



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Calidad de Atención Obstétrica y Satisfacción de las Gestantes en el
Área de Hospitalización de un Hospital Público, Chimbote, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA:

Mantilla Murillo, Veronica Maribel (orcid.org/ 0000-0002-0173-2284)

ASESOR:

Dr. Castillo Saavedra, Ericsson Felix (orcid.org/ 0000-0003-9279-7189)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHIMBOTE - PERU

2022

Dedicatoria

A Dios, por estar siempre presente en mi vida y darme fortaleza en momentos difíciles.

A la memoria de mi padre Sixto y mi madre Marcia, por su amor incondicional, por los principios que me inculcaron, consejos, valores, por ser mi ejemplo de vida y creer siempre en mí, lo cual me incentiva a progresar y superarme cada día.

A mi familia, en especial a mis hermanos, por su apoyo incondicional en esta etapa de mi vida y por siempre estar presentes.

A mis amigas y amigos, que me brindaron su apoyo y han hecho que este trabajo se realice con éxito, en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Mantilla Veronica

Agradecimiento

Agradezco a Dios por guiarme en mi camino y por permitirme concluir con mi objetivo.

Gracias a mis queridos padres, por ser los principales promotores de mis proyectos, por su confianza, paciencia y creer en mis expectativas, que ayudaron a trazar mi camino.

Agradecer al Hospital público Chimbote, por permitir la aplicación de los instrumentos de este trabajo de investigación.

Agradecer al jefe de departamento de Gineco-Obstetricia, jefe de Obstetricia Médica y jefa del servicio de Obstetricas, por las facilidades brindadas para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Mantilla Veronica

Índice general

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice general	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de la investigación	12
3.2 Variables, operacionalización	12
3.3 Población, muestra y muestreo	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5 Procedimientos	15
3.6 Análisis de datos	15
3.7 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	30
Anexos	18

Índice de tablas

Tabla 1	Nivel de calidad de atención obstétrica de las gestantes en el área de hospitalización de un hospital público, Chimbote, 2022.	34
Tabla 2	Nivel de satisfacción de las gestantes en el área de hospitalización de un hospital público, Chimbote, 2022.	35
Tabla 3	Relación de la calidad de atención obstétrica y las dimensiones de la satisfacción de las gestantes en el área de hospitalización de un hospital público, Chimbote, 2022.	36
Tabla 4	Relación entre la calidad de atención obstétrica y la satisfacción de las gestantes en el área de hospitalización de un hospital público, Chimbote, 2022.	37
Tabla 5	Pruebas de normalidad de las variables en estudio	56

Índice de figuras

- Figura 1 Nivel de calidad de atención obstétrica de las gestantes en el 70
área de hospitalización de un hospital público, Chimbote,
2022.
- Figura 2 Nivel de satisfacción de las gestantes en el área de 71
hospitalización de un hospital público, Chimbote, 2022.

RESUMEN

La satisfacción del paciente es de suma importancia como medida de la calidad de los servicios médicos porque brinda información sobre el éxito del proveedor en cumplir con los valores y expectativas legítimos del paciente. La medición de la satisfacción es, por tanto, una importante herramienta de investigación, gestión y planificación. Es así, que el objetivo general fue determinar la relación entre la calidad de atención obstétrica y la satisfacción de las gestantes en el área de hospitalización de un hospital público, Chimbote, 2022. Por otra parte, como componente metodológico el estudio fue trabajado bajo el enfoque básico-correlacional, donde interviene una muestra de 209 gestantes de dicho establecimiento de salud, aplicándoles un cuestionario para ambas variables. Como resultado principal se ha obtenido que a través del Rho de Spearman se obtuvo el valor de 0,000 siendo menor al 0,05, indicando que la calidad de la atención obstétrica se relaciona de manera directa con la satisfacción de las gestantes. Se concluyó que el nivel de calidad de atención obstétrica hacia las gestantes atendidas en el área de hospitalización, se encuentra en un nivel medio (54.1%), asimismo, ocurre con la satisfacción, porque predominó el nivel regular con el 47.4%.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción, gestante, obstétrica.

ABSTRACT

Patient satisfaction is of paramount importance as a measure of the quality of medical services because it provides information on the provider's success in meeting legitimate patient values and expectations. Satisfaction measurement is therefore an important research, management and planning tool. Thus, the general objective was to determine the relationship between the quality of obstetric care and the satisfaction of pregnant women in the hospitalization area of a public hospital, Chimbote 2022. On the other hand, as a methodological component, the study was worked under the approach basic-correlational, where a sample of 209 pregnant women from said health establishment intervenes, applying a questionnaire for both variables. As a main result, it has been obtained that through Spearman's Rho, the value of 0.000 was obtained, being less than 0.05, indicating that the quality of obstetric care is directly related to the satisfaction of pregnant women. It was concluded that the level of quality of obstetric care for pregnant women treated in the hospitalization area is at a medium level (54.1%), likewise, it occurs with satisfaction, because the regular level prevailed with 47.4%.

Keywords: Quality of care, satisfaction, pregnant woman, obstetrics

I. INTRODUCCIÓN

En las naciones de ingresos bajos, los estudios demuestran un mayor manejo y acceso de los servicios de salud materna, pero las tasas de mortalidad siguen siendo altas y la mala calidad se analiza cada vez más como un posible punto de falla en el logro de los objetivos esperados. Por ello, Howell y Zeitlin (2019) indican que cada vez se proporciona más atención a la calidad de la atención obstétrica, ya que las pacientes presionan al sistema de salud para mejorar la calidad. También hay un reconocimiento cada vez mayor de las disparidades étnicas persistentes que prevalecen en los resultados obstétricos. Sumado a ello, a nivel mundial, más del 70% de las muertes maternas se originan como resultado de complicaciones del parto y del embarazo, como hemorragia, trastornos hipertensivos, sepsis y aborto. En este contexto, la mala calidad de la atención en muchas instalaciones se convierte en un obstáculo fundamental en nuestra búsqueda para poner fin a la mortalidad y morbilidad evitables (Tunçalp et al., 2019).

Según World Health Organization (2019) indicó que casi el 15% de los embarazos terminan en complicaciones obstétricas perinatales fatales, que incluyen sangrado, infecciones, hipertensión, parto obstruido y complicaciones del aborto. A nivel mundial, se estima que 10,7 millones de mujeres han muerto debido a complicaciones obstétricas en las últimas dos décadas, y dos tercios de estas muertes ocurrieron en el África subsahariana, aunque la mayoría de las muertes maternas pueden prevenirse, existen obstáculos que dificultan la atención como son falta de suministros y servicios de atención obstétrica de emergencia, la escasez de personal capacitado (Geleto et al., 2018). Por su parte MacDorman y Mathews (2018) indican que cuatro millones de nacimientos ocurren anualmente en los Estados Unidos y el parto es una de las principales razones de hospitalización, dicho esto, la calidad del hospital está asociada con los resultados obstétricos y neonatales y se está prestando una atención cada vez mayor a la calidad y la seguridad obstétrica, ya que más del 45% de pacientes presionan al sistema de atención médica para que mida y mejore la calidad de la atención. Del mismo modo, en Guatemala, Austad et al. (2020) muchas muertes maternas en entornos de bajos recursos se pueden

prevenir. El acceso inadecuado a una atención oportuna y de calidad en las instalaciones de maternidad genera malos resultados, especialmente cuando más del 60% de las mujeres de este país dan a luz en el hogar con parteras.

A nivel nacional, Guevara (2021) ante la coyuntura vivida por la COVID-19, las gestantes se han convertido en una población vulnerable produciendo consecuencias muy graves en su salud, reflejándose en el aumento de defunciones maternas en el 2020; sumado a ello, es la tercera causa de muerte en mujeres después de las hemorragias y los trastornos hipertensivos con un 15,3%. Sumado a ello, Aquije y Kawata (2020) señalan que en el Hospital Regional de Ica, el 65% de mujeres que han presentado complicaciones en su periodo de gestación, refieren que la calidad de atención ofrecida por el personal de obstetricia es inadecuado, y es que se debe, al escaso personal y al tiempo de espera para su hospitalización. Por otro lado, Ascarza (2021) señaló que las muertes de más de un tercio de las mujeres se han podido evitar, y es que, esto se debe a que existe una inapropiada prestación de salud, porque nunca han tenido un control prenatal; y solo un 11% ha podido acceder a dichos controles. Además, Pérez (2022) señaló que en este año se ha incrementado en un 25% las muertes maternas, y esto se debe a que el estado no prioriza la atención reproductiva y materna por que la dotación del personal y los que están encaminados en atender la crisis sanitaria y el resto de los servicios se quedan rezagados. En Juliaca, Defensoría del Pueblo (2020) en el Hospital Carlos Monge Medrano, se están implementando estrategias que ayuden a garantizar la atención oportuna de las mujeres embarazadas, que son referidos de centro de salud de menor complejidad, y esto se debe a las complicaciones que presentan.

A nivel local, en un hospital público de Chimbote, en el servicio de hospitalización, presentan varios problemas relacionados a la calidad de atención obstétrica en las gestantes, debido a que, las complicaciones maternas se presentan con mucha frecuencia en dicha ciudad; por ende, el establecimiento hospitalario no ofrece una atención oportuna, porque no se cuenta con el personal sanitario suficiente para la atención, y esto se debe a la coyuntura vivida, porque gran parte de ellos son personas vulnerables, lo que

hace que exista prolongados tiempos de espera en dicho servicio y sobre todo no existe una rápida capacidad de respuesta para afrontar dichos problemas; ante lo expresado, estos factores causan una mala calidad en la prestación. Sunado a ello, se ha planteado la formulación del problema, siendo: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención obstétrica y la satisfacción de las gestantes en el área de hospitalización de un hospital público, Chimbote, 2022?

