atenciones médicas a mujeres con violencia de género lo que ha desencadenado varios problemas que se les considera negativos para la solicitud de las personas. Los problemas que más sobresalen están relacionados directamente con la calidad de atención observada por las usuarias que la reciben dicha, por este motivo he visto conveniente realizar esta investigación con el propósito de determinar el nivel de calidad de atención que propone el Centro de Salud No. 02 Totoracocha a mujeres que requieran de este servicio; así también es de vital importancia investigar sobre el trato, consideración, confidencialidad que tienen en la relación médico paciente, tomando en cuenta también la infraestructura de la institución y sus aspectos intangibles.

Este trabajo tiene como objetivo, determinar el nivel de calidad de atención médica en las mujeres con violencia de género en el Centro de Salud No. 02 Totoracocha de la ciudad de Cuenca, 2020; así también cuenta con objetivos específicos, siendo estos: Conocer el nivel de calidad de atención médica en las mujeres con violencia de género con respecto al componente técnico. Identificar el nivel de calidad de atención médica en las mujeres con violencia de género con respecto al componente intrapersonal. Establecer el nivel de calidad de atención médica en las mujeres con violencia de género con respecto al componente correspondiente al entorno. Determinar el nivel de calidad de atención médica en las mujeres con violencia de género con respecto a la empatía del personal. Identificar el nivel de calidad de atención médica en las mujeres con violencia de género con relación a los aspectos intangibles.

2. MÉTODO

2.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

En este estudio se empleó el método científico, para lo que, Sanz T. (2016) señala que “El método científico es un ligado de procedimientos que son de beneficio para comprobar o impugnar hipótesis o proposiciones sobre hechos o estructuras” (24).

Gómez L. (2016) manifiesta que “El método científico se basa en la manera de establecer y constituir el trabajo”, en cambio para Ruis C. (2017) “Es un procedimiento general para conseguir de modo preciso el objeto del trabajo de investigación, dependiendo de la problemática de estudio para determinar la pauta de indagación” (24).

Por el enfoque la investigación es cuantitativa. Según Molina y Mousalli (25), indica que la formación del conocimiento debe estar orientado al método científico, debido a que este nace de un enfoque que comprende principios, fundamentándose en teorías que exponen resultados deseados, aportando modelos de acciones prácticas. En el presente trabajo investigativo lo que se intenta es exponer los resultados por medio de la estadística y realizar el contraste de las hipótesis del estudio (25).

La investigación es de tipo básica, según Hernández R, Baptista C, “Es aquella que estudia teorías de desarrollado alcance para entender los fenómenos, sin preocuparse por el manejo práctico”. En relación a esto, esta investigación es de tipo básico porque se alcanzó un conocimiento nuevo, instituyendo un campo innovador de investigación, ya que no existen muchas referencias de este estudio en el aspecto nacional e internacional (24).

El esquema de este trabajo de investigación es no experimental - descriptiva, Marlon, Jonathan, Tovar, Barros (26), sustentaron que este diseño es aquel que se lleva a cabo sin existir manejo deliberada de las variables, este se basa en la observación del fenómeno, como se presenta de manera original para luego ser analizado. La investigación cumple este requisito en tanto no se manipuló la variable durante el proceso de su estudio (26).

Además, la investigación es descriptiva - transversal, porque pretende puntualizar características y propiedades esenciales de los fenómenos que se analizan, describiendo las preferencias de un

cierto grupo. En otras palabras, ya existe un tiempo y grupo determinado para medir y recolectar información sobre las variables de estudio (26).

Este diseño sigue el siguiente esquema:

Nivel descriptivo básico

Esquema



Figure 1 Diseño descriptivo básico

M: Mujeres con violencia de género en el Centro de Salud.

X: Calidad de atención médica

2.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

D' Empaire G. refiere que la calidad de atención médica se fundamenta en las actualizaciones de normas y el perfeccionamiento de procesos, que facilitan al personal que labora dentro del área sanitaria para ejecutar patrones de gestión y calidad en la asistencia de atención médica a personas que necesitan, utilizando instrumentos estandarizados para efectuar la correspondiente evaluación del estado y necesidad requerida por cada individuo afectado, mediante estos procesos se podrá proporcionar una atención integral, a través de medidas prevención, caracterización, atención eficaz, resultados y seguimientos de las supuestas víctimas de casos de violencia de género para poner un alto a esta problemática (3). Además, lo ideal es brindar al usuario bienestar tras la valoración (3).

La variable calidad está mencionada y descrita al referir que la calidad está en el espíritu y la voluntad de cada individuo. Para ello se relaciona la calidad de la atención, sus riesgos y beneficios, tecnicismo, componente interpersonal, empatía, aspectos intangibles y el entorno en el momento donde se lleva a cabo la atención (3).

Tabla 1. Operacionalización de la variable calidad de atención médica.

<i>Variables</i>	<i>Itinerarios</i>	<i>Preguntas</i>	<i>Nivel</i>	<i>Rango y Categoría</i>
Componente Técnico	Conocimientos técnicos	5	Muy bueno	170 - 214
	Habilidades.		Bueno	125 - 169
	Equidad		Regular	80 - 124
			Malo	35 - 79
Componente Interpersonal	Respeto	10	Muy bueno	170 - 214
	Cordialidad.		Bueno	125 - 169
	Comunicación		Regular	80 - 124
	Confianza		Malo	35 - 79
Componente Correspondiente Al entorno	Comodidad	8	Muy bueno	170 - 214
	Ambientación		Bueno	125 - 169
	Tiempo de espera		Regular	80 - 124
			Malo	35 - 79
Empatía	Cortesía	7	Muy bueno	170 - 214
	Confidencialidad		Bueno	125 - 169
	Amabilidad		Regular	80 - 124
	Tolerancia		Malo	35 - 79
Aspectos Intangibles	Bioseguridad	10	Muy bueno	170 - 214
	Equipos médicos.		Bueno	125 - 169
	Señalización		Regular	80 - 124
	Limpieza		Malo	35 - 79

D'Empaire G. alude que la calidad de atención médica se fundamenta en actualizaciones de normas y el perfeccionamiento de procesos, que facilitan al personal que labora en salud ejecutar patrones de gestión y calidad en la asistencia de atención médica a personas que necesitan, utilizando instrumentos estandarizados para efectuar la correspondiente evaluación del estado y necesidad requerida por cada individuo afectado, mediante estos procesos se podrá proporcionar una atención integra, a través de medidas prevención, caracterización, atención eficaz, resultados y seguimientos de las supuestas víctimas de casos de violencia de género para poner un alto a esta problemática. Por lo que es primordial que este servicio tenga un adecuado componente técnico, componente intrapersonal, empatía, aspectos intangibles y lo que corresponde al entorno, además de estos es fundamental que los especialistas reciban información efectiva basadas en capacitaciones u otras formas en las que puedan actualizar constantemente sus conocimientos (3).

En este sentido a continuación se definen las cinco dimensiones expuestas por D'Empaire G.

Primera dimensión: Componente Técnico

La primera dimensión de la variable calidad de atención médica es el componente técnico en el cual D'Empaire puntualiza que este se basa en la competencia o calidad técnica que brinda un profesional de la salud, esta dimensión presenta dos subdimensiones, entre ellas, realizar lo correcto implicando una gran cabida para tomar disposiciones, y en segunda instancia hacerlo de manera correcta, lo que solicita una eminente aptitud de ejecución, destrezas, juicio y congruencia, es decir, hacerlo a tiempo. Se toma en cuenta que la elección del tratamiento adecuado requiere tomar las decisiones de la mejor manera; cada procedimiento se debe elegir dentro de una diversidad de opciones terapéuticas, por lo tanto debe constar de posibilidad sensata para su eficacia, en base a las certezas que existen, no para una enfermedad específica sino individualizando para cada individuo en contextos personales; lo cual solicita una eminente aptitud de decisión desencadenando una atención médica con excelencia (27).

Segunda Dimensión: Componente Interpersonal.

La segunda dimensión tiene que ver con el componente interpersonal, que se basa en las relaciones que generamos con las personas que nos rodean, es decir, es la necesidad de relacionarse con los demás. Dentro del área de salud la calidad de interacción entre el personal de salud, sus pacientes y su familia define la información entre el profesional, el usuario y la familia correspondiente de cada paciente con la finalidad de generar confianza, empatía, hablar honestamente, ser solidarios, sensibles y los principios de las personas que requieran atención médica (28).

D'Empaire indica que el modelo intrapersonal consta de una manera de comunicarse entre los individuos por medio de métodos o reglamento de convivencia; estos tratos establecen importancia en la manera como se lleva el programa de comunicación de la salud, cuya intención es brindar un servicio efectivo en cual los profesionales tengan capacidades de comunicación interpersonal debida para conocer así los resultados de la interacción social que existe en la entidad. Los especialistas en la salud no siempre tienen las habilidades y destrezas al interactuar

con los pacientes cuando dan su servicio, pero es importante recalcar que el éxito o fracaso del servicio prestado de salud va a depender de una manera importante de la forma como el profesional use su comunicación o interacción al proporcionar el servicio que solicita el paciente, brindando así un servicio de calidad mediante una buena comunicación (3).

Tercera Dimensión: Empatía

En cuanto a la tercera dimensión, Casino 2017 conceptualiza a la empatía como la capacidad de expresar captar o comprender lo que experimenta otra individuo poniendo en claro ese sentir en la relación profesional al solucionar un problema ya sea mediante el uso del lenguaje verbal o no, pero rehusando hacer juicios de valor. Por la cual la empatía no es otra cosa que una actitud que se crea por la necesidad de entender la posición del paciente ante la problemática presentada (29).

Así mismo Olmedo 2016 define que la empatía es la afinidad mental y emotiva mediante la amabilidad y cortesía que tiene un individuo con el estado de ánimo de otra persona al buscar solucionar un problema; en un segundo aporte lo indica como la facilidad de identificarse con alguien mediante el trato recibido al compartir sus afecciones en el servicio que recibe por parte de los médicos. Según lo definido por los autores se conoce a la empatía como el compromiso e involucramiento por parte del médico con el paciente al entender sus emociones buscando así la manera para ayudar a resolver sus inconvenientes. La cual busca compenetrarse de manera emocional involucrando todos sus conocimientos para dar una buena asistencia médica al paciente y así minimizar sus problemas (29).

Cuarta Dimensión: Aspectos Intangibles

De acuerdo a la cuarta dimensión, refiriéndose a los aspectos intangibles en el mundo de la gestión de la medicina general es todo aquello como capacitación del personal, instalaciones, físicas, señaléticas, equipos médicos que posee un centro salud la cual es de gran importancia y genera un valor significativo para el desempeño de los médicos la cual genera importante valor en el servicio médico. Debido a lo indicado por el autor hace referencia a varios aspectos que se

considera para la efectividad del servicio médico ofrecido como es el correcto funcionar del recurso humano, las instalaciones, equipamiento técnico médico entre otras. Estas son unas de las partes o métodos que se utiliza para dar una atención médica de primera calidad (30).

Quinta Dimensión: Componente correspondiente al entorno

El quinto componente correspondiente al entorno, D'Empaire puntualiza que es el término de valor con la que cuenta para dar la debida asistencia en la situación en la cual esta se desarrolla. También puede ser considerada como la capacidad de respuesta, es decir que tiene que ver con la forma de cómo se organiza, la capacidad de funcionabilidad de los servicios de salud y la predisposición para atender al usuario. En base a lo citado por el autor este componente es la manera de desenvolvimiento de todos los métodos o técnicas que prepara para atender al paciente, estos métodos tienen que ser organizados y procesados de una forma efectiva para así cubrir con las necesidades que se requieren, dado que el individuo quede beneficiado con la calidad de atención médica aceptada mediante una capacidad de respuesta inmediata (3).

2.3 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO.

La población considerada en este trabajo de estudio está constituida con un total de 2500 atenciones médicas brindadas en un periodo de un mes, especialmente la medicina general, se toma en cuenta a las mujeres que son atendidas de manera directa e indirecta con atención ambulatoria.

La muestra selección es intencional no probabilística ya que esta investigación está encaminada para mujeres con violencia de género que requieran ser atendidas en el consultorio de medicina general, siendo mi muestra de 50 mujeres con violencia de género, se trata de mujeres ecuatorianas de 20-45 años, con nivel de instrucción secundaria y superior.

2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.

Técnica

La recopilación de la base de datos fue corroborada mediante la aplicación de un cuestionario, utilizando la técnica a través de un cuestionario, el mismo que se aplicó a la muestra conformada a las mujeres con violencia de género que asisten a una solicitud ambulatoria; se consideró como muestra considerando la escala de medición de la variable tipo Likert (31).

Instrumento

Se manejó la técnica mediante un cuestionario; Empaire G recalca que un instrumento es “Es un grupo de interrogaciones dispuestas sobre las situaciones que son de interés” (16). Por lo tanto, en esta investigación se consideró como variable a la calidad de atención médica.

Esta herramienta posee 35 preguntas, con opciones de contestación basado en la metodología opción múltiple teniendo en cuenta la escala de Likert; cada pregunta está constituida con cuatro expectativas de respuesta, tales como: Muy bueno = 4, bueno =3, regular =2, malo =1. Así mismo teniendo en cuenta las dimensiones para valorar la calidad de atención medica se consideraron las siguientes: Componente técnico (5 preguntas), interpersonal (10 preguntas), componente correspondiente al entorno (8 preguntas), empatía (7 preguntas) y aspectos intangibles (6 preguntas).

Finalmente se solicitará las opiniones y sugerencias sobre la calidad de atención medica brindada por el Centro de Salud No2 Totoracocha a 50 mujeres con violencia de género que requieran del servicio.

2.5 VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Validez del instrumento

Los resultados reflejados a través de la observación realizada fueron sometidos al estudio de las variables las mismas que se validaron por un juicio de expertos, conformado por la Mgst. Patricia Cedeño, Mgst. en Victimología Andrea Machado y Tecnólogo Paramédico Gabriela Armijos expertos que trabajan en la institución.

Hernández F. (2016) define a la validez como “El valor que un instrumento realmente calcula las variables que intenta calcular” (32)

Tamaldo D. (2018) menciona que, validar o valorar se conceptualiza como “Confirmar cualitativa y/o cuantitativamente un dato” para la obtención de un resultado que lograra ser valorado científicamente (32).