Por esta razón, el estudio ha sido importante porque uno de los objetivos principales de la prestación sanitaria en los diferentes niveles de atención es proporcionar un oportuno y eficaz servicio a los pacientes; de modo que, se ha pretendido medir el nivel de relación entre las variables a investigar (calidad de atención y satisfacción), en gestantes en un hospital ubicado en el departamento de Ancash-Chimbote; también, presentó una implicancia social debido a que las gestantes con complicaciones, fueron las beneficiarias directas de la investigación; a su vez, se ha tomado en cuenta la relevancia teórica, porque se ha armado una base teórica precisa que ha contribuido a una mayor comprensión de las variables. Con lo que respecta a lo metodológico, ha estado referido a las recomendaciones, debido a que, pueden ser captados como referidos para estudios futuros.

En relación al objetivo general se tiene: determinar la relación entre la calidad de atención obstétrica y la satisfacción de las gestantes en el área de hospitalización de un hospital público, Chimbote 2022; en cuanto a los objetivos específicos se tienen: identificar el nivel de calidad de atención obstétrica de las gestantes en el área de hospitalización de un hospital público, Chimbote, 2022, identificar el nivel de satisfacción de las gestantes en el área de hospitalización de un hospital público, Chimbote, 2022 y relacionar las dimensiones de la calidad de atención obstétrica y la satisfacción de la gestantes en el área de hospitalización de un hospital público, Chimbote, 2022. Finalmente, la hipótesis del estudio: Ha: Existe relación entre la calidad de atención obstétrica y satisfacción de las gestantes en el área de hospitalización de un hospital público, Chimbote, 2022 y la hipótesis nula Ho: No existe relación entre la calidad de atención obstétrica y satisfacción de las gestantes en el área de hospitalización de un hospital público, Chimbote, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

El presente capítulo comienza analizando los trabajos previos, debido a que contribuyen a un mejor respaldo de la investigación, dicho ello, a nivel internacional Hsai et al. (2020) presentó como finalidad evaluar el grado de satisfacción de las mujeres embarazadas con los servicios de obstetricia proporcionados por un hospital público en Myanmar. Se realizó bajo el supuesto metodológico cuantitativo con 125 mujeres, arrojando como resultado más importante que casi la mitad de las mujeres embarazadas del estudio estaban muy satisfechas (45%) con el total de los servicios de atención médica que recibieron. Se concluyó que las instalaciones en el área de espera, el servicio de laboratorio y el tiempo de espera para ver a los médicos fueron servicios insatisfechos y deben mejorarse.

Hussen y Worku (2022) en el informe realizado en Turquía, presentó como finalidad evaluar la calidad obstétrica y la satisfacción de las gestantes en los establecimientos de salud pública en dicho país, trabajando con el estudio transversal y la muestra fue de 366 gestantes. Como resultado más importante se tiene que las variables se asociaron positivamente con un valor de (AOR = 0,20, IC 95 % = 0,08–0,43). Se llegó a la conclusión que la calidad de la atención prenatal fue baja, mientras que la satisfacción de los clientes fue moderadamente baja.

Emiru et al. (2020) ha presentado con principal propósito describir la calidad de la atención en obstetricia y la satisfacción de las pacientes en los establecimientos de salud pública en el noroeste de Etiopía, basándose en un estudio transversal. Como resultado más importante se tiene que el estudio demostró que la satisfacción de las mujeres con la atención obstetra era baja. Se concluyó que entre las variables expuestas, existe una directa y significativa relación.

Kamanda et al. (2020) presentó como fin estipular el nivel de satisfacción de las mujeres embarazadas sobre la calidad de la atención en la clínica de Salud Reproductiva e Infantil (RCH) en el Hospital Distrital Designado de Huruma, Rombo Kilimanjaro. Se realizó un estudio transversal y se trabajó con 270 mujeres embarazadas. Por ende, el principal hallazgo obtenido indica, que

el nivel de satisfacción de las mujeres embarazadas sobre la calidad de la atención en la clínica de Salud Reproductiva e Infantil de Huruma DDH fue de 48,5%. Se concluyó que existe concordancia entre las variables descritas siendo del $p < 0.005$.

A nivel nacional, Cusipuma (2020) en su estudio realizado en Ica, ha planteado como propósito principal establecer el grado de asociación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en un centro hospitalario de la ciudad anteriormente mencionada; de tal modo, que el estudio se trabajó con el enfoque correlacional y la muestra lo conformo 28 pacientes. Dicho esto, como resultado más significativo se tiene que con un $r = 0.618$ existe una asociación directa entre las variables en estudio (calidad y satisfacción). Por lo tanto, se ha concluido que la calidad de atención obstétrica fue buena con el 56% y con el 42% de las encuestadas determinaron estar satisfechas con el servicio otorgado en dicha área.

Por otro lado, Salgado (2021) en Andahuaylas, presentó como finalidad establecer el nivel de correlación entre la satisfacción y la calidad de atención en un hospital regional en dicho lugar antes mencionado, de manera que, se ha tenido que trabajar con el diseño correlacional y la muestra fue constituida por 91 usuarias. Por consiguiente, se ha mostrado que el 98% de las participantes indican que la calidad es buena y existe una buena satisfacción del 96%; concluyendo que, ha prevalecido una asociación significativa y alta entre la satisfacción y la calidad de atención ($p = ,000$ y $\rho = ,485$).

Vásquez (2020) en su estudio planteado en Chiclayo, tiene como finalidad describir la satisfacción y calidad del servicio de las usuarias atendidas en Gineco-Obstetricia, en un hospital EsSalud, donde el enfoque correlacional fue el método utilizado, el cual, se trabajó 263 usuarias. Por ello, ha prevalecido una relación alta y significativa ($0,000 < 0,05$) determinado que si existe un grado de relación entre las variables. Se concluyó que, en las usuarias estaban satisfechas con la prestación recibida en el nosocomio, porque la capacidad física instalada es óptima (buena).

Cachique y Barrios (2021) en su informe ejecutado en Lima, tiene como finalidad evaluar si existe relación entre la satisfacción y la calidad de atención

de la usuaria que acude al servicio hospitalización en un centro hospitalario de Chosica; donde los autores han trabajado con el diseño correlacional; por esta razón, se ha obtenido que existe una asociación entre la satisfacción y la calidad de atención con el valor de $p < 0.01$, sumado a ello, se ha concluido que en ambas variables predominó el nivel alto con el 51% y 58% respectivamente.

A nivel local, Salas (2020) desarrollo su estudio donde ha planteado como objetivo principal identificar el grado de satisfacción y calidad de atención en el servicio de obstetricia, en un nosocomio de EsSalud, donde la metodología empleada fue correlacional y se trabajó con 120 usuarias. Sumado a ello, se ha obtenido que el 60% de las participantes han señalado no estar satisfechas con el servicio de obstetricia. Se determinó que la calidad de atención fue regular, con el 97%.

Ante lo expuesto anteriormente, ahora se describirá la base teórica que reforzará el estudio, en relación a la calidad de atención obstétrica por lo que Guzha et al. (2018) refiere que para mejorar los servicios de maternidad en cualquier país, es necesario monitorear la calidad de la atención obstétrica. Por lo general, hay disparidad en la atención y los resultados obstétricos en la mayoría de los países entre las mujeres que dan a luz en diferentes unidades obstétricas. Sin embargo, comparar la calidad de la atención obstétrica es difícil debido a las características heterogéneas de la población y la diferencia en la prevalencia de complicaciones.

Además, Lohr (1990) refiere que el nivel en los servicios sanitarios para poblaciones e individuos incrementan la posibilidad de alcanzar los resultados de salud ambicionados y la atención de acuerdo con el conocimiento profesional actual. Asimismo, según Pittrof (citado por Lohela et al., 2017) indica que la realización adecuada (de acuerdo con los estándares) de intervenciones que se sabe que son seguras, que son asequibles para la comunidad, el cual, posee la capacidad de propiciar un impacto en la mortalidad, la morbilidad y la discapacidad

La calidad del servicio de salud es crucial en cualquier momento, mientras que la calidad de la atención prenatal es importante para aumentar la utilización de otros servicios de salud materna. La prestación de un servicio de

atención prenatal de buena calidad requiere la presencia de estructuras tales como infraestructuras, profesionales de la salud debidamente capacitados, instalaciones para el control de infecciones, equipo de diagnóstico, suministros y medicamentos esenciales, y la utilización adecuada de las directrices (Haruna et al., 2019).

Según Godlonton y Okeke (2016) indica que la mala calidad de la atención es una limitación importante del lado de la oferta y existe evidencia de que la mala calidad de la atención puede contrarrestar los efectos de las intervenciones del lado de la demanda. La baja calidad no solo puede limitar la mejora de los resultados, sino que también puede deprimir la demanda. Este último es de especial interés. Comprender la relación entre la calidad y la utilización, sin embargo, es un desafío en parte porque la calidad es multidimensional.

Abarca factores estructurales, como la disponibilidad de recursos en los establecimientos de salud, factores de proceso, como la calidad de los diagnósticos y los resultados, o el resultado final de la atención brindada.

Para medir la calidad de atención, el principal instrumento para evaluar dicha variable es el SERVQUAL desarrollada por Parasuraman et al. (1991), que produjo un avance significativo en el conocimiento y medición de la calidad de servicio asumida. Fue diseñado además por Zacharias et al. (2016). Inicialmente, el modelo SERVQUAL no pretendía calificar únicamente la satisfacción con los servicios de atención médica, sino que se utilizó para interpretar el nivel de atención de los servicios de salud en los establecimientos en varios estudios, tanto en países occidentales como orientales. El SERVQUAL tiene cinco (5) principales áreas de evaluación tales como seguridad, confiabilidad, capacidad de respuesta, tangibilidad, empatía y seguridad (Parasuraman et al., 1991).

Por ello las dimensiones de esta variable son, la tangibilidad, donde su importancia radica en las capacidades físicas instaladas en los servicios; lo que quiere decir, que las apariencias de las instalaciones, herramientas y equipos manejados para entregar los servicios hospitalarios, teniendo efectos psicológicos en la recuperación de los pacientes. Por ello, se requiere de

consultorios y ambientes totalmente limpios y en su capacidad máxima. Por consiguiente, presenta a la confiabilidad quien es la segunda dimensión, el cual, se refiere a la capacidad de efectuar con regularidad los servicios brindados (Murante et al., 2014).

En ese mismo contexto, ahora se tiene a la capacidad de respuesta, el cual, esta basada en la predisposición que tiene el personal de salud (obstetra) para orientar y ayudar a los usuarios para un servicio rápido y oportuno (Chege, 2013). Adicionalmente se tiene a la seguridad, quien se compone como la cuarta dimensión el cual se basa en los conocimientos del personal y su capacidad para transmitir confianza a los usuarios; de tal, que deben proporcionar diagnósticos claros en primera instancia (Veillard et al., 2015).

La empatía es la atención personalizada, cuidadosa e individualizada, que ofrecen los profesionales sanitarios que a los usuarios, ante la situación que están viviendo (Saltman y Bankauskaite, 2016).

Pasando a otra instancia, ahora se tiene a la satisfacción de las gestantes, por ello, Morris et al. (2013) señaló que es el juicio del paciente sobre la calidad de la atención en todos los aspectos, particularmente considerando el proceso interpersonal y es el nivel de diferencia entre las expectativas del paciente sobre la atención ideal y su percepción de la atención real. Además, es un indicador importante de la calidad de la asistencia sanitaria.

De igual manera, Plentara et al. (2015) ha señalado que los servicios médicos que ofrecen las modernas entidades de salud son evaluados individualmente por los destinatarios de dichos servicios; por lo tanto, requieren la aplicación constante de medidas de calidad, y el nivel de satisfacción del paciente es un reflejo directo de esta calidad. La satisfacción es el resultado de cumplir con las expectativas del cliente y puede definirse como el estado de satisfacción con el servicio recibido, pero también puede describirse como el grado de aceptación de la atención médica por parte del paciente, considerando sus necesidades y expectativas (Pękacz et al., 2019).

Por ende, esta variable se basa en la teoría planteada por Williams (citado por Afrashtehfar et al., 2020) quien sostiene que un paciente busca igualar el valor del resultado obtenido por otros individuos; por lo tanto, están

asociados con la teoría de la comparación social. Si el paciente cree que tanto la relación de entrada como la de salida son razonables para el servicio de atención médica, entonces se logra la satisfacción. La entrada se refiere a los recursos (por ejemplo, dinero, tiempo, dolor) y la salida al resultado en sí (es decir, la mejora de la salud)

Además, se pueden utilizar diferentes modelos para la implementación, evaluación y medición de la calidad de la atención. El modelo más común es el modelo lógico de Donabedian (1996), que tiene partes de estructura, proceso y resultado. Donabedian definió la satisfacción como el alcance de la experiencia del cliente en comparación con las expectativas. Consideraba que la satisfacción del cliente era uno de los indicadores importantes de la calidad de los servicios de atención de la salud.

Según Sehngelia et al. (2021) señala que la satisfacción del paciente con los servicios de atención médica predice sus decisiones con respecto a la elección de los planes de atención médica y los resultados del tratamiento. Además, las características del paciente se asocian con la satisfacción general del paciente, incluidos los factores demográficos, el nivel socioeconómico y el estado general de salud. Medir la satisfacción del usuario que acuden a un establecimiento sanitario es una función indispensable en las evaluaciones de los servicios de atención de la salud bajo condiciones de calidad del servicio, acceso y capacidad de respuesta en los sistemas de atención de salud.

Durante las últimas dos décadas, la mayor conciencia de las mujeres que utilizan los servicios de atención médica ha aumentado la necesidad de la prestación de servicios de atención médica en la salud pública. En última instancia, la satisfacción de los pacientes se utiliza como un indicador de la calidad de la atención médica, que es un factor considerable en la evaluación del servicio. La relación interpersonal con los proveedores de atención y su eficiencia también mejora la satisfacción del paciente (Melese et al., 2016).

Li et al. (2015) señala que las opiniones y puntos de vista del usuario se componen como factores muy esenciales en los procesos de mejora en los sistemas de prestación hospitalaria; dicho ello, la satisfacción, se compone como el estado de felicidad o placer que experimentan los usuarios al momento

de acceder a un servicio de salud. Por lo tanto, la atención al paciente se compone como una función básica de todo proveedor de salud.

Además, la satisfacción del paciente, es una percepción y una actitud que un consumidor puede tener o ver hacia una experiencia total de atención médica, es un componente multidimensional que simboliza un marcador vital para la calidad de la prestación de atención médica (Abri y Balushi, 2014).

Sumado a ello, el nivel de satisfacción del paciente tiene que ser medido de manera rutinaria para integrar diversas sistemáticas de medición y brinda garantía de calidad para el buen funcionamiento del sistema de atención médica (Ahmad et al., 2017).

Se le atribuye a la satisfacción del paciente, como un importante indicador y de uso común para medir la calidad de la atención sanitaria; porque sin duda alguna afecta los resultados clínicos y la retención de pacientes. Sumado a ello, afecta la prestación centrada, eficiente y oportuna en el paciente; dicho ello, la satisfacción es una métrica que ayuda a evaluar el éxito de los establecimientos hospitalarios (Prakash, 2015).

Existen varios elementos que intervienen en la satisfacción del paciente, como son la edad, los datos demográficos de los pacientes, el género, el estado socioeconómico, los ingresos y de salud general, afectan las respuestas de los pacientes (Fan et al., 2015).

Son varios los elementos que incurren en la satisfacción e insatisfacción de los pacientes en las instalaciones hospitalarias. Estos factores incluyen el acceso, el personal de salud, el financiamiento, la eliminación de desechos y la política gubernamental. Otros son el procedimiento de admisión, los servicios de diagnóstico, los servicios técnicos, la comunicación y trato interpersonal de los médicos, la accesibilidad y la comodidad (Ilia et al., 2015).

Las instituciones de salud necesitan evaluar los servicios que ofrecen a las personas, no pueden pasar por alto elementos que les aporten un valor añadido para mejorar la prestación sanitaria, donde tienen que priorizar la satisfacción del paciente con el fin de satisfacer las necesidades de estos de

manera adecuada, además de brindar servicios de salud de manera efectiva y precisa (Durmuş y Akbolat, 2020).

En relación a las dimensiones de la satisfacción, se tiene a la confiabilidad humana, donde Walde (citado por Mundaca, 2022) indica que se refiere a la capacidad del rendimiento eficiente y eficaz de las pacientes en todos los procesos, por ello, contiene diversos componentes de influencia personal, para mejorar las destrezas, actitudes, habilidades y los conocimientos, por lo que se tendrá en cuenta al ambiente confiable, servicio comprometido y precisión del diagnóstico como indicadores de la confiabilidad humana.

En relación a la segunda dimensión se ha tenido a la validez, donde Walde (citado por Mundaca, 2022) menciona que la prestación sanitaria se debe realizar de manera eficaz y correcta mediante profesionales que cuente con adecuadas competencias; asimismo, se refiere a las expectativas que tienen los pacientes acerca de lo que esperan de la consulta; por ende, como indicadores se tiene a la calidez, eficiencia, satisfacción y la atención correcta.

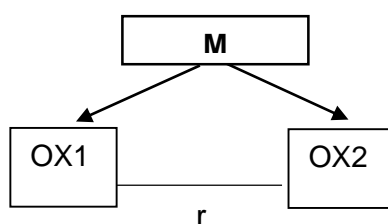
Finalmente, se tiene a la última dimensión referida a la lealtad, donde su finalidad es lograr una relación estable y duradera con los pacientes que acuden a un servicio hospitalario. Por ende, esta dimensión es un componente indispensable que tienen que considerar toda organización de salud, donde se tiene que medir constantemente la satisfacción. En consecuencia, los indicadores lo conforman el compromiso al usuario, participación activa, respeto, limitaciones y la motivación (Mundaca, 2022).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

Para dar respuesta a los objetivos y al problema planteado en la investigación, se ha tomado el enfoque cuantitativo, por lo que Hernández y Mendoza (2018) señalaron que se requiere de herramientas estadísticas para medir las variables planteadas y así estipular el grado de predominio en cada una de ellas.

En efecto, la investigación ha sido no experimental, por lo que Escobar et al. (2018) indica que todo será descrito y observado en su contexto real y no se necesita manipular sujetos. Por lo tanto, fue un nivel correlacional-causal, porque según Zacarías y Supo (2020) refiere que estos tipos de investigaciones a menudo se utilizan para determinar si la satisfacción en el uso de un sistema de salud está asociada con un conjunto particular de características del usuario con la calidad de la atención; en efecto, su esquema investigación es mostrados en las líneas siguientes:



M : Muestra

OX1 : Calidad de atención obstétrica

OX2 : satisfacción de las gestantes

r : Nivel de relación entre variables.

3.2 Variables, operacionalización

V1. Calidad de atención obstétrica

Definición conceptual: requiere la presencia de estructuras tales como infraestructuras, profesionales de la salud debidamente capacitados, instalaciones para el control de infecciones, equipo de diagnóstico, suministros

y medicamentos esenciales, y la utilización adecuada de las directrices (Haruna et al., 2019).

Definición operacional: hacer bien las cosas correctas, obtener el mejor resultado clínico posible, satisfacer a todos los clientes, y fue medido mediante las expectativas y percepciones.