Así también la eficacia del instrumento utilizado dentro de este trabajo fue sometido al criterio y punto de vista de mi tutora de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo quien evaluó y faculto la aplicabilidad del cuestionario.

Tabla 2 Validez del instrumento sobre la calidad de atención médica a mujeres con violencia de genero.

Expertos	Aptitud del cuestionario	Aplicabilidad del instrumento
Mgst, Patricia Cedeño	Es Apto	Si Aplica
Mgst. Andrea Machado	Es Apto	Si Aplica
Tgl. Pm. Gabriela Armijos	Es Apto	Si Aplica

Nivel de Confiabilidad

Hernández (2016) refiere a la confiabilidad de un instrumento como “El valor que un instrumento origina resultados sólidos y coherentes” (13).

Con la finalidad de corroborar el nivel de confiabilidad de la encuesta se basó en el método estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach, considerando mi muestreo conformado por 50 mujeres con violencia de género para la variable calidad de atención médica. Seguidamente la base de datos obtenidas será procesada en el programa estadístico SPSS.

Tabla 3 Confiabilidad del cuestionario calidad de atención médica a mujeres con violencia de género en el Centro de Salud No2 Totoracocha, Cuenca 2020

Calidad de atención médica	Alfa de Cronbach	ítems
	0,891	35

Dentro de la tabla 3 podemos observar que la variable del estudio posee coeficientes del Alfa de Cronbach de 0,891 como calificación respectiva, dicho valor convierte al instrumento en elevadamente confiable.

2.6 PROCEDIMIENTO

En primera instancia se solicitó los permisos correspondientes al Director Distrital del Ministerio de Salud de la ciudad de Cuenca y al Director del Centro de Salud No.032 Totoracocha, quienes otorgaron su aprobación para poder realizar mi investigación en dicha casa de salud, en segundo lugar se procedió a coordinar con la parte administrativa del Centro de Salud en cuanto a horarios de atención, agenda de citas médicas para poder ubicar a las personas que se les aplicara el instrumento de investigación. Como tercer punto se explicó los lineamientos y forma de llenar el cuestionario, se solicitó el consentimiento de cada usuaria y finalmente se procedió a resolver la encuesta en un tiempo máximo de 20 minutos aproximadamente.

2.7 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS.

Como primera instancia se encuestó a 50 mujeres con violencia de género, quienes fueron consideradas como muestra respectiva para esta investigación. El cuestionario será desarrollado en un periodo de tiempo de 20 minutos aproximadamente con el propósito de compilar información sobre la variable y dimensiones estudiadas.

Una vez aplicado el cuestionario se realizará la tabulación respectiva de los datos en una hoja de cálculo de Microsoft Excel teniendo como primera base de datos.

Como último punto se procede a analizar las preguntas a través del programa estadístico SPSS con el propósito de obtener los resultados de la investigación los cuáles serán mostrados mediante tablas y gráficos, con su correspondiente interpretación, de acuerdo a los objetivos planteados en la presente investigación.

2.8 ASPECTOS ÉTICOS.

Esta investigación cumple con la Declaración de los Derechos Humanos en individuos que están en investigación biomédica, basándose en la Declaración de Helsinki, la misma que fue promulgada como una proposición de compendios moralistas para el estudio del material humano y de información determinables por la Asociación Médica Mundial (AMM) (33). Se debe considerar que el deber del profesional del área de la salud es motivar y cuidar por la salud,

bienestar y derechos de los usuarios, incluso los que participan en la investigación médica, los conocimientos y la conciencia del médico han de sujetarse al desempeño de ese deber.

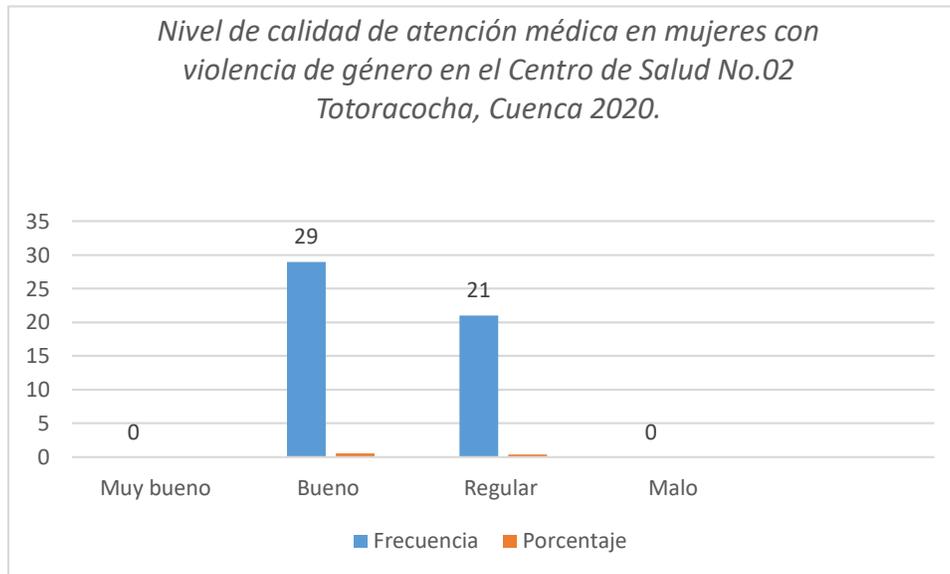
3. RESULTADOS

Para la presentación de resultados, se asumieran las calificaciones de la variable calidad de atención médica a mujeres con violencia de género en el Centro de Salud No2 Totoracocha, Cuenca 2020, en el nivel recuperativo de Centro de Salud, los cuales se convertirán en niveles y rangos para el juicio de interpretación.

Tabla 4 Nivel de calidad de atención médica en mujeres con violencia de género en el Centro de Salud No.02 Totoracocha, Cuenca 2020.

Calidad de Atención Médica		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	0	0%
Bueno	29	58%
Regular	21	42%
Malo	0	0%
Total		100%

Figure 2 Nivel de calidad de atención médica en mujeres con violencia de género en el Centro de Salud No.02 Totoracocha, Cuenca 2020.



Fuente: Cuestionario sobre la calidad de atención médica a mujeres con violencia de género en el Centro de Salud No. 02 Cuenca, 2020.

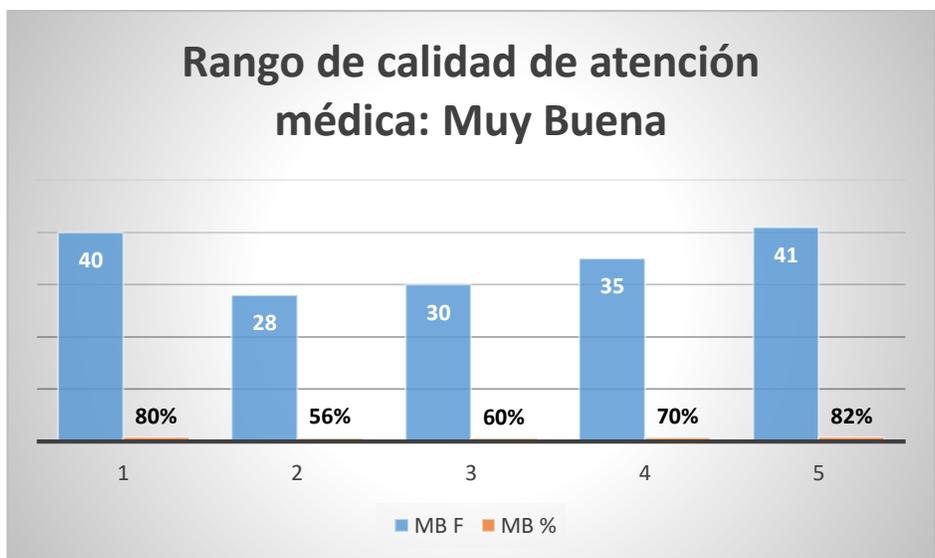
En cuanto al resultado que se encuentra en la tabla 4 y figura 2 observamos que el nivel de la calidad de atención es bueno con un 58%, así mismo, se tiene que 42% de las usuarias manifiestan que la atención es regular dentro de la asistencia que otorga la institución.

Tabla 5 Niveles correspondientes a la segunda dimensión de la variable calidad de atención medica: Componente Interpersonal.

Componente Técnico	Escala de alternativas								Total	
	MB		B		R		M			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
¿Cómo considera usted la asistencia brindada por el personal que labora en el centro de salud No. 02 Totoracocha?	40	80%	10	20%	0	0%	0	0%	50	100%
¿Cómo percibe usted el proceso de abordaje que realizó el profesional de salud ante su situación?	28	56%	15	30%	5	10%	2	4%	50	100%
¿Cómo calificaría el profesionalismo del personal médico del Centro de Salud No. 02 Totoracocha??	30	60%	10	20%	5	10%	5	10%	50	100%
Desde su experiencia en este Centro de Atención Medica. ¿Cómo categoriza la	35	70%	10	20%	5	10%	0	0%	50	100%

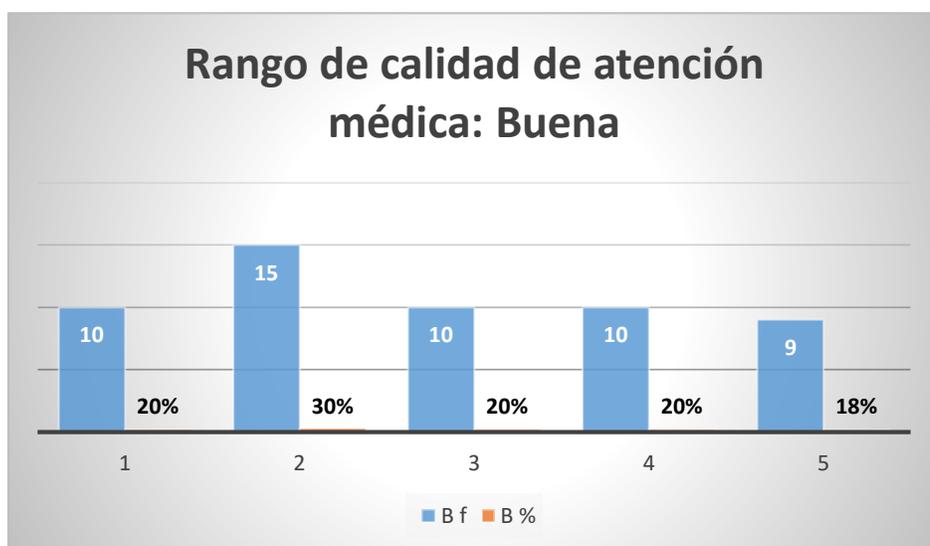
atención que recibió, basándose en los conocimientos que posee el profesional a cargo?	41	82%	9	18%	0	0%	0	0%	50	100%
¿Cree usted que los profesionales del Centro de Salud No. 2 siguen normas y reglas establecidas de manera adecuada en base a las necesidades que posee el paciente?	35	69,6%	11	21,6%	3	6%	1	2,8%	50	100%
Promedio										

Figure 3 Rango de calidad de atención médica: Muy Buena.



Fuente: Cuestionario sobre la calidad de atención médica a mujeres con violencia de género en el Centro de Salud No. 02 Cuenca, 2020.

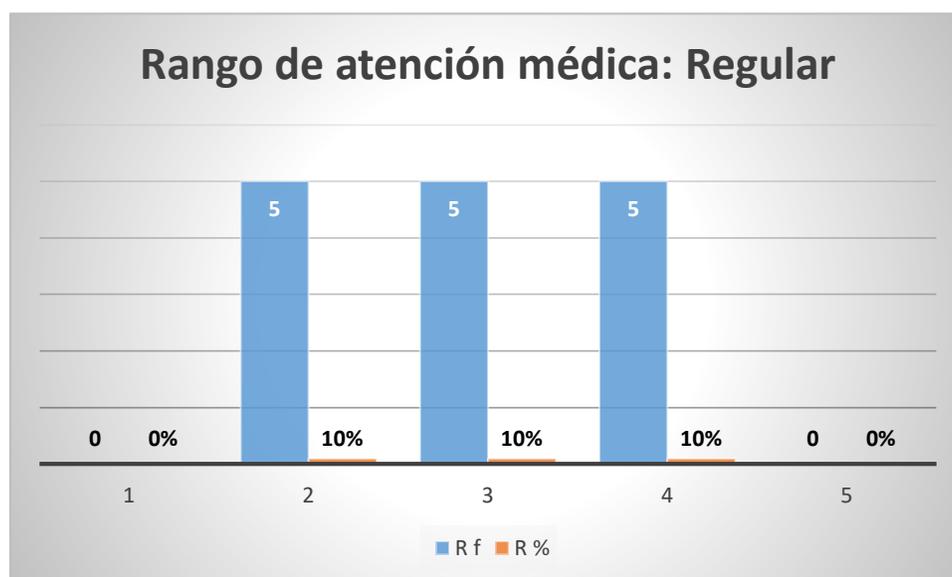
Figure 4 Rango de calidad de atención médica: Buena.



Fuente:

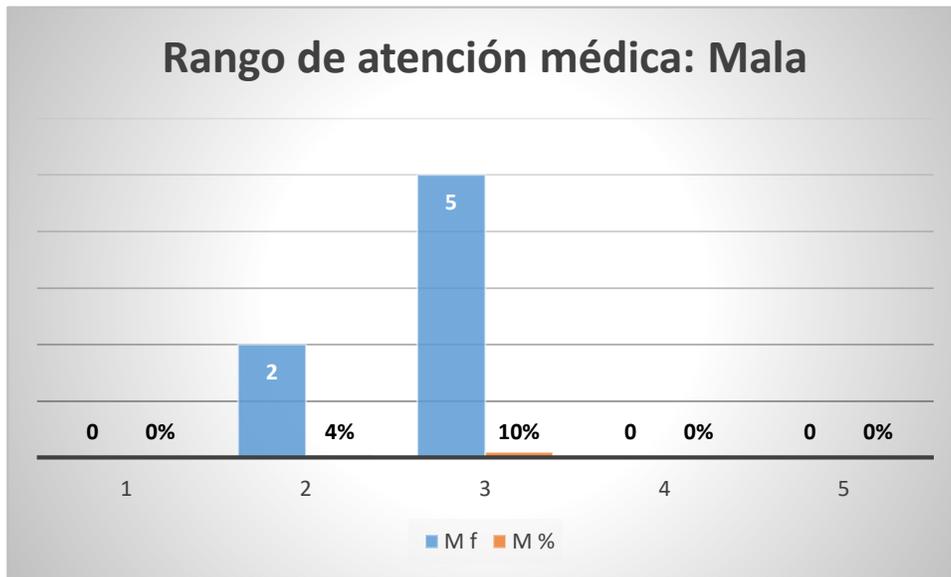
Cuestionario sobre la calidad de atención médica a mujeres con violencia de género en el Centro de Salud No. 02 Cuenca, 2020.