V2: Satisfacción de las gestantes

Definición conceptual: se refiere a un estado determinado por la felicidad o placer, por el que pasan los usuarios, al recibir una prestación sanitaria. Por lo tanto, la atención a los pacientes es una función fundamental de todo proveedor de servicios (Li et al., 2015).

Definición operacional: se refiere a la evaluación de la prestación de servicios de salud desde la perspectiva de los pacientes, de tal modo, que fue medida a través de las dimensiones confiabilidad, lealtad y validez.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: Los usuarios pacientes atendidos en el área de hospitalización son quienes instituyeron la población; dicho ello, los usuarios que han ingresado a dicha área en los meses de marzo y abril, a continuación, se detalló con más detenimiento:

Meses	Totalidad de usuarios
Marzo	216
Abril	239
Total	455

Fuente: elaboración propia

Criterios de inclusión:

Usuarías pacientes que han ingresado a hospitalización

Pacientes que acepten firmar el consentimiento informado

Pacientes gestantes

Criterios de exclusión:

Pacientes gestantes que se nieguen a participar en el estudio.

Gestantes que acuden a otros servicios que no sea hospitalización.

Muestra: Para hallar el número total de los participantes quienes han sido parte de la muestra, se ha trabajado con la siguiente formula:

$$\eta = \frac{Z^2 pq N}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$
$$\eta = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 455}{0.05^2 * (455 - 1) + 1.96^2(0.5 * 0.5)}$$
$$n = 209$$

- N = totalidad de la población (455)
- $Z^2 = 1.96^2$ (si la seguridad es del 95%)
- p = Probabilidad que existe del fenómeno en la población a analizar (en este caso 50% = 0.5)
- q = Probabilidad no existente de la población de preferencia que no presente el fenómeno en estudio $1 - p$ (en este caso $1 - 0.5 = 0.5$)
- E = Margen de error (0.05)
- n = Muestra

Muestreo: se utilizó el aleatorio simple, probabilístico; porque los sujetos informantes tienen la misma posibilidad de ser elegidos.

Unidad de análisis: Gestante atendidas en área de hospitalización de un hospital público, Chimbote, 2022.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el trabajo de campo, se tomó en cuenta como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario para la medición de ambas variables, el cual, se tomó para la calidad de atención obstétrica el instrumento denominado Servqual, el cual estuvo validado por Cusipuma (2020); es así, que dicho cuestionario consta de 44 preguntas; 22 que le pertenecen a las

expectativas y 22 a las percepciones, sin embargo, fueron nuevamente validados a través del juicio de expertos y para medir la confiabilidad se realizó mediante el alfa de Cronbach; dicho ello, se realizó la prueba piloto, obteniendo un valor de 0,954 para la calidad de atención obstétrica. Bajo ese contexto, para la satisfacción de la gestante se tomó el instrumento de Mundaca (2022), el cual, diseñó un cuestionario conformado por 20 ítems, es así, que aplicando el alfa de Cronbach se obtuvo un valor del 0,960 demostrando que los instrumentos son confiables para su aplicación.

3.5 Procedimientos

En un primer momento, se transcribió el correspondiente permiso al centro hospitalario que se está investigando, con el fin de conseguir la autorización para el desarrollo del estudio; en efecto, dicho informe ha sido presentado por la escuela de posgrado. Con respecto a la segunda etapa, se ha elaborado los instrumentos para ambas variables y se ha planteado el consentimiento informado. Posteriormente, se ha tomado en cuenta el día de la aplicación del estudio, teniendo en cuenta los criterios éticos para salvaguardar los sujetos informantes. Finalmente, una vez aplicado los cuestionarios se elaboró la base de datos presentando los resultados.

3.6 Análisis de datos

Para análisis de los datos se ha efectuado en el programa estadístico SPSS V. 23, con el fin de visualizar los hallazgos más significativos mediante las figuras y tablas que dan respuesta a los objetivos que han sido diseñados en el capítulo de introducción; todo ello, se realizó mediante la estadística descriptiva. Por lo mencionado en las líneas anteriores, para la medición de la correlación de las variables se recurrió la prueba del Rho Spearman; correspondiendo a la estadística inferencial.

3.7 Aspectos éticos

Bajo el enfoque que propone Piscoya (2018) indicó que los criterios éticos presentan una gran relevancia en las investigaciones porque resguardan y protegen a las participantes que conforman el estudio; en efecto, se cuenta con el principio de justicia, donde las gestantes han tenido la misma oportunidad de ser escogidos para ser seleccionados en este estudio. Adicionalmente, se tiene el principio de transparencia; ya que toda la información adquirida fue expuesta tal y como se ha recopilado de los instrumentos. Por lo tanto, la autora, ha tratado con comprensión y total amabilidad a cada mujer gestante, haciendo uso y manejo del criterio ético de respeto.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de calidad de atención obstétrica de las gestantes en el área de hospitalización de un hospital público, Chimbote.

Niveles	f	%
Baja	50	23,9
Media	113	54,1
Alta	46	22,0
Total	209	100,0

En la tabla 1 se visualiza el nivel de la calidad de atención obstétrica de las gestantes del área de hospitalización de un hospital público de la ciudad de Chimbote; de tal manera, que los resultados muestran que del 100,0% (209) gestantes señalan que el nivel de calidad de atención obstétrica es media siendo del 54,1% (113); sumado a ello, un 23,9% (50) de las usuarias indican un nivel bajo y finalmente el 22% (46) han determinado que el nivel de calidad es alto, por ende, se puede deducir que la prestación sanitaria brindada por el personal obstetra no es la más adecuada, ya que el nivel que predomina es el regular o medio.

Tabla 2

Nivel de satisfacción de las gestantes en el área de hospitalización de un hospital público, Chimbote

Niveles	f	%
Malo	48	23,0
Regular	99	47,4
Bueno	62	29,6
Total	209	100,0

En la tabla 2 se muestra el nivel de satisfacción de las gestantes del área de hospitalización de un hospital público de Chimbote; el cual, los resultados muestran que del 100% (209) de las encuestadas refieren que, el nivel de satisfacción es regular siendo del 47,4% (99) gestantes; además 23,0% (48) indican un nivel malo y finalmente 29,6% (62) de las gestantes refieren todo lo contrario, es decir, las gestantes que acuden a dicho establecimiento refieren que los servicios brindados no cubren sus expectativas.

Tabla 3

Relación de la calidad de atención obstétrica y las dimensiones de la satisfacción de las gestantes en el área de hospitalización de un hospital público de Chimbote.

		Calidad de atención
Rho de Spearman	Confiabilidad	,861
		,000
		209
	Validez	,814
		,000
		209
	Lealtad	,881
		,000
		209

En la tabla se llega a observar el valor del Rho de Spearman es 0,861 lo que muestra relación directa entre la dimensión confiabilidad y la calidad de atención, así mismo el p – valor es 0,000 menor a 0,05 lo que indica además que es significativo. Así mismo, entre la dimensión validez y la calidad de atención se determinó un valor Rho de Spearman de 0,814 lo que indica una relación directa entre las variables, con un p – valor de 0,000 menor a 0,05; mientras que para la dimensión lealtad y la calidad de atención resultó un Rho de Spearman de 0,881 lo que representa una relación directa entre las variables con un p – valor de 0,000 menor a 0,05; es así que se rechaza la hipótesis nula.

En consecuencia, se puede concluir que la calidad de la atención obstétrica está en relación directa con las dimensiones de la variable satisfacción de las gestantes en el área de hospitalización de un hospital público, Chimbote, 2022.

Tabla 4

Relación entre la calidad de atención obstétrica y la satisfacción de las gestantes en el área de hospitalización de un hospital público, Chimbote, 2022

		Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención	,819 ,000 209

En la tabla se muestra el valor del Rho de Spearman es 0,819 demostrando una relación directa entre las variables estudiadas, de tal modo, el p – valor es 0,000 menor a 0,05 indicando que es significativo, por ende, la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula. Por tanto, se puede concluir que la calidad de la atención obstétrica está en relación directa con la satisfacción de las gestantes en el área de hospitalización de un hospital público, Chimbote, 2022.

V. DISCUSIÓN

Una de los indicadores claves, en la prestación de la salud es la satisfacción del paciente; porque sin duda alguna se compone como un factor crítico de la calidad de los servicios médicos porque brinda la información necesaria para el éxito de los proveedores en cumplir con las expectativas y valores del paciente. La medición de la satisfacción es, por tanto, una importante herramienta de investigación, gestión y planificación. Por tal razón, a medida que aumenta la utilización de la atención de la salud, se desplaza hacia la calidad de la atención brindada en los establecimientos de salud. La respuesta rápida a las emergencias obstétricas es fundamental para salvar la vida de la gestante y el recién nacido.

Si bien las medidas objetivas de la calidad son importantes, también lo es comprender cómo los usuarios del sistema de salud juzgan la calidad de la atención. Esto se debe a que la calidad percibida está vinculada a las futuras decisiones de utilización de la atención médica y la confianza general en el sistema de salud. Además, como beneficiarios de la atención, los pacientes son partes interesadas clave en el sistema de salud y sus comentarios son necesarios para desarrollar sistemas de salud sensibles y centrados en las personas.

Por lo expuesto, la discusión de estudio inicia con el análisis de la tabla 1, donde se aprecia que el nivel que predominó en la calidad de atención obstétrica fue el medio con el 54.1% en las gestantes atendidas en el servicio de hospitalización de un nosocomio público en la ciudad de Chimbote, seguido del nivel bajo siendo del 23.9% y solo un 22% de las usuarias han referido que el nivel de calidad que ellas perciben es alto; en efecto, los resultados coinciden con los hallazgos obtenidos por Salas (2020) quien indicó que la calidad de atención fue regular, con el 97% en un nosocomio de EsSalud.

Por el contrario, Cusipuma (2020) en su estudio realizado en Ica, llegó a la conclusión que la calidad de atención obstétrica fue buena con el 56%; igualmente, Salgado (2021) comparte esta misma perspectiva que Cusipuma, debido a que en su estudio desarrollado en la ciudad de

Andahuaylas, ha demostrado que el 96% de las participantes indican que la calidad es buena. En esa misma línea, Hussen y Worku (2022) en su estudio realizado en Turquía, ha sostenido que la calidad de la atención prenatal fue baja, mientras que la satisfacción de los clientes fue moderadamente baja. Ante ello, los hallazgos concuerdan con el punto de vista teórico planteado por Haruna et al. (2019), ha señalado que la calidad del servicio de salud es crucial en cualquier momento, mientras que la calidad de la atención prenatal es importante para aumentar la utilización de otros servicios de salud materna.

Por consiguiente, en dicho hospital público de Chimbote, es necesario que se brinde una adecuada prestación sanitaria, debido a que la calidad de atención obstétrica ha adoptado nuevas precauciones para garantizar que se puedan mantener los servicios para las mujeres embarazadas; y sobre todo es fundamental para que no pasen por alto las intervenciones que pueden salvarles la vida.

En cuanto a la tabla 2, se muestran las evidencias o resultados obtenidos del segundo objetivo específico, relacionado a la satisfacción de las gestantes, por lo que, un 47.4% considera que la variable en mención se encuentra en un nivel medio, el 29.6% indica todo lo contrario, es decir, que el nivel es bueno y solo un 23% perciben que la satisfacción es mala. Por lo tanto, dichos hallazgos, están relacionados con la investigación de Salas (2020) debido a que el 60% de las participantes han señalado no estar satisfechas con el servicio de obstetricia. Además, Kamanda et al. (2020) señala que el principal hallazgo en su investigación es que el prevaleció el nivel (regular) de satisfacción de las mujeres embarazadas sobre la calidad de la atención en la clínica de Salud Reproductiva e Infantil de Huruma DDH fue de 48,5%

En cambio, Hsai et al. (2020) señaló que como resultado más importante que casi la mitad de las mujeres embarazadas del estudio estaban muy satisfechas (45%) con el total de los servicios de atención médica que recibieron. Lo mismo considera, Emiru et al. (2020) debido a que realizó un estudio en Etiopia y ha demostrado que la satisfacción de las

mujeres con la atención obstetra era baja. De igual manera, Vásquez (2020) menciona que las usuarias estaban satisfechas con la prestación recibida en el nosocomio, porque la capacidad física instalada es óptima (buena).

Por consiguiente, los resultados coinciden con el aporte teórico de Plentara et al. (2015) ha señalado que los servicios médicos que ofrecen las modernas entidades de salud son evaluados individualmente por los destinatarios de dichos servicios; por lo tanto, requieren la aplicación constante de medidas de calidad, y el nivel de satisfacción del paciente es un reflejo directo de esta calidad. La satisfacción es el resultado de cumplir con las expectativas del cliente y puede definirse como el estado de satisfacción con el servicio recibido, pero también puede describirse como el grado de aceptación de la atención médica por parte del paciente, considerando sus necesidades y expectativas (Pękacz et al., 2019).

Dicho ello, en este establecimiento de salud en mención en la ciudad de Chimbote, es indispensable mejorar la atención a las gestantes, para que tengan una mejor percepción sobre la calidad y, por ende, queden satisfechas en el servicio que se atiende; por ello, se tiene que reducir los tiempos de espera y aumentó de la accesibilidad.

Con relación a la tabla 3, se muestran los resultados implicados en la correlación de la calidad de atención obstétricas y las dimensiones de la satisfacción de las gestantes en el área de hospitalización de un hospital público de la ciudad de Chimbote, viéndose reflejado por medio de la valoración del Rho de Spearman se halló el 0,861; demostrando que existe una relación directa entre la dimensión confiabilidad y la calidad de atención obstétrica, lo mismo ocurre con p – valor es 0,000 menor a 0,05 indicando que es significativo.

Por otro lado, en cuanto a la dimensión validez y la calidad de atención obstétrica se determinó un valor Rho de Spearman del 0,814 lo que indica una relación directa entre las variables, con un p – valor de 0,000 menor a 0,05. En esa misma instancia, la dimensión lealtad y la calidad de atención mediante la misma prueba de las dimensiones anteriormente

analizadas se obtuvo el 0,881 lo que representa una relación directa entre las variables con un p – valor de 0,000 menor a 0,05.

En resumen, se puede mencionar que la calidad de la atención obstétrica está en una directa correlación con las dimensiones de la variable satisfacción de las gestantes en el área de hospitalización de un hospital público, Chimbote, 2022. Estos resultados coinciden con lo planteado por, Walde (citado por Mundaca, 2022) quien indica que se refiere a la capacidad del rendimiento eficiente y eficaz de las pacientes en todos los procesos, por ello, contiene diversos componentes de influencia personal, para mejorar las destrezas, actitudes, habilidades y los conocimientos, por lo que se tendrá en cuenta al ambiente confiable, servicio comprometido y precisión del diagnóstico como indicadores de la confiabilidad humana.

Asimismo, este mismo autor, ha señalado que la validez, se refiere a la prestación sanitaria, se debe realizar de manera eficaz y correcta mediante profesionales que cuente con adecuadas competencias; asimismo, se refiere a las expectativas que tienen los pacientes acerca de lo que esperan de la consulta y por último la dimensión referida a la lealtad, donde su finalidad es lograr una relación estable y duradera con los pacientes que acuden a un servicio hospitalario.

Por ende, en el hospital que se está investigando, la calidad de la atención obstétrica toma un rol muy significativo en el seguimiento, tratamiento, prevención y la detección temprana de las patologías relacionadas a la salud materna, mejorando la satisfacción materna y la utilización de la atención médica.

Por último, se tiene a la discusión del objetivo general, donde se muestra que por medio de la prueba estadística del Rho de Spearman se tiene el valor de 0,819 demostrando una relación directa entre las variables, de igual manera, el p – valor es 0,000 menor a 0,05 indicando su significancia, siendo así que la regla de decisión se rechaza H_0 . En consecuencia, se manifiesta que la calidad de la atención obstétrica está en relación directa con la satisfacción de las gestantes en el área de hospitalización de un hospital público, Chimbote, 2022.

Por tanto, los resultados coinciden con el aporte generado de Cachique y Barrios (2021) quien realizó su informe en Lima, en el servicio hospitalización en un centro hospitalario de Chosica; existe una asociación entre la satisfacción y la calidad de atención con el valor de $p < 0.01$. De igual manera, Vásquez (2020) señaló que ha prevalecido una relación alta y significativa ($0,000 < 0,05$) determinado que si existe un grado de relación entre las variables.

Al mismo tiempo, Salgado (2021) en Andahuaylas ha sostenido que ha prevalecido una asociación significativa y alta entre la satisfacción y la calidad de atención ($p = ,000$ y $\rho = ,485$). Lo mismo ocurre con Cusipuma (2020) quien ha encontrado que el resultado más significativo se tiene que con un $r = 0.618$ existe una asociación directa entre las variables en estudio (calidad y satisfacción). También, Hussien y Worku (2022) en su estudio realizado en Turquía, señaló que el resultado más importante se tiene que las variables se asociaron positivamente con un valor de (AOR = 0,20, IC 95 % = 0,08–0,43).

Es así, que estos hallazgos se relacionan con lo planteado por Li et al. (2012) señala que las opiniones y puntos de vista del usuario se componen como factores muy esenciales en los procesos de mejora en los sistemas de prestación hospitalaria; dicho ello, la satisfacción, se compone como el estado de felicidad o placer que experimentan los usuarios al momento de acceder a un servicio de salud. Por lo tanto, la atención al paciente se compone como una función básica de todo proveedor de salud.

Además, Haruna et al. (2019) ha sostenido que la calidad de atención de salud es crucial en cualquier momento, mientras que la calidad de la atención prenatal es importante para aumentar la utilización de otros servicios de salud materna. La prestación de un servicio de atención prenatal de buena calidad requiere la presencia de estructuras tales como infraestructuras, profesionales de la salud debidamente capacitados, instalaciones para el control de infecciones, equipo de diagnóstico, suministros y medicamentos esenciales, y la utilización adecuada de las directrices.

En concreto, la calidad de la atención y la satisfacción del cliente son cruciales para aumentar la utilización de los servicios, por ende, es necesario comprender las opiniones de los pacientes sobre el sistema de salud para brindar una atención centrada en el paciente y sobre todo los administradores y proveedores de las instalaciones deben, por lo tanto, mejorar el alcance y la adecuación de los servicios prenatales y obstétricos proporcionados, y garantizar que estos se brinden de manera humana y respetuosa a todas las mujeres en el periodo de gestación.

VI. CONCLUSIONES

Primero. Se ha concluido que a través del Rho de Spearman se obtuvo el valor de 0,000 siendo menor al 0,05, indicando que la calidad de la atención obstétrica se relaciona de manera directa con la satisfacción de las gestantes en el área de hospitalización de un hospital público de la ciudad de Chimbote.

Segundo. Se ha determinado, que el nivel de calidad de atención obstétrica hacia las gestantes atendidas en el área de hospitalización, se encuentra en un nivel medio (54.1%); es decir, la prestación sanitaria brindada por el personal obstetra no es la más adecuada, ya que el nivel que predomina es el regular o medio.

Tercero. En relación al nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en el área de hospitalización, el nivel predominante del estudio fue el regular (47.4%); es decir, las gestantes que acuden a dicho establecimiento refieren que los servicios brindados no cubren sus expectativas.

Cuarto. Se ha concluido que la calidad de la atención obstétrica está en relación directa con las dimensiones de la variable satisfacción de las gestantes; por tal razón, mediante el Rho de Spearman, la dimensión confiabilidad, validez y lealtad se relacionan de manera significativa con el 0.861, 0.814 y 0.881 respectivamente, por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la nula.