Figure 5 Rango de calidad de atención médica: Regular.



Fuente: Cuestionario sobre la calidad de atención médica a mujeres con violencia de género en el Centro de Salud No. 02 Cuenca, 2020.

Figure 6 Rango de calidad de atención médica: Regular.



Fuente:

Cuestionario sobre la calidad de atención médica a mujeres con violencia de género en el Centro de Salud No. 02 Cuenca, 2020.

En la tabla 5 y los figuras 3, 4, 5 y 6 se puede evidenciar que en la pregunta numero uno 40 mujeres con violencia de genero (80%) refieren que la asistencia de las personas que trabajan en el Centro de Salud No2 Totoracocha es muy buena, 10 de ellas (20%) manifiestan que la atencion es buena ,mientras que el ninguna mujer declaro que la atencion haya sido regular o mala; en la segunda pregunta 28 mujeres (56%) consideran que el proceso de abordaje fue muy bueno, 15 mujeres (30%) evidencian que el servicio es bueno, 5 mujeres (10%) miran al servicio como regular y 2 de ellas (4%) lo consideran malo. En la pregunta tres 30 mujures (60%) dicen que el profesionalismo es muy bueno, 10 mujeres (20%) muestran que el profesionalismo es bueno, 5 de las mismas (10%) describen al profesionalismo como regular y 5 usuarias (10%) se refieren al profesionalismo como malo; en la pregunta cuatro 35 pacientes (70%) describieron a al atencion medica como muy buena, 10 mujeres (20%) lo consideran bueno y 5 usuarias (10%) dicen que la atencion es regular, mientras que niguna paciente lo considero malo; con respecto a la pregunta cinco 41 mujures (82%) dicen que los profesionlaes se acojen a normas y reglas de manera muy buena, 9 mujeres (18%) lo categorizan como bueno y ninguna de ellas mensionas que sean reular o malos.

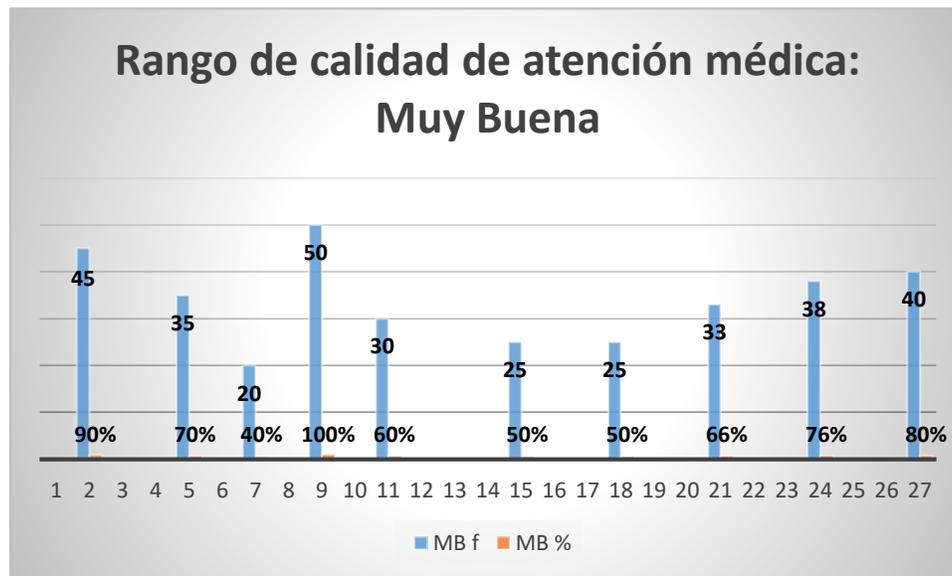
En promedio se observa que 35 mujeres encuestadas, lo cual representa al 69,6% refieren que la calidad de atención médica considerando el componente técnico es Muy bueno, 11 usuarias, es decir, el 21,6% manifiestan que en Bueno; 3 encuestadas, representando al 6% aduce que es Regular y 1 persona lo cual representa el 2,8% refiere que la calidad de atención en Mala.

Tabla 6 Niveles correspondientes a la segunda dimensión de la variable calidad de atención médica: Componente Interpersonal.

Componente Interpersonal	Escala de alternativas								Total	
	MB		B		R		M			
	F	%	F	%	f	%	f	%	f	%
¿Cree usted que la información que recibió por parte del profesional fue de utilidad durante el proceso que debió seguir en el Centro de Salud No. 02 Totoracocha?	45	90%	5	10%	0	0%	0	0%	50	100%
¿Cómo calificaría usted la rapidez y eficacia con la que el personal que labora en el Centro de Salud No. 02 abordó su solicitud de atención médica requerida?	35	70%	10	20%	5	10%	0	0%	50	100%
¿Cómo considera usted la atención realizada por el profesional al identificar de manera correcta su vulneración? ¿Le brindo asesoramiento oportuno?	20	40%	15	30%	10	20%	5	10%	50	100%
¿Cómo califica al lenguaje utilizado por el profesional durante su atención médica?	50	100%	0	0%	0	0%	0	0%	50	100%
¿Cómo considera usted la amabilidad del personal que la atendió en el centro de salud No. 02 Totoracocha?	30	60%	10	20%	10	20%	0	0%	50	100%
¿Cómo cree usted que fue el trato brindado por el personal con el que tuvo contacto en el Centro de salud No. 02 Totoracocha, tomando en cuenta el respeto, paciencia y consideración?	25	50%	10	20%	10	20%	5	10%	50	100%
¿Cómo considera usted que fue la interacción entre su persona y el profesional que la atendió durante el	25	50%	25	50%	0	0%	0	0%	50	100%

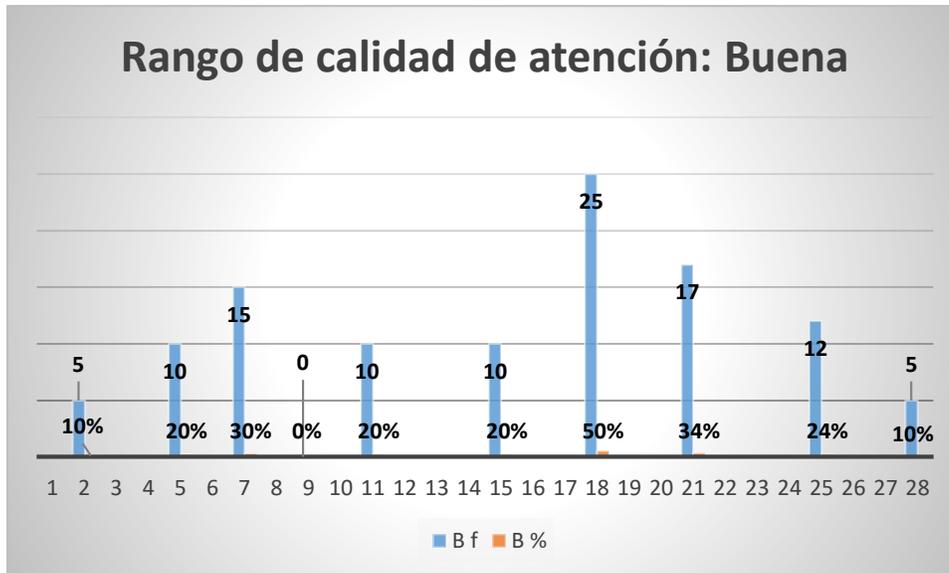
proceso que llevo a cabo?										
En base a sus necesidades ¿Cómo considera usted que fue la comprensión del personal del centro de salud No. 02 Totoracocha durante el proceso que llevo a cabo?	33	66%	17	34%	0	0%	0	0%	50	100%
¿Cómo considera usted que es la confidencialidad del personal del centro de salud No. 02 Totoracocha, en cuanto a los resultados de los diagnósticos recibidos?	38	76%	12	24%	0	0%	0	0%	50	100%
¿Cómo se sintió al ser atendida por un profesional médico de sexo masculino, considerando su vulneración.?	40	80%	5	10%	5	10%	0	0%	50	100%
Promedio	34	68,2	11	21,8	4	8%	1	2%	50	100%

Figure 7 Rango de calidad de atención médica: Muy Buena.



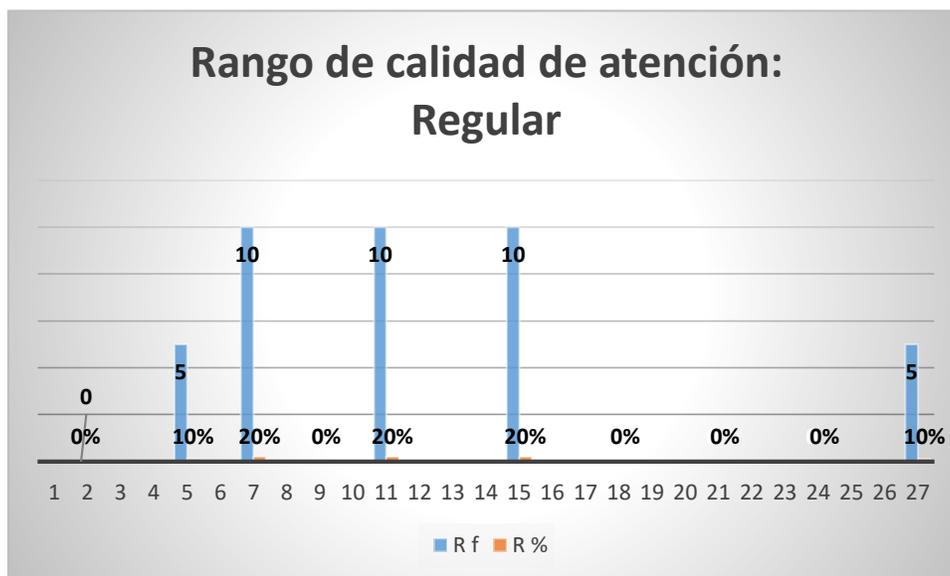
Fuente: Cuestionario sobre la calidad de atención médica a mujeres con violencia de género en el Centro de Salud No. 02 Cuenca, 2020.

Figure 8 Rango de calidad de atención médica: Buena.



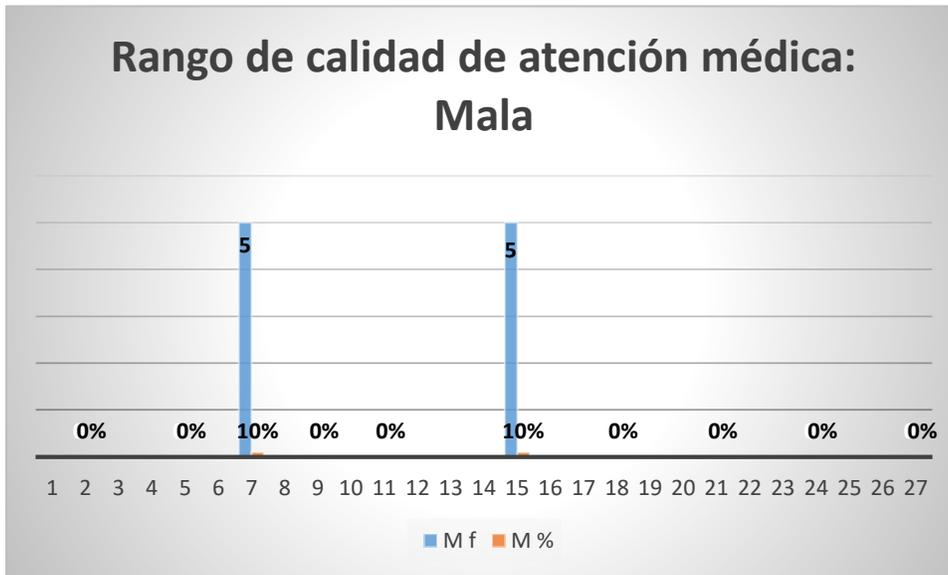
Fuente: Cuestionario sobre la calidad de atención médica a mujeres con violencia de género en el Centro de Salud No. 02 Cuenca, 2020.

Figure 9 Rango de calidad de atención medica: Regular.



Fuente: Cuestionario sobre la calidad de atención médica a mujeres con violencia de género en el Centro de Salud No. 02 Cuenca, 2020.

Figure 10 Rango de calidad de atención medica: Mala.



Fuente: Cuestionario sobre la calidad de atención médica a mujeres con violencia de género en el Centro de Salud No. 02 Cuenca, 2020.

En la tabla 6 figuras 7,8,9,10 puede evidenciar en la pregunta seis que la información que se brinda es muy buena esto lo dicen 45 mujeres (90%) que recibieron atención por parte del Centro de Salud No.2 Totoracocha, 5 de las mismas consideran que la información recibida fue buena y ninguna de las usuarias se refirió al servicio de información como regular o malo; en la pregunta siete 35 mujeres (70%) categorizan a la eficacia del personal como muy buena, 10 pacientes (20%) los consideran bueno, 5 de ellas (10%) mencionan que la eficacia es regular y ninguna usuaria considera que la eficacia sea regular. En la pregunta ocho 20 mujeres (40%) dicen que la identificación de la vulneración es muy buena, 15 de las mismas (30%) mencionan que es bueno, 10 mujeres (20%) refieren que es regular y 5 de ellas (10%) lo consideran malo. En la pregunta nueve las 50 mujeres encuestadas (100%) perfilan a el lenguaje utilizado como muy bueno. En la pregunta diez 30 usuarias (60%) muestran que la amabilidad del personal es muy buena. 10 de las mismas (20%) dicen es buena y 10 mujeres (20%) consideran que la amabilidad es regular y ninguna de ellas la considera mala. En la pregunta once y doce 25 mujeres (50%) categorizan a la calidad de atención como muy buena, pero, discrepan en los siguientes ítems 10 mujeres (20%) lo consideran bueno 10 de ellas (20%) aseguran que es regular y 5 de ellas (10%) mencionan que es mala ; en la pregunta doce 25 mujeres (50%) lo consideran bueno aquí mismo ninguna de ellas menciona que el servicio sea regular o malo. En la pregunta trece 33

usuarias (66%) manifiestan que la comprensión en el Centro de Salud fue muy buena, 17 de las mismas (34%) lo categoriza como buena y ninguna lo consideran regular o malo. En la pregunta número 38 de las pacientes (76%) dicen que la confidencialidad es muy buena mientras que 12 de las mismas (24%) se refieren a la confidencialidad como buena y ninguna de ellas dice que es regular o malo en la pregunta número 40 de las mujeres encuestadas (80%) se refieren a la atención como muy buena, 5 (10%) de ellas como buena, 5 pacientes (10%) como regular y ninguna como mala.