VII. RECOMENDACIONES

Primero. Se recomienda al comité de investigación de maestría en gestión de los servicios de salud implementar las líneas investigativas relacionadas con la calidad de atención y satisfacción a la paciente obstétrica; y en general valorar la medición de estas variables utilizando recursos de medición tales como: entrevistas a profundidad, focus group y encuestas para conocer la opinión de las gestantes con respecto a la calidad percibida.

Segundo. Se recomienda a los funcionarios de la oficina de gestión de la calidad y atención al usuario; planificar capacitaciones sostenidas relacionadas a la mejora continua, ISO 45001, reingeniería de procesos de la calidad, mapa de procesos, así como también monitorear el cumplimiento de las normas de atención a las gestantes por parte de los profesionales de salud, con el fin de mejorar el impacto de la atención obstétrica en el hospital público referido del estudio.

Tercero. Se recomienda a los profesionales asistenciales del servicio de obstetricia fortalecer sus capacidades concernientes con la comunicación asertiva y empatía para conseguir altos niveles de satisfacción en las gestantes atendidas y ser referentes de un modelo de atención para todo el hospital basado en un servicio humanizado con valor agregado (comunicación tecnológica y empatía solidaria). Así como también el fortalecimiento de sus competencias mediante rotaciones internas en cada unidad productora del servicio de obstetricia y pasantías a hospitales de mayor complejidad para mejorar el nivel de calidad de atención obstétrica.

Cuarto. Se recomienda a lo Dirección Regional de Salud (Diresa) desarrollar programas transversales relacionados a la atención de la gestante y fortalecer las capacidades a través de capacitaciones relacionadas a los nuevos sistemas de prestación de salud

(telesalud) en el primer nivel de atención y replicar estas acciones en el primer, segundo y tercer nivel de atención.

REFERENCIAS

- Abri, R., y Balushi, A. (2014). Patient Satisfaction Survey as a Tool Towards Quality Improvement. *Oman Medical Journal*, 29(1), 3-7. <https://doi.org/10.5001/omj.2014.02>
- Afrashtehfar, K., Assery, M., y Bryant, Sr. (2020). Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry. *International Journal of Dentistry*, 2020, 6621848. <https://doi.org/10.1155/2020/6621848>
- Ahmad, I., Nawaz, A., y Din, S. (2017). Dynamics of patient satisfaction from health care services. *Gomal Journal of Medical Sciences*, 9(1), Article 1. <http://gjms.com.pk/index.php/journal/article/view/223>
- Aquije, J., & Kawata, A. (2020). Calidad de atención del parto según puerperas del servicio de obstetricia de un hospital General de Perú. *Revista Médica Panacea*, 9(1), 13-22. <https://doi.org/10.35563/rmp.v9i1.291>
- Ascarza, L. (2021, febrero 2). Emergencia desatendida: Las muertes maternas aumentan en el Perú. *Salud con lupa*. <https://saludconlupa.com/la-vida-de-nosotros/emergencia-desatendida-las-muertes-maternas-aumentan-en-el-peru/>
- Austad, K., Juarez, M., Shryer, H., Moratoya, C., & Rohloff, P. (2020). Obstetric care navigation: Results of a quality improvement project to provide accompaniment to women for facility-based maternity care in rural Guatemala. *BMJ Quality & Safety*, 29(2), 169-178. <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2019-009524>
- Cachique, S., y Barrios, J. (2021). Calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019. Repositorio institucional-WIENER. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4975>
- Chege, S. (2013). IT Human Resources Considerations in Kenya. *Journal of Information Engineering and Applications*, 3(12), 8.
- Cusipuma, J. (2020). Calidad de atención del personal de obstetricia y su relación con la satisfacción del paciente en el Hospital María Auxiliadora [Tesis de posgrado, Universidad Privada de Ica]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2537380>

- Defensoría del Pueblo. (2020). Defensoría del Pueblo: Urge garantizar atención médica oportuna a mujeres embarazadas y recién nacidos en Juliaca. Defensoría del Pueblo - Perú. <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-urge-garantizar-atencion-medica-oportuna-a-mujeres-embarazadas-y-recien-nacidos-en-juliaca/>
- Donabedian, A. (1996). The quality of care. How can it be assessed? *JAMA*, 260(12), 1743-1748. <https://doi.org/10.1001/jama.260.12.1743>
- Durmuş, A., y Akbolat, M. (2020). The Impact of Patient Satisfaction on Patient Commitment and the Mediating Role of Patient Trust. *Journal of Patient Experience*, 7(6), 1642-1647. <https://doi.org/10.1177/2374373520967807>
- Emiru, A., Alene, G., y Debelew, G. (2020). Women's satisfaction with the quality of antenatal care services rendered at public health facilities in Northwest Ethiopia: The application of partial proportional odds model. *BMJ Open*, 10(9), e037085. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2020-037085>
- Escobar, A., Ramos, M., López, B., Indacochea, B., Quimis, A., y Ponce, L. (2018). Metodología de la investigación científica. Área de Innovación y Desarrollo. <https://doi.org/10.17993/CcyLI.2018.15>
- Fan, V., Reiber, G., Diehr, P., Burman, M., McDonell, M., y Fihn, S. (2015). Functional status and patient satisfaction: A comparison of ischemic heart disease, obstructive lung disease, and diabetes mellitus. *Journal of General Internal Medicine*, 20(5), 452-459. <https://doi.org/10.1111/j.1525-1497.2005.40057.x>
- Geleto, A., Chojenta, C., Musa, A., y Loxton, D. (2018). Barriers to access and utilization of emergency obstetric care at health facilities in sub-Saharan Africa: A systematic review of literature. *Systematic Reviews*, 7(1), 183. <https://doi.org/10.1186/s13643-018-0842-2>
- Godlonton, S., y Okeke, E. (2016). Does a ban on informal health providers save lives? Evidence from Malawi. *Journal of Development Economics*, 118, 112-132. <https://doi.org/10.1016/j.jdeveco.2015.09.001>
- Guevara, E. (2021). Impacto de la pandemia en la salud materna en el Perú | *Revista Peruana de Investigación Materno Perinatal*. *Revista Peruana de Investigación Materno Perinatal*, 10(1).

<https://investigacionmaternoperinatal.inmp.gob.pe/index.php/rpinmp/article/view/230>

- Guzha, B., Magwali, T., Mateveke, B., Chirehwa, M., Nyandoro, G., y Munjanja, S. (2018). Assessment of quality of obstetric care in Zimbabwe using the standard primipara. *BMC Pregnancy and Childbirth*, 18(1), 205. <https://doi.org/10.1186/s12884-018-1863-5>
- Haruna, U., Dandeebo, G., y Galaa, S. (2019). Improving Access and Utilization of Maternal Healthcare Services through Focused Antenatal Care in Rural Ghana: A Qualitative Study. *Advances in Public Health*, 2019, e9181758. <https://doi.org/10.1155/2019/9181758>
- Hernandez, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill Interamericana.
- Howell, E., y Zeitlin, J. (2019). Quality of Care and Disparities in Obstetrics. *Obstetrics and gynecology clinics of North America*, 44(1), 13-25. <https://doi.org/10.1016/j.ogc.2016.10.002>
- Hsai, N., Matsui, M., Ng, C., Khaing, C., Imoto, A., Sayed, A., Huy, N., Kamiya, Y., y Moji, K. (2020). Satisfaction of Pregnant Women with Antenatal Care Services at Women and Children Hospital in South Okkalapa, Myanmar: A Facility-Based Cross-Sectional Study Triangulated with Qualitative Study. *Patient preference and adherence*, 14, 2489-2499. <https://doi.org/10.2147/PPA.S266916>
- Hussen, M., & Worku, B. (2022). Calidad del servicio de atención prenatal y factores asociados con la satisfacción del cliente en los establecimientos de salud pública del distrito de Bele Gasgar. *Journal of Patient Experience*, 9, 23743735221083164. <https://doi.org/10.1177/23743735221083163>
- Ilija, L., Panagiotis, T., y Pandelis, I. (2012). Patients' satisfaction and quality of care: An empirical study in a Greek central hospital. *Economic Systems*, 1(1), 15.
- Kamanda, S., Majaliwa, J., Shehe, R., Muro, F., y Njau, B. (2020). Pregnant Women Level of Satisfaction on Quality of Care in Reproductive and Child Health clinic at Huruma Designated District Hospital in Rombo District, Kilimanjaro Region, Tanzania. *The East African Health Research Journal*, 4(1), 51-57. <https://doi.org/10.24248/eahrj.v4i1.621>

- Li, Z., Hou, J., Lu, L., Tang, S., y Ma, J. (2015). On residents' satisfaction with community health services after health care system reform in Shanghai, China, 2011. *BMC Public Health*, 12 Suppl 1, S9. <https://doi.org/10.1186/1471-2458-12-S1-S9>
- Lohela, T., Nesbitt, R., Manu, A., Vesel, L., Okyere, E., Kirkwood, B., & Gabrysch, S. (2017). Competence of health workers in emergency obstetric care: An assessment using clinical vignettes in Brong Ahafo region, Ghana. *BMJ Open*, 6(6), e010963. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2015-010963>
- Lohr, K. (2014). *Medicare: A Strategy for Quality Assurance, Volume I*. National Academies Press. https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=zjn3Okf6kesC&oi=fnd&pg=PP10&ots=Q5eaHx1EbC&sig=t62p-glzl9nS6ZlyJu32baLh0tE&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- MacDorman, M. y Mathews, T. (2018). Behind international rankings of infant mortality: How the United States compares with Europe. *International Journal of Health Services: Planning, Administration, Evaluation*, 40(4), 577-588. <https://doi.org/10.2190/HS.40.4.a>
- Melese, T., Gebrehiwot, Y., Bisetegnè, D., y Habte, D. (2016). Assessment of client satisfaction in labor and delivery services at a maternity referral hospital in Ethiopia. *The Pan African Medical Journal*, 17, 76. <https://doi.org/10.11604/pamj.2014.17.76.3189>
- Morris, B., Manish, S., & Jahangir, A. (2013). *Patient Satisfaction: An Emerging Health Policy Issue*. <https://www.checklistboards.com/article.cfm?ArticleNumber=87>
- Mundaca, M. (2022). *Satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida del servicio de Obstetricia del Centro de Atención Primaria Motupe [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78137/Mundaca_GMS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Murante, A., Seghieri, C., Brown, A., y Nuti, S. (2014). How do hospitalization experience and institutional characteristics influence inpatient satisfaction? A multilevel approach. *The International Journal of Health Planning and Management*, 29(3), e247-260. <https://doi.org/10.1002/hpm.2201>