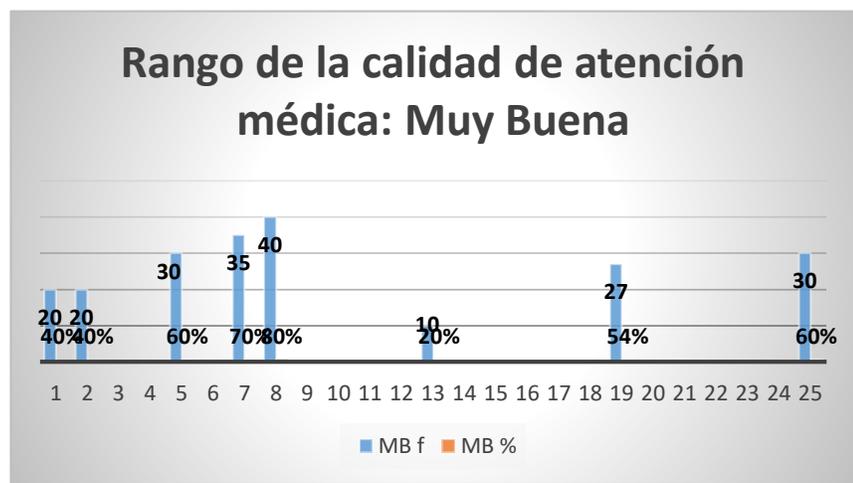
Como promedio se evidencia que el 68,2% (34 usuarias) refieren que la calidad de atención médica en torno al componente interpersonal es Muy Buena; el 21,8% (11 usuarias) manifiestan que el servicio es Bueno; el 8% (4 usuarias) aducen que la calidad de atención es Regular y el 2% (1 usuaria) manifiesta que el servicio es malo en torno a dicha dimensión.

Tabla 7 Niveles correspondientes a la tercera dimensión de la variable calidad de atención médica: Componente correspondiente al entorno.

Componente correspondiente al entorno	Escala de alternativas								Total	
	MB		B		R		M			
	F	%	F	%	f	%	F	%	f	%
¿Cómo considera usted que es el tiempo de espera que le brindó el personal del centro de salud para ser atendida?	20	40%	10	20%	10	20%	10	20%	50	100%
¿Cómo considera que es la capacidad del servicio para identificar las necesidades del usuario?	20	40%	10	20%	10	20%	10	20%	50	100%
¿Cómo considera la capacidad del servicio para gestionar con otras instituciones en caso de ser requerido para tratar sus necesidades?	30	60%	10	20%	10	20%	0	0%	50	100%
¿Cómo considera usted que es la rapidez del personal médico para determinar su estado de salud e intervenir de forma inmediata si es necesario?	35	70%	15	30%	0	0%	0	0%	50	100%

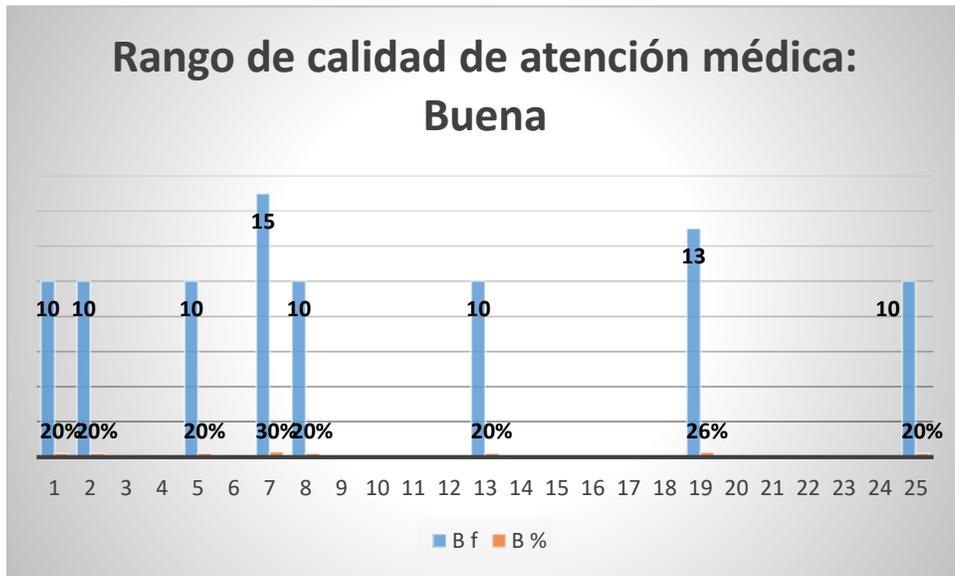
¿Cómo considera Ud. que es el tiempo de intervención en cuanto a la accesibilidad y puntualidad?	40	80%	10	20%	0	0%	0	0%	50	100%
¿Cómo considera usted la explicación y orientación brindada por el profesional sobre los pasos o trámites a seguir durante su consulta?	10	20%	10	20%	20	40%	10	20%	50	100%
¿Cómo considera usted que es el seguimiento de las actividades durante el proceso de atención y tratamiento médico, desde la primera atención hasta la satisfacción de sus necesidades?	27	54%	13	26%	7	14%	3	6%	50	100%
¿Cómo califica al momento de requerir una cita de atención médica; usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	30	60%	10	20%	10	20%	0	0%	50	100%
Promedio	27	53%	11	22%	8	16,75%	4	8,25%	50	100%

Figure 11 Rango de calidad de atención médica: Muy Buena



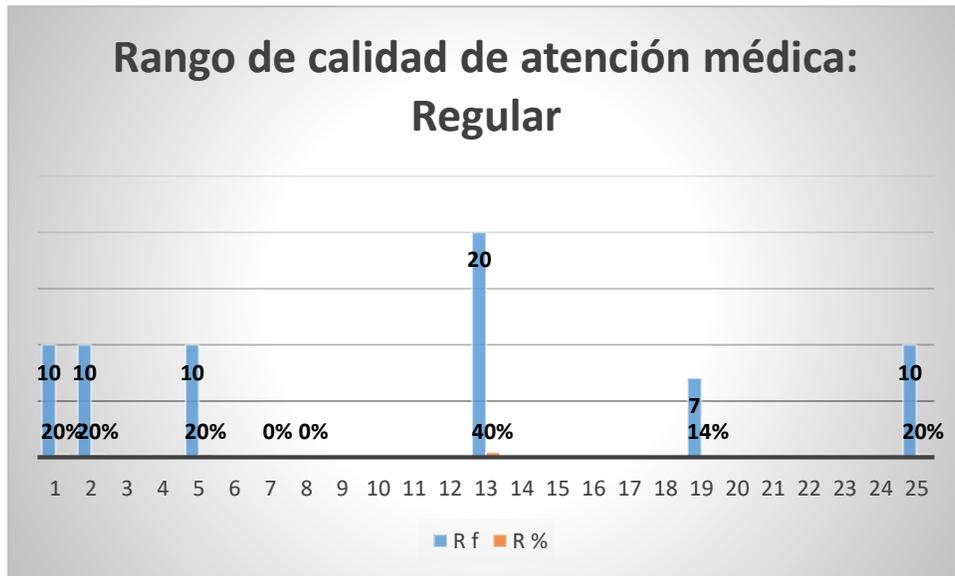
Fuente: Cuestionario sobre la calidad de atención médica a mujeres con violencia de género en el Centro de Salud No. 02 Cuenca, 2020.

Figure 12 Rango de calidad de atención médica: Buena



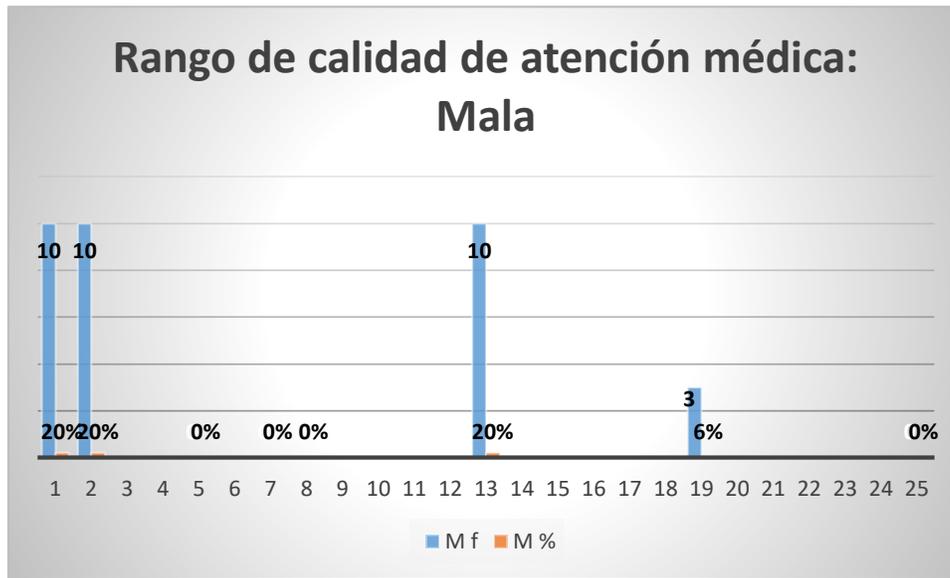
Fuente: Cuestionario sobre la calidad de atención médica a mujeres con violencia de género en el Centro de Salud No. 02 Cuenca, 2020.

Figure 13 Rango de calidad de atención médica: Regular



Fuente: Cuestionario sobre la calidad de atención médica a mujeres con violencia de género en el Centro de Salud No. 02 Cuenca, 2020.

Figure 14 Rango de calidad de atención médica: Mala



Fuente: Cuestionario sobre la calidad de atención médica a mujeres con violencia de género en el Centro de Salud No. 02 Cuenca, 2020.

En la tabla 7 figuras 11,12,13, 14 en la pregunta diez y seis y diez y siete 20 mujeres (40%) se refieren al servicio como muy bueno, 10 (20%) de ellas como bueno, también 10 (20%) de las mujeres dicen que el servicio es regular y 10 (20%) usuarias dicen que es malo, en la pregunta diez y ocho 30 mujeres (60%) dicen que el servicio es muy bueno 10 de las mismas (20%) lo categorizan como bueno y 10 usuarias (20%) lo consideran regular y ninguna malo. En la pregunta diez y nueve 30 pacientes (70%) mencionan que el servicio es muy bueno y 15 de ellas (30%) dicen que es regular y ninguna de las encuestadas mencionan que es regular o malo. En la pregunta veinte 40 mujeres (80%) mencionan que el servicio es muy bueno mientras que 10 de ellas (20%) dicen que el servicio es regular de igual forma ninguna usuaria dice que es regular o malo, en la pregunta veinte y uno 10 mujeres (20%) dicen que el servicio es muy bueno, 10 de ellas (20%) se refieren al servicio como bueno, 20 usuarias (40%) lo categorizan como regular y 10 pacientes (20%) mencionan que es malo en la pregunta veinte y dos 27 mujeres (54%) dicen que el servicio es muy bueno, 13 de ellas dicen que es bueno, 7 usuarias (14%) mencionan que el servicio es regular y 3 mujeres dicen (6%) que el servicio es malo. en la pregunta veinte y tres 30 mujeres (60%) dicen que el servicio es muy bueno 10 de ellas (20%)

manifiestan que la atención es buena, así mismo, 10 (20%) mujeres dicen que la atención es regular y ninguna de ellas categorizan a la atención como mala.

En promedio se observa que el 53% (27 encuestadas) manifiestan que la calidad de atención médica en torno al componente correspondiente al entorno es Muy Bueno; el 22% (11 encuestadas) refieren que el servicio es Bueno; el 16,75% aduce que la calidad de atención es Regular y el 8,25% (4 encuestadas) manifiestan que el servicio es Malo.

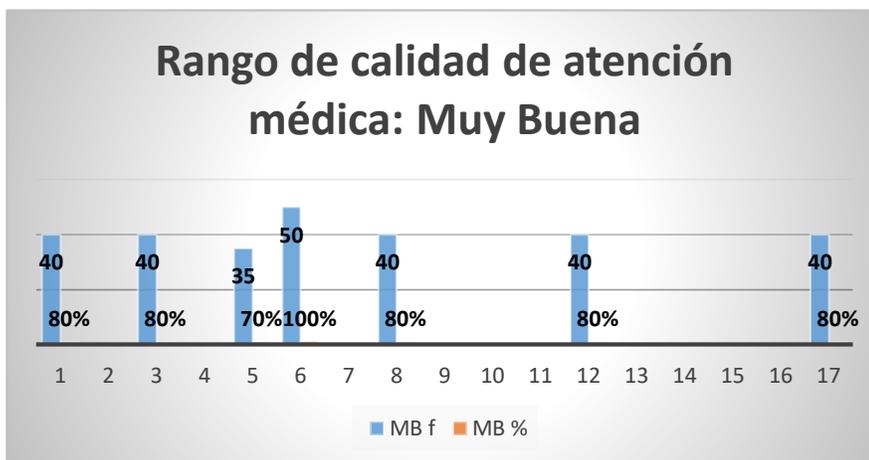
Tabla 8 Niveles correspondientes a la cuarta dimensión de la variable calidad de atención médica: Empatía.