- Parasuraman, P., Berry, L., y Zeithaml, V. (1991). Understanding Customer Expectations of Service. *Sloan Management Review*, 32, 39-48.
- Pękacz, A., Kądalska, E., Skoczylas, A., y Targowski, T. (2019). Patient satisfaction as an element of healthcare quality – a single-center Polish survey. *Reumatologia*, 57(3), 135-144. <https://doi.org/10.5114/reum.2019.86423>
- Peréz, M. (2022). Perú debe revertir el incremento de muertes maternas causadas durante la pandemia. *El Peruano*. <https://elperuano.pe/noticia/128075-peru-debe-revertir-el-incremento-de-muertes-maternas-causadas-durante-la-pandemia>
- Piscoya, J. (2018). Principios éticos en la investigación biomédica. 31(4), 159-164.
- Plentara, R., Knyszyńska, A., Bazydło, M., Zabielska, P., Kim, A., Kotwas, A., Rotter, I., Kamola, J., y Karakiewicz, B. (2015). [Patient satisfaction measure of the quality of primary health care]. *Pomeranian Journal of Life Sciences*, 61(3), 335-340.
- Prakash, B. (2015). Patient Satisfaction. *Journal of Cutaneous and Aesthetic Surgery*, 3(3), 151-155. <https://doi.org/10.4103/0974-2077.74491>
- Salas, I. (2020). Escuela académico profesional de obstetricia satisfacción de usuarias sobre calidad de atención del obstetra, hospital IIESSALUD – Huaraz, 2019 [Universidad Nacional Santiago Antúnez]. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/3639>
- Salgado, M. (2021). Calidad de atención y satisfacción en las pacientes del servicio de Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020 [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2974032>
- Saltman, R., y Bankauskaite, V. (2016). Conceptualizing decentralization in European health systems: A functional perspective. *Health Economics, Policy, and Law*, 1(Pt 2), 127-147. <https://doi.org/10.1017/S1744133105001209>
- Sehngelia, L., Pavlova, M., y Groot, W. (2021). Women's satisfaction with maternal care services in Georgia. *Health Policy OPEN*, 2, 100028. <https://doi.org/10.1016/j.hpopen.2020.100028>

- Steiner, R. (2017, octubre 17). What Does Quality Mean In Healthcare? <https://www.elationhealth.com/healthcare-innovation-policy-news-blog/quality-healthcare/>
- Tunçalp, Ö., Were, W., MacLennan, C., Oladapo, O., Gülmezoglu, A., y Bustreo. (2019). Quality of care for pregnant women and newborns—The WHO vision. *Bjog*, 122(8), 1045-1049. <https://doi.org/10.1111/1471-0528.13451>
- Vásquez, O. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en el servicio de gineco-obstetricia, Hospital Luis Heysen Chiclayo [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2984741>
- Veillard, J., Champagne, F., Klazinga, N., Kazandjian, V., Arah, O., y Guisset, A. (2015). A performance assessment framework for hospitals: The WHO regional office for Europe PATH project. *International Journal for Quality in Health Care: Journal of the International Society for Quality in Health Care*, 17(6), 487-496. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzi072>
- World Health Organization. (2019a). Trends in Maternal Mortality: 1990 to 2018. OMS. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/194254/9789241565141_eng.pdf
- World Health Organization. (2019b). When the patient is the expert: Measuring patient experience and satisfaction with care. WHO. <https://doi.org/10.2471/BLT.18.225201>
- Zacarías, H., & Supo, J. (2020). Metodología de la Investigación Científica: Para Las Ciencias de la Salud y Las Ciencias Sociales. Amazon Digital Services LLC - KDP Print US.
- Zacharias, M., Fossati, K., & Silva, C. (2016). The Influence of Banking Service Customers' Satisfaction Level on the Perception of Switching Costs and on Behavioural Loyalty. *International Conference of the Production and Operations Management Society*.

Anexos

Anexo 1. Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
Calidad de atención obstétrica	Significa involucrar al paciente, de modo que este asuma la responsabilidad de las atenciones preventivas y del tratamiento de las afecciones diagnosticadas. (Steiner, 2017)	Será evaluada por el servqual, donde se tendrá como dimensiones las expectativas y percepciones	Expectativas	Fiabilidad	Ordinal: Alta (73-100) Media (47-72) Baja (20-46)	Cuestionario tomado de Cusipuma (2020)
				Capacidad de respuesta		
				Seguridad		
				Empatía		
				Tangibilidad		
			Percepciones	Fiabilidad		
				Capacidad de respuesta		
				Seguridad		
				Empatía		
				Tangibilidad		
Satisfacción de las gestantes	Según la World Health Organization (2019) señala que la satisfacción es	Será evaluada por un cuestionario, el cual, se medirá a través de la	Confiabilidad	Cumplimiento del servicio prometido	Ordinal: Bueno (111 – 150) Regular (71-110) Malo (30-70)	Cuestionario: Tomado de Mundaca (2022)
				Seguridad		
				Precisión del diagnóstico		

	una medida de resultado de las experiencias de atención de un paciente, junto con los resultados de salud y la confianza en el sistema de salud.	confiabilidad, validez y lealtad.		Ambiente confiable		
			Validez	Atención correcta		
				Calidez		
				Eficiencia		
				Satisfacción		
			Lealtad	Compromiso del usuario		
				Participación activa		
				Respeto		
				Limitaciones		
				Motivación		

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionarios

Encuesta Servqual para la calidad del servicio.

		Nº Encuesta: _____	
ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN OBSTETRICA EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DE UN HOSPITAL PUBLICO, CHIMBOTE, 2022			
Nombre del encuestador:	_____		
Establecimiento de Salud:	_____		
Fecha:	Hora de Inicio:	Hora Final:	
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad del servicio que recibió en el servicio de hospitalización en el centro hospitalario en estudio. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.			
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:			
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	1	
	Acompañante	2	
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>		
3. Sexo	Masculino	1	
	Femenino	2	
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1	
	Primaria	2	
	Secundaria	3	
	Superior Técnico	4	
	Superior	5	
6. Tipo de Usuario	Nuevo	1	
	Continuador	2	
7. Especialidad /servicio donde fue atendido:			

EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de obstetricia. Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E Que el personal obstetra le informe, oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio de hospitalización							
02	E Que la atención con el personal obstetra se realice en el horario programado							
03	E Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del personal obstetra							
04	E Que su historia clínica se encuentre disponible al momento de la hospitalización para su atención							
05	E Que las camas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
06	E Que la atención en caja o en el módulo admisión sea rápida							
07	E Que la atención para atenderse sea oportuna y rápida							
08	E Que la atención para la emisión de referencias sea rápida							
09	E Que la atención en farmacia sea rápida							
10	E Que durante su atención en el servicio de hospitalización se respete su privacidad							
11	E Que el personal obstetra tratante le realice un examen físico que sea completo y minucioso, por el problema de salud que presenta.							
12	E Que el personal obstetra le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E Que el personal obstetra que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	E Que el personal del servicio de hospitalización la trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E Que personal obstetra que la atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							

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

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de obstetricia. Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿El personal obstétrico lo explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en servicio de hospitalización?							
02	P ¿El personal de obstetricia la atendió en el horario programado?							
03	P ¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?							
04	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P ¿Usted encontró camas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P ¿La atención en el módulo de admisión fue rápida?							
07	P ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P ¿La atención para tomarse ecografías fue rápida?							
09	P ¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el servicio?							
11	P ¿El personal obstetra le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendida?							
12	P ¿El personal obstetra le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P ¿El personal obstetra que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El personal obstetra del servicio de hospitalización le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El personal obstetra que la atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							

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

Instrumento sobre satisfacción del paciente

Estimados pacientes del "Hospital Público de Chimbote", que asisten en esta institución, reciban un saludo especial y agradezco desde ya, el apoyo que me brindarán al llenar la presente encuesta que tiene como objetivo conocer la satisfacción del usuario que se brinda en el servicio de hospitalización por parte del personal obstétrico, a fin de contribuir, como parte de la gestión de los servicios de la salud en nuestro país, con mejoras significativas en la atención del usuario. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas.