Empatía	Escala de alternativas								Total	
	MB		B		R		M			
	F	%	f	%	f	%	F	%	f	%
¿Cómo percibe usted que fue el trato del personal de salud en el Centro de Salud No. 02 Totoracocha?	40	80%	10	20%	0	0%	0	0%	50	100%
¿Cómo cree usted que fue el grado de confidencialidad del profesional que abordó su vulneración?	40	80%	10	20%	0	0%	0	0%	50	100%
¿Cómo califica al personal durante su atención sobre el interés que mostró para que usted sea valorada considerando su vulneración.?	35	70%	15	30%	0	0%	0	0%	50	100%
¿Cómo percibe el respeto a su privacidad durante su consulta médica?	50	100%	0	0%	0	0%	0	0%	50	100%
¿Cómo considera la cortesía del personal médico, enfermeras y estadística en el Centro de Salud No. 02 Totoracocha?	40	80%	10	20%	0	0%	0	0%	50	100%
¿Cómo fue el tiempo que le brindó el profesional para contestar sus dudas o preguntas en cuanto a su condición de salud?	40	80%	10	20%	0	0%	0	0%	50	100%
¿Cómo categoriza el nivel de confianza que le brindó el profesional durante su atención médica?	40	80%	10	20%	0	0%	0	0%	50	100%

Promedio

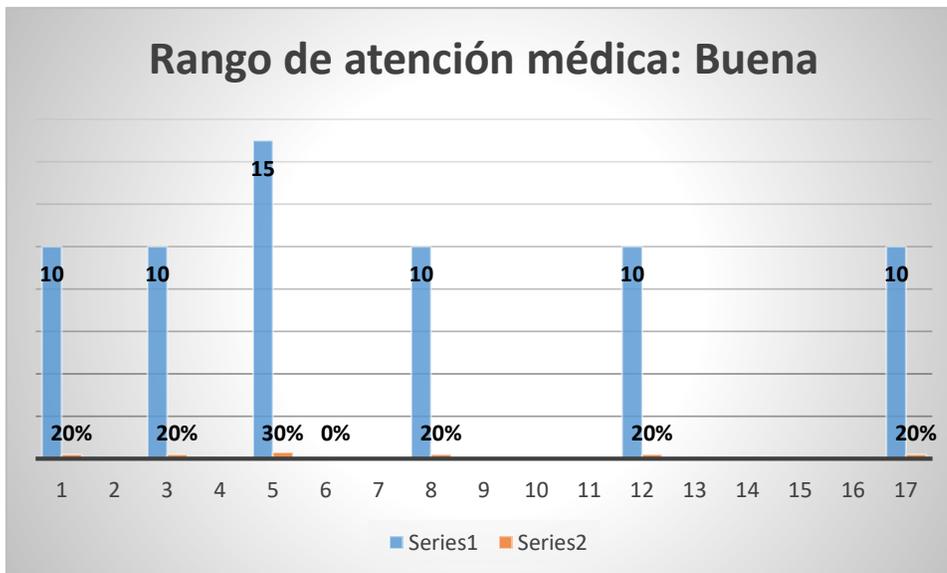
| 41 | 81,5% | 9 | 18,5% | 0 | 0% | 0 | 0% | 50 | 100%

Figure 15 Rango de calidad de atención médica: Muy Buena.



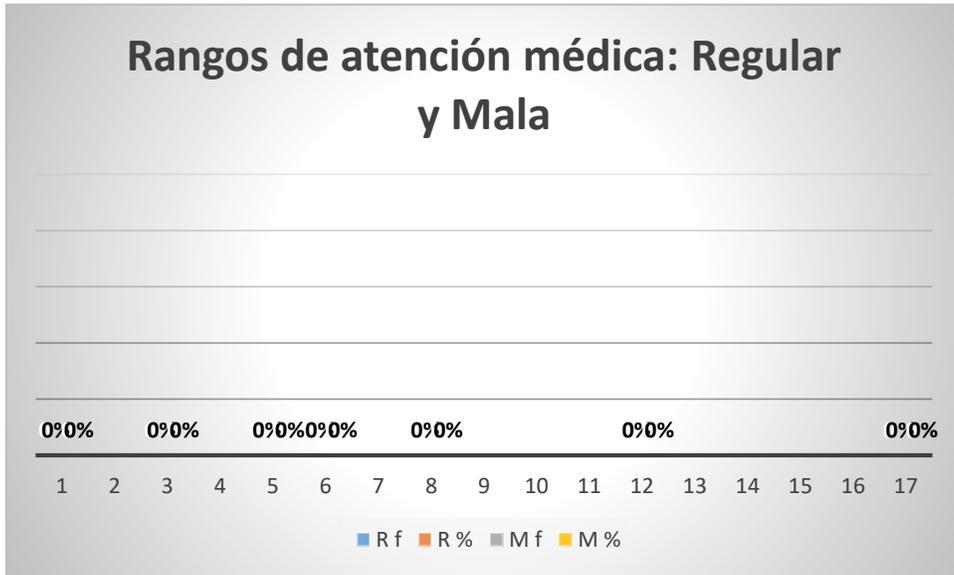
Fuente: Cuestionario sobre la calidad de atención médica a mujeres con violencia de género en el Centro de Salud No. 02 Cuenca, 2020.

Figure 16 Rango de calidad de atención médica: Buena



Fuente: Cuestionario sobre la calidad de atención médica a mujeres con violencia de género en el Centro de Salud No. 02 Cuenca, 2020.

Figure 17 Rangos de calidad de atención médica: Regular y Mala



Fuente: Cuestionario sobre la calidad de atención médica a mujeres con violencia de género en el Centro de Salud No. 02 Cuenca, 2020.

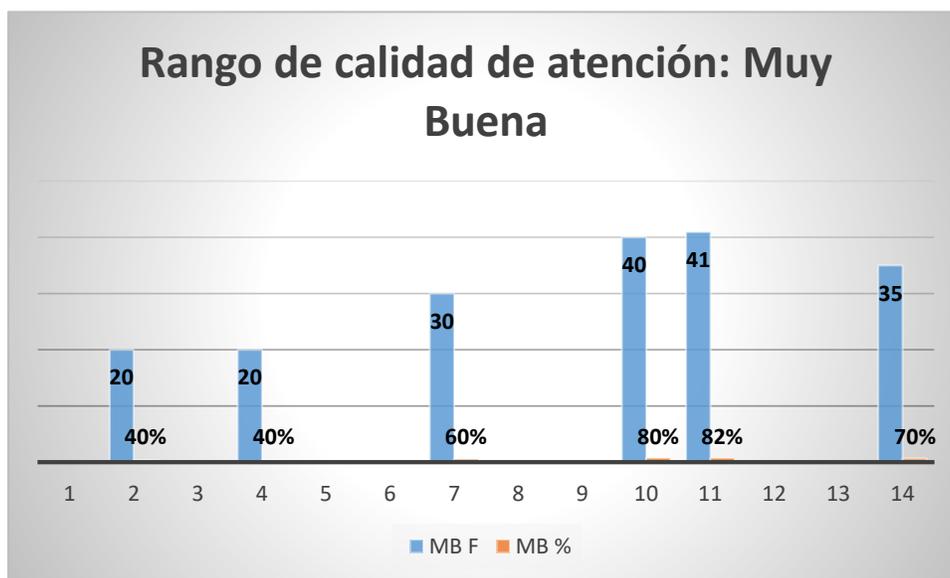
En la tabla 8 figuras 15,16,17 en las preguntas veinte y cuatro y veinte y cinco 40 mujeres (80%) consideran que el trato recibido es muy bueno, 10 de ellas (20%) lo consideran bueno, en la pregunta veinte y seis 50 mujeres (100%) dicen que la privacidad es muy buena, en las preguntas veinte y siete y veinte y ocho y veinte y nueve 40 las mujeres encuestadas (80%) consideran que el servicio es muy bueno, 10 de ellas (20%) manifiestan que el servicio es bueno. En ninguna de las preguntas las encuestadas categorizaron a la empatía del personal como regular o mala.

En promedio, la calidad de atención médica en torno a la empatía, el 81,5% (41 mujeres) refieren que es Muy Buena; el 18,5 (9 mujeres) manifiestan que el servicio es Bueno y ninguna mujer encuestada refiere que la calidad sea regular o mala.

Tabla 9 Niveles correspondientes a la quinta dimensión de la variable calidad de atención médica: Aspectos Intangibles.

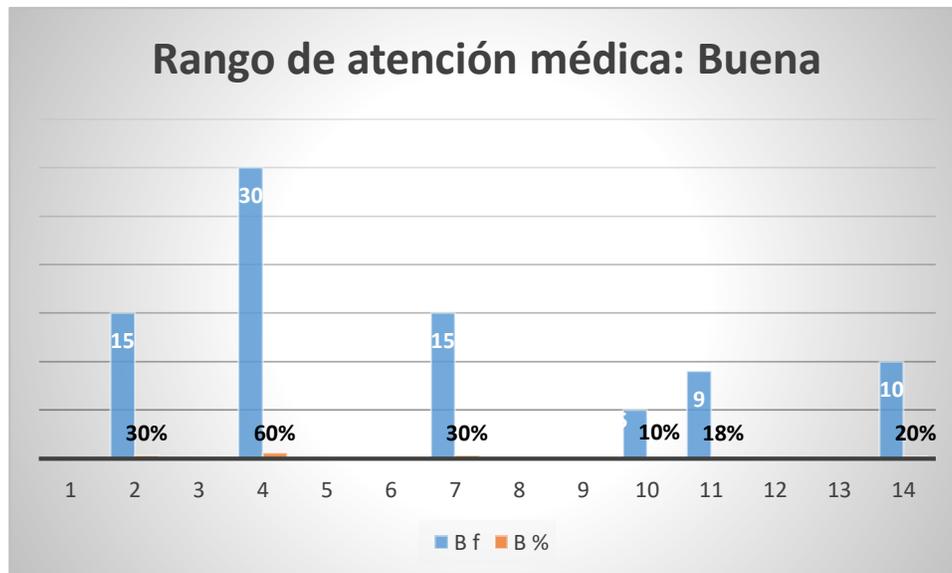
Aspectos intangibles	Escala de alternativas								Total	
	MB		B		R		M		f	%
	F	%	f	%	f	%	f	%		
¿Cómo percibe usted la capacitación del personal de salud que labora en el Centro de Salud No. 02 Totoracocha al momento de brindar la atención a los usuarios?	20	40%	15	30%	10	20%	0	0%	50	100%
¿Cómo considera usted que son las instalaciones físicas en cuanto a las áreas, pasillos, sala de espera, paredes, ventanas, entre otras, del Centro de Salud No. 02 Totoracocha?	20	40%	30	60%	0	0%	0	0%	50	100%
¿Cómo percibe usted el ambiente que se propicia en el Centro de Salud No. 02 Totoracocha en cuanto a la limpieza y herramientas necesarias para ser utilizados por el personal y los usuarios durante la consulta médica?	30	60%	15	30%	5	10%	0	0%	50	100%
¿Cómo calificaría usted la señalización dispuesta en las áreas del Centro de Salud No. 02 Totoracocha para poder dirigirse a cada lugar de acuerdo a sus necesidades?	40	80%	5	10%	5	10%	0	0%	50	100%
¿Cree usted que los profesionales del Centro de Salud No. 2 siguen normas y reglas establecidas de manera adecuada en base a las necesidades que posee el paciente?	41	82%	9	18%	0	0%	0	0%	50	100%
¿Cómo califica usted las normas de bioseguridad a las que se rigen los profesionales que laboran en el Centro de salud No. 02 Totoracocha?	35	70%	10	20%	5	10%	0	0%	50	100%
Promedio	31	62%	14	28%	5	10%	0	0%	50	100%

Figure 18 Rangos de calidad de atención médica: Muy Buena.



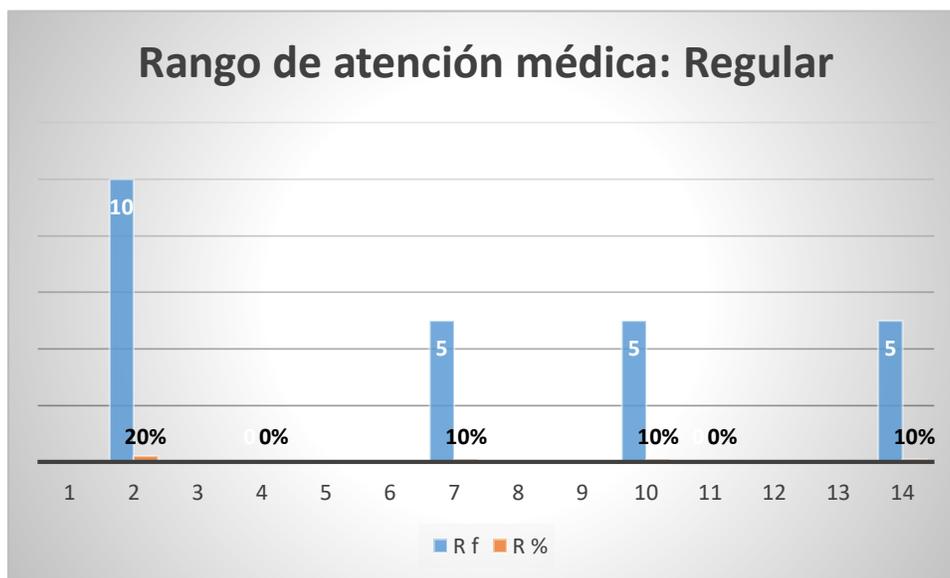
Fuente: Cuestionario sobre la calidad de atención médica a mujeres con violencia de género en el Centro de Salud No. 02 Cuenca, 2020.

Figure 19 Rangos de calidad de atención médica: Buena.



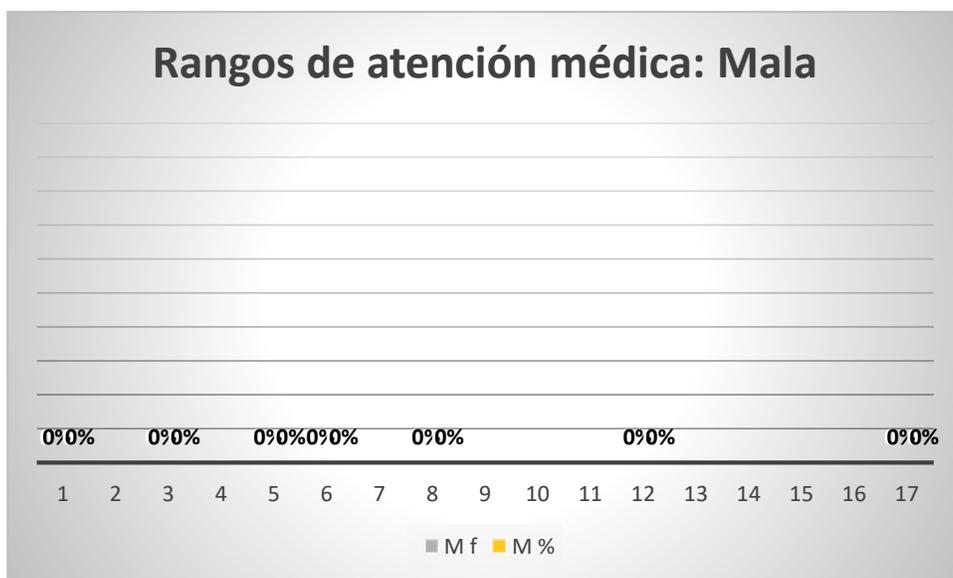
Fuente: Cuestionario sobre la calidad de atención médica a mujeres con violencia de género en el Centro de Salud No. 02 Cuenca, 2020.

Figure 20 Rangos de calidad de atención médica: Regular.



Fuente: Cuestionario sobre la calidad de atención médica a mujeres con violencia de género en el Centro de Salud No. 02 Cuenca, 2020.

Figure 21 Rangos de calidad de atención médica: Mala.



Fuente: Cuestionario sobre la calidad de atención médica a mujeres con violencia de género en el Centro de Salud No. 02 Cuenca, 2020.

En la tabla 9 figuras 19, 20, 21, 22 en la pregunta treinta 20 mujeres (40%) refieren que la capacitacion del personal es muy bueno, 15 de ellas (30%) dicen que la capacitacion es buena, 10 de las usuarias (20%) consideran que el servicio es bueno, ninguna de las mismas catalogan al servicio como regular o malo, en la pregunta treinta y uno 20 mujeres (40%) manifiestan que las instalaciones fisicas son muy buenas, 30 de ellas (60%) muestran que son buenas y 10 usuarias dicen que las instalaciones fisicas son regulares y ninguna encuestada manifiesta que es mala, en la pregunta treinta y dos 30 mujeres (60%) consideran que el ambiente propiciado es muy bueno, 15 de ellas (30%) consideran que el servicio es bueno y ninguna de las mujeres cree que sea malo o regular. en la pregunta treinta y tres 40 mujeres (80%) consideran que la señalizacion del Centro de Salud es muy buena 5 de ellas (10%) consideran que es buena; 5 usuarias (10%) manifiestan que la señalizacion es regular y ninguna pacinete dice es es mala; en la pregunta treinta y cuatro 41 mujeres (82%) manifiestan que el apego a las normas por parte de los profesionales es muy buena, 9 de ellas (18%) lo consideran buena, ninguna de las encuestadas condiera que el servicio sea regular o malo, en la pregunta treinta y cinco 35 mujeres (70%) consideran que las normas de bioseguridad son muy buenas, 10 de ellas (20%) manifiestan que son buenas; 5 usuarias (10%) dicen que son regulares y ninguna encuestada lo catalogo como malo.

En promedio la calidad de atención médica en cuanto a los aspectos intangibles el 62% (31 usuarias) refieren que el servicio es Muy Bueno; el 28% (14 usuarias) manifiestan que la calidad de atención es Buena; el 10% (5 usuarias) aducen que el servicio es Regular y el 0% lo cataloga como Malo.

Tabla 10 Niveles correspondientes a la calidad de atención medica con respecto a sus cinco dimensiones.

Calidad de atención médica	Escala de alternativas								Total	
	MB		B		R		M		f	%
	F	%	f	%	f	%	F	%		
Componente Técnico	35	69,6%	11	22%	3	6%	1	2%	50	100%
Componente Interpersonal	37	68,2%	11	22%	4	8%	1	2%	50	100%
Componente con respecto al entorno	27	53%	11	22%	8	16,75%	4	8,25%	50	100%

Empatía	41	81,5%	9	18,5%	0	0%	0	0%	50	100%
Aspectos intangibles	31	62%	14	28%	5	10%	0	0%	50	100%
Promedio	34	66,86%	11	22,38%	4	8,15%	1	2,61%	50	100%

En la tabla 10 se observa que en torno a la Calidad de atención médica a mujeres con violencia de género en el Centro de Salud No. 02 Totoracocha 34 mujeres encuestadas lo cual corresponde al 66,86% refieren que el servicio es Muy Bueno; 11 mujeres manifiestan que el servicio es Bueno, lo que representa al 22,38%; 4 personas encuestadas, correspondiendo al 8,15% manifiestan que la calidad de atención es regular y 1 persona encuestada refiere que es malo lo cual representa al 2,61%.

4. DISCUSIÓN.

Esta investigación se realizó tomando en cuenta un diseño de carácter descriptivo básico, considerando la variable de calidad de atención a mujeres con violencia de género en el Centro de Salud No2 Totoracocha Cuenca 2020.

Cabe recalcar que este análisis correspondiente se realizó con la finalidad de determinar el punto de vista de las mujeres con violencia de género que son atendidas en esta casa de salud.

Ávila T. Samaniego P. Esmeraldas (2016) dentro de su estudio titulado “Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paul de la ciudad de Esmeraldas”(14). Tuvo como objetivo analizar la calidad de la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el Centro San Vicente de Paul de la ciudad de Esmeraldas. Mediante los métodos analítico y estadístico, con dicho análisis se conoció el nivel de calidad de atención de las personas además se asocian los factores que influyeron en la atención. Mediante una encuesta se aplicó un cuestionario a 207 pacientes que asistieron a esta casa de salud por un periodo de una semana contigua, lo cual permitió recolectar datos necesarios con la finalidad de cumplir a cabalidad con los objetivos de este trabajo. Realizado el análisis se refleja que el 100% refiere que la atención es muy buena y buena, por lo tanto no existe una estimación mala o muy mala (14).

D'Empaire G, dentro de su investigación “Calidad de atención médica y principios éticos” (14). Manifiesta que la calidad de atención se ha convertido en una necesidad indispensable dentro del ámbito sanitario para lo cual se implementaron procesos administrativos, por lo tanto la calidad de atención no se debe considerar como una contrariedad médica en la parte administrativa, más bien como una dificultad ética por lo tanto estará sostenido en los conocimientos académicos que garanticen la participación activa de todos los actores del sistema de salud teniendo en cuenta que la clave es la solidaridad y el profesionalismo del personal. Este tema se ha transformado en un aspecto fundamental de la medicina actual debido al acrecentamiento de las contrariedades que afronta la medicina, así también se establecerán las dimensiones y efectividad que ha demostrado en cuanto al desarrollo de la ciencia y tecnología en los últimos años. Ante esa realidad se ha planteado varios planteamientos para mejorar la calidad de atención médica con el propósito de solucionar las contrariedades proyectadas en la medicina actual, cabe recalcar que cada guía planteada presenta sus ventajas y desventajas (15).

Huira. Perú (2017) Baso su trabajo de estudio en “El nivel de categorización por parte de los usuarios en cuanto a la calidad de atención de salud en el Hospital Base Naval Callao, octubre - diciembre 2017” (16). Establece determinar la calidad de atención brindada dentro de la consulta externa. Este estudio tomó una muestra de 260 pacientes que frecuentan la casa de salud, obteniendo que, el nivel de confianza representa el 98%, estos datos se obtuvieron al aplicar un cuestionario que consta de 22 ítems los mismos que están basados en la escala de Likert, además se midió la confiabilidad del instrumento mediante Rho Spearman obteniendo una calificación de 0.890, 0,854 tomando en cuenta el alfa de Cronbach. Los datos obtenidos y plasmados en los resultados refieren que el 76.15% califican la atención médica como buena, el 16.92% regular y 6.92% mala (16).

Chávez P. Ramos G. Perú (2016) investigaron sobre el “Nivel de percepción del cliente en cuanto a la calidad de atención en el servicio dermatológico del Hospital Nacional Dos de Mayo diciembre 2016” planteando como objetivo conocer la opinión de las personas en cuanto a la atención médica recibida en los consultorios externos. Este trabajo utilizó el método descriptivo, transversal y observacional, así también se procedió a desarrollar un cuestionario a 88 pacientes, el mismo que se basó en la escala Likert. Finalmente se obtuvo que el 76.1% manifestó que la

atención recibida es buena, 21.6% lo definió como regular y el 2.3% lo categorizo como mala, concluyendo así que desde la opinión del usuario la atención otorgada por el personal es buena en cuanto a la información que propone el personal al momento de abordar un diagnóstico, sin embargo, aduce que la calidad de atención es mala debido al gran tiempo de espera (17).

5. CONCLUSIONES

Tomando en cuenta los objetivos de esta investigación podemos concluir que la calidad de atención médica que brinda por el personal de Centro de Salud No 2 Totoracocha en un 58% es buena, mientras que el 42% lo considera regular dichos personajes fueron tomados de las repuestas emitidas por 50 encuestas a mujeres con violencia de género que requerían el servicio en esa Institución.

De las 50 mujeres con violencia de género encuestadas se corrobora que las cinco dimensiones tomadas en cuenta para esta investigación son factores determinantes para valorar la calidad de atención médica siendo así, que 34 mujeres encuestadas lo cual corresponde al 66,86% refieren que el servicio es Muy Bueno; 11 mujeres manifiestan que el servicio es Bueno, lo que representa al 22,38%; 4 personas encuestadas, correspondiendo al 8,15% refieren que la calidad de atención es regular y 1 persona encuestada refiere que es malo lo cual representa al 2,61%.

6. RECOMENDACIONES

Las mujeres con violencia de género concuerdan en que es indispensable establecer un lugar netamente para obtener información de fácil acceso al público en general, así también dicha área debería contar con personal capacitado que logre brindar la información correcta sobre ubicación, trámites y los protocolos a seguir con la finalidad de terminar el abordaje médico de la mejor manera.

El área que corresponde a otorgar, agendar y re agendar turnos médicos, así como la sala de espera deberían contar con más amplitud para comodidad de los usuarios que acuden evitando así molestias en los mismos; además se sugiere que dichas instalaciones cuenten con mejores condiciones físicas garantizando así una atención que cumpla con los criterios de calidad y calidez.

Sería importante elaborar programas de capacitación continua sobre la calidad de atención medica considerando las dimensiones presentadas en este trabajo de investigación.

Los límites de tiempo de espera para requerir una cita de atención y exámenes complementarios son extremadamente largos para ello es importante tener más personal médico personal en el área de enfermería, personal asistencial y administrativo con la finalidad de agilizar la obtención de los servicios

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. La mala calidad de la atención de salud mata - Gente Saludable [Internet]. [cited 2020 Jul 30]. Available from: <https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/>
2. Kruk ME, Gage AD, Arsenault C, Jordan K, Leslie HH, Roder-DeWan S, et al. High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era: time for a revolution [Internet]. Vol. 6, *The Lancet Global Health*. Elsevier Ltd; 2018 [cited 2020 Jul 30]. p. e1196–252. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30196093/>
3. D'Empaire G. Calidad de atención médica y principios éticos. *Acta bioethica*, 16(2), 124-132 [Internet]. Vol. 16, *Acta bioethica*. Universidad de Chile. Centro Interdisciplinario de Estudios en Bioética; 2010 [cited 2020 Jul 30]. p. 124–32. Available from: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2010000200004
4. Sandoval-Jurado L, Jiménez-Báez MV, Rovira Alcocer G, Vital Hernandez O, Pat Espadas FG. Intimate partner violence. Types and risk in primary care health users in Cancun, Quintana Roo, Mexico. *Aten Primaria*. 2017 Oct 1;49(8):465–72.
5. De Estadística C, Balseca B, Fernando F, Velásquez B, Pamela D, Avellaneda IP, et al. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS. 2019.
6. La calidad médica y el valor de la salud [Internet]. [cited 2020 Jul 30]. Available from: <https://www.edicionmedica.ec/opinion/la-calidad-m-dica-y-el-valor-de-la-salud-1971>
7. Quintana JM, González N, Bilbao A, Aizpuru F, Escobar A, Esteban C, et al. Predictors of patient satisfaction with hospital health care. *BMC Health Serv Res*. 2006 Aug 16;6.

8. Rojas Loría K, Gutiérrez Rosado T, Alvarado R, Fernández Sánchez A. Actitud hacia la violencia de género de los profesionales de Atención Primaria: estudio comparativo entre Cataluña y Costa Rica. *Aten Primaria* [Internet]. 2015 Oct 1 [cited 2020 Jul 30];47(8):490–7. Available from: www.elsevier.es/ap
9. Zurita Garza B. Calidad de la Atención de la Salud. *An la Fac Med* [Internet]. 2014 Apr 7 [cited 2020 Jul 30];58(1):9. Available from: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/5128>
10. Diseño experimental y no Experimental by Jonat - issuu [Internet]. [cited 2020 Jul 30]. Available from: https://issuu.com/jonathansegundo/docs/dise__o_experimental
11. Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria [Internet]. [cited 2020 Jul 30]. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-34662010000200012&lng=es&nrm=iso
12. OPS/OMS Ecuador - La calidad de los servicios de salud hay que abordarla desde el enfoque del derecho del paciente [Internet]. [cited 2020 Jul 30]. Available from: https://www.paho.org/ecu/index.php?option=com_content&view=article&id=2232:la-calidad-de-los-servicios-de-salud-hay-que-abordarla-desde-el-enfoque-del-derecho-del-paciente&Itemid=360
13. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, del Pilar Baptista Lucio M. Metodología de la investigación, 5ta Ed [Internet]. [cited 2020 Jul 30]. Available from: www.FreeLibros.com
14. en Roberto Hernández Sampieri MC, Fernández Collado C, Pilar Baptista Lucio D, de la Luz Casas Pérez M. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. 1991.
15. Autora E, Jessica L, González T, Asesora Q, Vila MM. Dirección de Investigación y Postgrados. 2017.

16. De F, De C, Empresa LA. UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS. 2015.
17. Carrillo-Larco RM, Ramos M. Cartas [Internet]. Vol. 32, Revista Panamericana de Salud Publica/Pan American Journal of Public Health. Organización Panamericana de la Salud; 2012 [cited 2020 Jul 30]. p. 168. Available from: <http://www.lima>
18. Los diferentes conceptos de calidad en salud | Salud | Apuntes empresariales | ESAN [Internet]. [cited 2020 Jul 30]. Available from: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
19. La calidad en la atención médica [Internet]. [cited 2020 Jul 30]. Available from: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007
20. (No Title) [Internet]. [cited 2020 Jul 30]. Available from: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGICALIDAD-1.pdf
21. INFOcalSER: Investigación en Calidad del Servicio, Información y Productividad.: Modelo de Calidad de la Atención Médica de Avedis Donabedian [Internet]. [cited 2020 Jul 30]. Available from: <http://infocalser.blogspot.com/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.html>
22. González Medécigo LE, Guadalupe E, Díaz G. CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA: LA DIFERENCIA ENTRE LA VIDA O LA MUERTE. [cited 2020 Jul 30]; Available from: <http://www.revista.unam.mx/vol.13/num8/art81/index.html>
23. OMS afirma que la violencia de género es un problema de salud pública | Noticias ONU [Internet]. [cited 2020 Jul 30]. Available from: <https://news.un.org/es/story/2013/06/1275001>
24. CONTROL DE CALIDAD DE LA SALUD.
25. CALIDAD DE LA ATENCION [Internet]. [cited 2020 Jul 30]. Available from: <https://www.aiu.edu/Spanish/CALIDAD->

DE-LA-ATENCION.html

26. Complejo Asistencial Barros Luco R RE EG GL LA AM ME EN NT TO O I IN NT TE ER RN NO O C CO OM MP PL LE EJ JO O A AS SI IS ST TE EN NC CI IA AL L B BA AR RR RO OS S L LU UC CO O.
27. El componente Técnico: Aspectos a tener en cuenta. | Pasosparahacerunproyecto's Blog [Internet]. [cited 2020 Jul 30]. Available from: <https://pasosparahacerunproyecto.wordpress.com/2010/11/17/el-componente-tecnico-aspectos-a-tener-en-cuenta/>
28. Donabedian [Internet]. [cited 2020 Jul 30]. Available from: <http://saludpublica.mx/index.php/spm/rt/prINTERfriendly/5280/5425>
29. (PDF) Empatía y calidad de servicio: El papel clave de las emociones positivas en equipos de trabajo. [Internet]. [cited 2020 Jul 30]. Available from: https://www.researchgate.net/publication/272497200_Empatia_y_calidad_de_servicio_El_papel_clave_de_las_emociones_positivas_en_equipos_de_trabajo
30. Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria [Internet]. [cited 2020 Jul 30]. Available from: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000100007
31. La escala de Likert: qué es y cómo utilizarla [Internet]. [cited 2020 Jul 30]. Available from: <https://www.netquest.com/blog/es/la-escala-de-likert-que-es-y-como-utilizarla>
32. Validez Y Confiabilidad De Los Instrumentos De Recolección De Datos [Internet]. [cited 2020 Jul 30]. Available from: https://www.eumed.net/libros-gratis/2008b/402/Validez_y_confiabilidad_de_los_instrumentos_de_recoleccion_de_datos.htm

33. Manzini JL. DECLARACIÓN DE HELSINKI: PRINCIPIOS ÉTICOS PARA LA INVESTIGACIÓN MÉDICA SOBRE SUJETOS HUMANOS. *Acta Bioeth* [Internet]. 2000 Dec [cited 2020 Jul 30];6(2):321–34. Available from: www.aabioetica.org,
34. Alvarado, M., & Guerra, N. (2012). La violencia de género un problema de salud publica. *Revista de Trabajo Social de la Universidad de Zulia*, 2(2), pp 117-130.
35. Amador, C., & Cubero, O. (2012). Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria . *Revista Cubana de Salud Pública*, pp 175-179.
36. d'Empaire, G. (2014). Health care quality and ethical principles. *Acta bioethica. ISSN 1726-569X*, 16(2), pp 124-132.
37. Espinoza, M. (2003). La Comunicación Interpersonal en los servicios de salud . *Punto Cero*, pp 10-19.
38. Fernández, M. (2015). Commitment of primary care to gender violence. Have we met the challenge? *Atención Primaria*, pp. 129-130.
39. Forrellat, M. (2014). Quality in health services: an unavoidable challenge. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia. ISSN 0864-0289*, 30(2), pp 87-94.
41. Ministerio de salud Pública. (2015). *Atención integral en violencia de género*. Ecuador: Ministerio de Salud Pública.
42. Molina, T., & Mousalli, G. (2015). *Bases de la Investigación científica* . Mérida.
43. OMS. (2013). *La violencia de genero como problema de salud pública*. Recuperado el 21 de Abril de 2020, de Noticias ONU: [tps://news.un.org/es/story/2013/06/1275001](https://news.un.org/es/story/2013/06/1275001)

44. Alvarado, M., & Guerra, N. (2012). La violencia de género un problema de salud publica. *Revista de Trabajo Social de la Universidad de Zulia*, 2(2), pp 117-130.
45. Amador, C., & Cubero, O. (2012). Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria . *Revista Cubana de Salud Pública*, pp 175-179.
46. AMS mujeres para la salud. (2018). Recuperado el 21 de Abril de 2020, de Informe: Efectos y consecuencias de la violencia y el maltrato doméstico a mujeres: <https://www.mujeresparalasalud.org/informe-efectos-y-consecuencias-de-la-violencia-y-el-maltrato-domestico-a-mujeres/>
47. Barredo, D., Delgado, M., Liberia, I., Macias, A., Palomeque, V., Zurbano, B., . . . Cedeño, G. (2014). Actitudes y percepciones sobre la violencia de género del personal docente y administrativo y de servicios de Manta: estudio del colegio 5 de Junio (2014) 1. *San Gregorio*, pp. 38-45.
48. Campos, F. (2013). *Factores socioeconómicos que afectan la Educación*. México: S.N.
49. Cañete, M. (2016). *Algunas formas de violencia: Mujer, conflicto. género*. España: UNE.
50. Chávez, M., & Juárez, A. (2016). Violencia de Género en Ecuador. *Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí*, pp. 104-115.
51. d'Empaire, G. (2014). Health care quality and ethical principles. *Acta bioethica. ISSN 1726-569X*, 16(2), pp 124-132.
52. Espinoza, M. (2003). La Comunicación Interpersonal en los servicios de salud . *Punto Cero*, pp 10-19.
53. Fernández, M. (2015). Commitment of primary care to gender violence. Have we met the challenge? *Atención Primaria*, pp. 129-130.

54. Forrellat, M. (2014). Quality in health services: an unavoidable challenge. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*. ISSN 0864-0289, 30(2), pp 87-94.
55. González, J. (2017). *Nivel de actualización de conocimientos relacionado al tipo de atención que brindan los profesionales de enfermería que laboran en el hospital Naval del cantón Esmeraldas, 2016*. Esmeraldas : Pontificia Universidad Católica del Ecuador .
56. Guarderas, P. (2015). Stage machinery, characters and plots in psychological acting in gender violence in Quito. *Universitas Psychologica*, pp. 1569-1582.
57. Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
58. Marlon, E., Jonathan, T., Tovar, N., & Barros, M. (2015). Diseños de investigación cuantitativa . *Revista Digital* , pp. 6-8.
59. Ministerio de Salud Pública. (2014). Recuperado el 21 de Abril de 2020, de MSP: <https://www.salud.gob.ec/msp-presente-en-el-acuerdo-para-la-erradicacion-de-la-violencia-de-genero/>
60. Ministerio de salud Pública. (2015). *Atención integral en violencia de género*. Ecuador: Ministerio de Salud Pública.
61. Molina, T., & Mousalli, G. (2015). *Bases de la Investigación científica* . Mérida.
62. OMS. (2013). *La violencia de genero como problema de salud pública*. Recuperado el 21 de Abril de 2020, de Noticias ONU: <tps://news.un.org/es/story/2013/06/1275001>
63. Ossorio, J., Loinaz, I., & González, J. (Abril - Junio de 2019). Protocolo para la valoración policial del riesgo de violencia de género (VPR4.0): revisión de su funcionamiento. *Revista Española de Medicina Legal*, 45(2).

64. Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a studio. *Int. J. Morphol*, pp 227-232.

65. Portell, M., & Vives, J. (2019). *Investigación en Psicología y Logopedia* . Ballaterra: Universidad Autónoma de Barcelona .

ANEXOS

Anexo 1 Operacionalidad de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 Calidad de atención médica.	D'Empaire (2014) esta se fundamenta en actualizaciones de normas y el perfeccionamiento de procesos, que facilitan a los profesionales de la salud ejecutar patrones de gestión y calidad en la asistencia de atención médica a personas que lo requieren. Por lo que es primordial que este servicio tenga un adecuado	La violencia es una enfermedad tan antigua como el hombre mismo, sus manifestaciones a nivel social se recogen a diario bajo múltiples explicaciones y justificaciones. Es por ello que el plasmar este antecedente en su historial médico es de vital importancia ya que los	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Componente Técnico</u> - D'Empaire (9) puntualiza que este se basa en la competencia o calidad técnica que brinda un profesional de la salud en cuanto a la fiabilidad, credibilidad, profesionalidad y seguridad. Se reconoce que existe una efectiva calidad en el proceso de atención de salud cuando indican satisfacción absoluta por parte de los pacientes o clientes tanto interno como externo al recibir dicho servicio, también cuando los reglamentos o procedimientos son cumplidos a cabalidad por el sistema institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Credibilidad • Profesionalidad • Seguridad 	
			<ul style="list-style-type: none"> - <u>Componente Intrapersonal</u> - D'Empaire (9) indica que este componente congrega la habilidad de comprender, ser consiente y relacionarse con los demás. Por lo que que, el modelo intrapersonal consta de una comunicación, interacción, cortesía, comprensión y confiabilidad entre los individuos de una entidad, cuyo propósito es dar un servicio efectivo y de calidad en donde los individuos tienen la habilidad necesaria para que exista una interacción social oportuna. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Interacción • Cortesía • Comprensión • Confidencialidad 	

<p>componente técnico, componente intrapersonal y lo que corresponde al entorno, además de estos es necesario que los profesionales tengan una formación continua basadas en capacitaciones u otras formas en las que puedan actualizar constantemente sus conocimientos.</p>	<p>servicios públicos de salud constituyen la principal puerta de entrada a la atención institucionalizada ya que con relativa frecuencia las mujeres recurren a ellos en su papel de guardianas de la salud.</p>	<p>- <u>Componente correspondiente al entorno:</u> D'Empaire (2014) puntualiza que componente correspondiente al entorno es el término de valor con la que cuenta para dar la debida asistencia en la situación que se presente. Por lo que este componente involucra la capacidad de respuesta, la integralidad, la predisposición para atender al usuario, la oportunidad y la continuidad en la realización de las actividades sin que exista alguna interrupción en el proceso de atención.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Capacidad de respuesta ● Integralidad ● Predisposición para atender al usuario. ● Oportunidad ● Continuidad 	Ordinal
		<p>- <u>Empatía:</u> Según Olmedo (2009) en su investigación citada por la RAE menciona que la empatía es la afinidad mental y emotiva mediante la amabilidad y cortesía que tiene un individuo con el estado de ánimo de otra persona al buscar solucionar un problema; en un segundo aporte lo indica como la facilidad de identificarse con alguien mediante el trato recibido al compartir sus afecciones en el servicio que recibe por parte de los médicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Trato recibido ● Solucionar el problema ● Uso del lenguaje ● Cortesía ● Amabilidad 	
		<p>- <u>Aspectos intangibles:</u> - Se entiende como aspectos intangibles en el mundo de la gestión de la medicina general a todo aquello como capacitación del personal, instalaciones, físicas, señaléticas, equipos médicos que posee un centro salud la cual es de gran importancia y genera un valor significativo para el desempeño de los médicos la cual genera importante valor en el servicio médico (Jaraiz, Erika, & Rivera, 2017)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Capacitación del personal ● Instalaciones físicas ● Señaléticas ● Equipos médicos 	

			.		
--	--	--	---	--	--

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Calidad de atención médica

NOMBRE: Cuestionario sobre la calidad de atención médica a mujeres con violencia de genero

OBJETIVOS: Obtener información sobre la calidad de atención medica que brindan los profesionales que laboran en el Centro de Salud No. 02 Totoracocha.

AUTOR ORIGINAL: Psi. Cl. Saca Urgilés, Rosa Alejandrina

DURACIÓN: 20 minutos

SUJETOS DE APLICACIÓN: 50 usuarias.

PUNTUACIÓN Y ESCALA DE CALIFICACIÓN:

Puntuación numérica	Rango o nivel
1	Mala
2	Regular
3	Buena
4	Muy Buena
Puntuación numérica	Rango o nivel
35 – 79	Mala
80 – 124	Regular
125 – 169	Buena
170 – 214	Muy Buena



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA A VICTIMAS DE VIOLENCIA DE GENERO

Estimado (a) colaborador. Es grato dirigirme a usted, para hacerle llegar el presente cuestionario, que tiene por finalidad obtener información sobre la calidad de atención que brindan los profesionales que laboran en el Centro de Salud No. 02 Totoracocha. Es necesario dar a conocer que esta encuesta es anónima y los resultados que se obtengan serán de uso exclusivo para la investigación.

INSTRUCCIONES: Lea atentamente cada ítem y marque con una (X) la casilla que más se acerque a su opinión considerando los valores establecidos en la escala de evaluación; es muy importante que sus respuestas estén basadas en su honestidad.

ESCALA DE EVALUACION.

MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
4	3	2	1

D1: Componente Técnico		Muy Bueno	Bueno	Regular	Mala
1	¿Cómo considera usted la asistencia brindada por el personal que labora en el centro de salud No. 02 Totoracocha?				
2	¿Cómo percibe usted el proceso de abordaje que realizó el profesional de salud ante su situación?				
3	¿Cómo calificaría el profesionalismo del personal médico del Centro de Salud No. 02 Totoracocha.?				
4	Desde su experiencia en este Centro de Atención Medica. ¿Cómo categoriza la atención que recibió, basándose en los conocimientos que posee el profesional a cargo?				
5	¿Cree usted que los profesionales del Centro de Salud No. 2 siguen normas y reglas establecidas de manera adecuada en base a las necesidades que posee el paciente?				

D2: Componente Intrapersonal		Muy Bueno	Bueno	Regular	Mala
6	¿Cree usted que la información que recibió por parte del profesional fue de utilidad durante el proceso que debió seguir en el Centro de Salud No. 02 Totoracocha?				
7	¿Cómo calificaría usted la rapidez y eficacia con la que el personal que labora en el Centro de Salud No. 02 abordó su solicitud de atención medica requerida?				
8	¿Cómo considera usted la atención realizada por el profesional al identificar de manera correcta su vulneración? ¿Le brindo asesoramiento oportuno?				
9	¿Cómo califica al lenguaje utilizado por el profesional durante su atención medica?				
10	¿Cómo considera usted la amabilidad del personal que la atendió en el centro de salud No. 02 Totoracocha?				
11	¿Cómo cree usted que fue el trato brindado por el personal con el que tuvo contacto en el Centro de salud No. 02 Totoracocha, tomando en cuenta el respeto, paciencia y consideración?				
12	¿Cómo considera usted que fue la interacción entre su persona y el profesional que la atendió durante el proceso que llevo a cabo?				
13	En base a sus necesidades ¿Cómo considera usted que fue la comprensión del personal del centro de salud No. 02 Totoracocha durante el proceso que llevo a cabo?				
14	¿Cómo considera usted que es la confidencialidad del personal del centro de salud No. 02 Totoracocha, en cuanto a los resultados de los diagnósticos recibidos?				
15	¿Cómo se sintió al ser atendida por un profesional médico de sexo masculino, considerando su vulneración.?				
D3: Componente correspondiente al entorno		Muy Bueno	Bueno	Regular	Mala
16	¿Cómo considera usted que es el tiempo de espera que le brindó el personal del centro de salud para ser atendida?				
17	¿Cómo considera que es la capacidad del servicio para identificar las necesidades del usuario?				

18	¿Cómo considera la capacidad del servicio para gestionar con otras instituciones en caso de ser requerido para tratar sus necesidades?				
19	¿Cómo considera usted que es la rapidez del personal médico para determinar su estado de salud e intervenir de forma inmediata si es necesario?				
20	¿Cómo considera Ud. que es el tiempo de intervención en cuanto a la accesibilidad y puntualidad?				
21	¿Cómo considera usted la explicación y orientación brindada por el profesional sobre los pasos o trámites a seguir durante su consulta.?				
22	¿Cómo considera usted que es el seguimiento de las actividades durante el proceso de atención y tratamiento médico, desde la primera atención hasta la satisfacción de sus necesidades?				
23	¿Cómo califica al momento de requerir una cita de atención medica; usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad.?				
D4: Empatía		Muy Bueno	Bueno	Regular	Mala
24	¿Cómo percibe usted que fue el trato del personal de salud en el Centro de Salud No. 02 Totoracocha?				
25	¿Como cree usted que fue el grado de confidencialidad del profesional que abordo su vulneración?				
26	¿Cómo califica al personal durante su atención sobre el interés que mostró para que usted sea valorada considerando su vulneración.?				
27	¿Cómo percibe el respeto a su privacidad durante su consulta médica.?				
28	¿Cómo considera la cortesía del personal médico, enfermeras y estadística en el Centro de Salud No. 02 Totoracocha?				

29	¿Cómo fue el tiempo que le brindo el profesional para contestar sus dudas o preguntas en cuanto a su condición de salud.?				
30	¿Como categoriza el nivel de confianza que le brindo el profesional durante su atención médica?				
D5: Aspectos intangibles		Muy Bueno	Bueno	Regular	Mala
31	¿Cómo percibe usted la capacitación del personal de salud que labora en el Centro de Salud No. 02 Totoracocha al momento de brindar la atención a los usuarios?				
32	¿Cómo considera usted que son las instalaciones físicas en cuanto a las áreas, pasillos, sala de espera, paredes, ventanas, entre otras, del Centro de Salud No. 02 Totoracocha?				
33	¿Cómo percibe usted el ambiente que se propicia en el Centro de Salud No. 02 Totoracocha en cuanto a la limpieza y herramientas necesarias para ser utilizados por el personal y los usuarios durante la consulta médica?				
	¿Cómo calificaría usted la señalización dispuesta en las áreas del Centro de Salud No. 02 Totoracocha para poder dirigirse a cada lugar de acuerdo a sus necesidades?				
34	¿Cómo califica usted las normas de bioseguridad a las que se rigen los profesionales que laboran en el Centro de salud No. 02 Totoracocha?				
35	En su experiencia. Califique si los equipos y herramientas que posee el Centro de Salud son adecuados para las diversas atenciones que brinda el personal del Centro de Salud No. 02 Totoracocha?				

Gracias por su colaboración



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE EXPERTO

CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN EL CENTRO DE SALUD NO. 02 TOTORACOCHA, CUENCA 2020.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN MEDICA A VICTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Indicadores	Criterios	Deficiente				Regular				Buena				Muy Buena				Excelente				OBSERVACIONES
		0 – 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100				
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque																					

	teórico abordado en la investigación																			
4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			
6.Intencionaldad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos- científicos de la investigación.																			

8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																																			
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																																			

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

<p>Cuenca-Ecuador, junio del 2020.</p> <p>Evaluación numérica : Evaluación cualitativa :</p> <p style="text-align: right;">Mgtr.: DNI: Teléfono: E-mail:</p>
--



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE EXPERTO

TÍTULO DEL PROYECTO

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 50				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES	
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96		
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																			X	94		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			X	83		
3. Actualidad	Actualizado y enfocado teórico abordado																				X	99	



FICHA DE EXPERTO

TITULO DEL PROYECTO

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION MEDICA A VICTIMAS DE VIOLENCIA DE GENERO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	28	31	36	41	48	51	56	61	68	71	78	81	88	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				98	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				95	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en																				100	

Anexo 5 Base de datos de la calidad de Atención Médica de Violencia de Género en el Centro de Salud No. 02 Totoracocha, Cuenca 2020

BASE DE DATOS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA EN EL CENTRO DE SALUD No. 02, TOTORACOCHA, CUENCA 2020

S	COMPONENTE TECNICO					COMPONENTE INTERPERSONAL									COMPONENTE CORRESPONDIENTE AL ENTORNO								EMPATIA					ASPECTOS INTANGIBLES					PUNTAJE TOTAL								
	1	2	3	4	5	TOTAL	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	TOTAL	16	17	18	19	20	21	22	23	TOTAL	24	25	26	27	28	29		30	TOTAL	31	32	33	34	35	TOTAL
1	3	1	1	3	3	11	3	3	1	4	2	1	3	3	3	2	25	1	1	3	3	3	2	3	2	18	3	3	3	4	3	4	4	24	1	3	2	4	2	12	90
2	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	2	4	4	4	1	1	3	22	3	3	3	4	3	3	3	22	2	3	3	4	3	15	119
3	3	2	1	3	4	13	3	3	1	4	2	2	3	3	3	2	26	1	1	3	4	4	2	2	4	21	3	4	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	20	107
4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	4	4	4	3	2	3	2	25	4	4	3	4	3	4	4	26	4	3	4	3	4	18	129
5	4	3	2	3	3	15	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	34	1	1	3	3	4	1	4	4	21	3	4	4	4	4	4	4	27	4	3	2	4	4	17	114
6	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	3	4	4	3	2	2	3	24	4	4	4	4	4	4	3	27	1	3	4	4	3	15	126
7	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	2	1	4	27	4	4	3	4	4	4	4	27	3	2	3	4	2	14	128
8	3	2	1	3	3	12	3	2	1	4	2	1	3	4	4	4	28	1	1	2	4	4	1	1	4	18	4	4	4	4	3	4	4	27	3	4	4	4	3	18	103
9	3	2	1	3	3	12	3	3	1	4	2	4	3	3	3	2	28	1	1	2	3	3	3	4	2	19	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	2	4	4	16	103
10	4	3	2	2	4	15	4	3	2	4	2	2	3	4	4	4	32	2	2	4	4	4	1	4	4	25	4	3	4	4	4	4	4	27	4	3	4	2	4	17	116
11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38	2	1	2	4	4	2	2	4	21	3	3	4	4	4	3	3	24	1	3	4	4	3	15	118
12	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	3	4	2	29	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	3	4	4	17	133
13	3	1	1	2	3	10	4	3	2	4	2	1	3	3	4	4	30	2	1	2	3	3	2	3	4	20	4	4	3	4	4	4	4	27	3	4	2	4	4	17	104
14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	37	4	3	4	4	4	4	4	3	30	4	4	4	4	3	3	4	26	2	3	4	4	4	17	130
15	4	3	3	4	4	18	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	36	2	2	3	4	4	3	4	2	24	4	4	4	4	4	4	3	27	1	4	4	4	4	17	122
16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	2	3	4	4	2	2	4	24	4	3	3	4	4	4	4	26	2	3	3	4	4	16	126
17	4	3	3	3	3	16	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	34	2	1	2	3	3	1	4	2	18	3	4	4	4	4	4	4	27	4	2	2	3	3	14	109
18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39	3	3	4	3	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	3	4	27	3	3	4	4	2	16	131
19	3	2	2	2	3	12	4	2	1	4	2	1	3	3	4	4	28	1	1	3	4	4	2	2	4	21	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	4	4	19	108
20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	3	4	4	4	1	3	3	25	4	3	4	4	3	4	3	25	1	4	4	2	4	15	125
21	4	3	3	4	4	18	4	4	3	4	2	2	3	4	4	4	34	2	1	3	4	4	3	4	2	23	4	4	3	4	4	4	4	27	3	3	3	4	4	17	119
22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	3	4	4	4	4	2	2	4	27	4	4	4	4	4	3	4	27	4	3	4	4	4	19	132
23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	3	4	4	4	3	4	26	2	3	4	4	3	16	133

23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	3	4	4	4	3	4	26	2	3	4	4	3	16	133	
24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	4	4	4	3	2	4	3	27	4	4	3	4	4	4	4	27	3	3	4	3	4	17	131	
25	3	2	2	2	3	12	3	2	2	4	2	1	3	3	3	2	25	1	2	3	3	4	4	3	2	22	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	2	17	104
26	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	2	2	4	28	4	4	4	4	3	3	3	25	2	3	4	4	2	15	128	
27	4	3	3	3	4	17	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	38	2	2	3	4	4	2	4	4	25	4	4	3	4	4	3	4	26	3	3	4	3	4	17	123
28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	1	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	4	4	19	136	
29	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38	2	2	2	3	4	3	3	2	21	3	4	3	4	4	4	4	26	3	4	3	4	4	18	123
30	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	4	4	4	4	3	4	4	30	4	4	4	4	4	3	4	27	4	4	4	4	4	20	137	
31	4	3	3	3	3	16	4	3	2	4	2	2	3	4	4	4	32	2	2	4	4	4	2	3	4	25	4	4	4	4	4	4	3	27	3	3	3	2	4	15	115
32	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	38	2	2	3	4	3	4	4	4	26	4	4	3	4	4	4	4	27	4	3	4	4	4	19	130
33	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	3	4	4	3	4	3	4	4	29	4	4	4	4	4	3	4	27	4	4	3	4	3	18	133
34	3	3	3	4	4	17	4	4	2	4	3	2	3	3	3	3	31	1	2	2	3	4	2	3	2	19	3	3	3	4	4	4	4	25	2	3	4	4	4	17	109
35	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	2	3	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	3	4	18	135	
36	4	3	3	4	4	18	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	34	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	3	4	3	26	3	4	4	4	4	19	128
37	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	37	4	4	4	3	3	1	3	4	26	4	4	4	4	4	4	4	28	4	2	3	4	4	17	128
38	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	3	3	3	29	4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	20	136	
39	3	3	3	4	4	17	4	3	2	4	3	2	3	3	4	4	32	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	3	4	4	17	125
40	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	4	4	4	4	4	2	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	4	3	18	135
41	4	3	4	4	4	19	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	36	4	4	4	4	4	3	3	4	30	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	3	4	4	19	131
42	4	3	4	4	4	19	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38	4	4	4	4	4	2	3	3	28	4	4	3	4	4	4	3	26	2	3	3	4	4	16	127
43	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	3	19	137
44	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	35	4	4	4	4	4	2	3	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	3	2	4	16	128
45	3	3	3	3	4	16	4	2	2	4	3	3	3	4	3	3	31	1	3	2	3	4	4	4	3	24	3	3	4	4	4	4	4	26	2	4	4	4	3	17	114
46	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	38	4	4	4	4	4	3	3	4	30	4	4	4	4	3	4	4	27	3	2	4	4	4	17	132
47	4	4	4	4	4	20	4	3	2	4	3	2	3	3	4	4	32	4	4	4	4	4	2	3	3	28	4	4	4	4	4	4	3	27	4	3	4	4	4	19	126
48	3	3	3	3	4	16	4	2	2	4	3	3	3	3	4	4	32	4	3	2	3	3	1	4	4	24	3	3	4	4	4	4	4	26	2	3	4	4	4	17	115
49	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	4	2	4	16	135
50	3	3	2	2	4	14	4	3	2	4	3	2	3	3	4	3	31	1	3	2	3	4	1	4	3	21	3	4	4	4	4	4	4	27	2	2	4	4	4	16	109

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	35

Interpretación: Según la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach, el instrumento muestra una elevada confiabilidad en sus 35 ítems propuestos.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	118,9400	119,282	,746	,885
P2	119,3200	111,038	,844	,879
P3	119,4000	107,429	,857	,877
P4	119,1000	115,561	,728	,883
P5	118,8800	120,353	,704	,886
P6	118,8000	122,245	,621	,888
P7	119,1000	116,459	,663	,884
P8	119,7000	109,806	,740	,880
P9	118,7000	126,500	,000	,892

P10	119,3000	113,398	,723	,882
P11	119,6000	110,857	,654	,882
P12	119,2000	119,143	,644	,885
P13	119,0400	120,325	,566	,887
P14	118,9400	122,098	,442	,888
P15	119,0000	118,735	,521	,886
P16	119,9000	106,173	,780	,879
P17	119,9000	106,378	,771	,879
P18	119,3000	113,929	,691	,882
P19	119,0000	121,837	,435	,888
P20	118,9000	124,133	,245	,890
P21	120,3000	120,418	,222	,894
P22	119,4800	123,112	,127	,895
P23	119,3000	120,786	,285	,891
P24	118,9200	121,667	,505	,888
P25	118,9000	124,133	,245	,890
P26	118,9800	125,734	,055	,893
P27	118,7000	126,500	,000	,892
P28	118,9000	126,173	,018	,893
P29	118,9000	128,990	-,289	,896
P30	118,9000	126,949	-,067	,894

P31	119,7000	121,847	,163	,895
P32	119,5000	126,622	-,036	,895
P33	119,2000	120,694	,359	,889
P34	119,0000	127,918	-,126	,897
P35	119,1000	124,296	,117	,893