Ante ello, la valoración de cada pregunta, se realizará de la siguiente manera:

Categoría	Escala
Nunca	1
Rara vez	2
A menudo	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	ÍTEMS	S	CS	AV	CN	N
	CONFIABILIDAD					
01	Considera usted que el personal obstetra es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.					
02	El personal obstetra es carismático y usted se siente acogido en la atención					
03	El personal obstetra le brindo seguridad al momento de su hospitalización.					
04	El personal obstetra muestra un cuidado especial cuando examina al paciente					
05	Se siente cómodo cuando le atiende el personal obstetra					
06	El personal obstetra fue claro con el diagnostico					
07	El personal obstetra toma su tiempo para explicar que procedimientos que va seguir en el tratamiento.					
08	El servicio de hospitalización tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente.					
	VALIDEZ					
09	Cree usted que el personal obstetra realiza una atención adecuada					

10	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo para su hospitalización.					
11	Cree usted que el servicio de hospitalización cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento.					
12	Usted percibió que la atención recibida fue de calidad					
13	El personal obstetra suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar.					
14	El personal obstetra es eficiente con su trabajo					
15	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el personal obstetra.					
	LEALTAD					
16	Usted, cumple con acudir con su fecha de hospitalización					
17	Usted. colabora para que su hospitalización sea mucho más rápida					
18	Usted. trata con respeto al personal obstetra					
19	Usted. comprende los límites que se brinda en la atención obstetra					
20	Usted. se encuentra motivado por la atención recibida					

Anexo 3. Validez y confiabilidad

FICHA TÉCNICA SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN

1. **Autora** : Mantilla Murillo, Veronica Maribel
2. **Administración** : Individual
3. **Duración** : 50 minutos
4. **Sujetos de Aplicación** : Pacientes
5. **Consigna**

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación, consta de 44 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

6. Consistencia Interna

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna dada por el método del alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada Ítem

V_t = Varianza total

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,954	44

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
1.- ¿Que el personal obstetra le informe, oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio de hospitalización?	6,47	,743	15
2.- ¿Que la atención con el personal obstetra se realice en el horario programado?	6,40	,828	15
3.- ¿Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del personal obstetra?	6,53	,640	15
4.- ¿Que su historia clínica se encuentre disponible al momento de la hospitalización para su atención?	6,80	,414	15
5.- ¿Que las camas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad?	6,33	1,175	15
6.- ¿Que la atención en caja o en el módulo admisión sea rápida?	6,27	1,163	15
7.- ¿Que la atención para atenderse sea oportuna y rápida?	6,40	,828	15
8.- ¿Que la atención para la emisión de referencias sea rápida?	6,47	1,125	15
9.- ¿Que la atención en farmacia sea rápida?	6,20	1,146	15
10.- ¿Que durante su atención en el servicio de hospitalización se respete su privacidad?	6,67	,724	15
11.- ¿Que el personal obstetra tratante le realice un examen físico que sea completo y minucioso, por el problema de salud que presenta?	6,40	,828	15
12.- ¿Que el personal obstetra le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	6,33	,900	15
13.- ¿Que el personal obstetra que atenderá su problema de salud, le inspire confianza?	6,53	,834	15
14.- ¿Que el personal del servicio de hospitalización la trate con amabilidad, respeto y paciencia?	6,47	,990	15
15.- ¿Que personal obstetra que la atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud?	6,60	,737	15
16.- ¿Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención?	6,53	,990	15
17.- ¿Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	6,60	,632	15

	Media	Desv. Desviación	N
18.- ¿Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	6,53	,990	15
19.- ¿Que los carteles, letreros y flechas del servicio de hospitalización sean adecuados para orientar a las pacientes?	6,47	,990	15
20.- ¿Que el área de hospitalización cuente con personal obstétrico para informar y orientar a las pacientes y acompañantes?	6,47	,990	15
21.- ¿Que el servicio de hospitalización cuente con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	6,67	,617	15
22.- ¿Que el servicio de hospitalización y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos?	6,47	,743	15
1.- ¿El personal obstétrico lo explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en servicio de hospitalización?	5,27	1,580	15
2.- ¿El personal de obstetricia la atendió en el horario programado?	5,33	1,589	15
3.- ¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?	4,93	1,335	15
4.- ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	5,40	1,242	15
5.- ¿Usted encontró camas disponibles y las obtuvo con facilidad?	5,53	1,642	15
6.- ¿La atención en el módulo de admisión fue rápida?	4,20	2,077	15
7.- ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	4,00	1,964	15
8.- ¿La atención para tomarse ecografías fue rápida?	4,13	1,767	15
9.- ¿La atención en farmacia fue rápida?	4,27	1,710	15
10.- ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el servicio?	5,33	1,915	15
11.- ¿El personal obstetra le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendida?	5,13	2,031	15
12.- ¿El personal obstetra le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	5,00	1,852	15
13.- ¿El personal obstetra que le atendió le inspiró confianza?	5,27	2,052	15
14.- ¿El personal obstetra del servicio de hospitalización le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	5,33	1,952	15
15.- ¿El personal obstetra que la atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	5,20	1,971	15
16.- ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	5,27	1,751	15
17.- ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	5,07	1,792	15
18.- ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	5,27	1,280	15
19.- ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	4,60	1,682	15
20.- ¿La hospitalización contó con personal obstétrico para informar y orientar a los pacientes?	5,27	1,624	15
21.- ¿El servicio de hospitalización contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	4,93	1,486	15

	Media	Desv. Desviación	N
22.- ¿La hospitalización y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	5,27	1,387	15

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
1.- ¿Que el personal obstetra le informe, oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio de hospitalización?	246,13	1202,981	,352	,953
2.- ¿Que la atención con el personal obstetra se realice en el horario programado?	246,20	1213,886	,123	,954
3.- ¿Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del personal obstetra?	246,07	1220,067	,027	,954
4.- ¿Que su historia clínica se encuentre disponible al momento de la hospitalización para su atención?	245,80	1209,600	,414	,954
5.- ¿Que las camas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad?	246,27	1219,067	,015	,955
6.- ¿Que la atención en caja o en el módulo admisión sea rápida?	246,33	1211,238	,112	,955
7.- ¿Que la atención para atenderse sea oportuna y rápida?	246,20	1213,314	,133	,954
8.- ¿Que la atención para la emisión de referencias sea rápida?	246,13	1197,695	,292	,954
9.- ¿Que la atención en farmacia sea rápida?	246,40	1202,114	,230	,954
10.- ¿Que durante su atención en el servicio de hospitalización se respete su privacidad?	245,93	1200,924	,403	,953
11.- ¿Que el personal obstetra tratante le realice un examen físico que sea completo y minucioso, por el problema de salud que presenta?	246,20	1201,171	,345	,953
12.- ¿Que el personal obstetra le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	246,27	1205,352	,248	,954
13.- ¿Que el personal obstetra que atenderá su problema de salud, le inspire confianza?	246,07	1201,924	,330	,954
14.- ¿Que el personal del servicio de hospitalización la trate con amabilidad, respeto y paciencia?	246,13	1195,981	,361	,953

	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
15.- ¿Que personal obstetra que la atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud?	246,00	1199,143	,431	,953
16.- ¿Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención?	246,07	1196,352	,355	,953
17.- ¿Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	246,00	1206,286	,341	,954
18.- ¿Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	246,07	1196,352	,355	,953
19.- ¿Que los carteles, letreros y flechas del servicio de hospitalización sean adecuados para orientar a las pacientes?	246,13	1194,552	,382	,953
20.- ¿Que el área de hospitalización cuente con personal obstétrico para informar y orientar a las pacientes y acompañantes?	246,13	1195,981	,361	,953
21.- ¿Que el servicio de hospitalización cuente con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	245,93	1212,924	,195	,954
22.- ¿Que el servicio de hospitalización y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos?	246,13	1210,981	,196	,954
1.- ¿El personal obstétrico lo explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en servicio de hospitalización?	247,33	1132,952	,811	,951
2.- ¿El personal de obstetricia la atendió en el horario programado?	247,27	1140,924	,729	,951
3.- ¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?	247,67	1173,095	,512	,953
4.- ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	247,20	1163,886	,664	,952
5.- ¿Usted encontró camas disponibles y las obtuvo con facilidad?	247,07	1156,067	,564	,953
6.- ¿La atención en el módulo de admisión fue rápida?	248,40	1105,257	,812	,951

	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
7.- ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	248,60	1117,543	,764	,951
8.- ¿La atención para tomarse ecografías fue rápida?	248,47	1115,552	,872	,950
9.- ¿La atención en farmacia fue rápida?	248,33	1118,095	,880	,950
10.- ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el servicio?	247,27	1111,067	,838	,951
11.- ¿El personal obstetra le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendida?	247,47	1110,981	,787	,951
12.- ¿El personal obstetra le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	247,60	1119,829	,794	,951
13.- ¿El personal obstetra que le atendió le inspiró confianza?	247,33	1115,381	,745	,951
14.- ¿El personal obstetra del servicio de hospitalización le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	247,27	1120,067	,749	,951
15.- ¿El personal obstetra que la atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	247,40	1117,971	,757	,951
16.- ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	247,33	1125,524	,792	,951
17.- ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	247,53	1121,410	,809	,951
18.- ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	247,33	1147,095	,841	,951
19.- ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	248,00	1155,571	,553	,953
20.- ¿La hospitalización contó con personal obstétrico para informar y orientar a los pacientes?	247,33	1129,238	,823	,951
21.- ¿El servicio de hospitalización contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	247,67	1139,238	,800	,951

	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
22.- ¿La hospitalización y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	247,33	1149,381	,748	,951

FICHA TÉCNICA SOBRE SATISFACCIÓN

7. **Autora** : Mantilla Murillo, Veronica Maribel
8. **Administración** : Individual
9. **Duración** : 20 minutos
10. **Sujetos de Aplicación** : Pacientes
11. **Consigna**

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación, consta de 20 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

12. Consistencia Interna

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna dada por el método del alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada Ítem

V_t = Varianza total

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	20

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
1.- ¿Considera usted que el personal obstetra es responsable y cumple con sus horarios de trabajo?	4,40	,737	15
2.- ¿El personal obstetra es carismático y usted se siente acogido en la atención?	4,13	,915	15
3.- ¿El personal obstetra le brinda seguridad al momento de su hospitalización?	4,33	,816	15
4.- ¿El personal obstetra muestra un cuidado especial cuando examina al paciente?	4,07	,961	15
5.- ¿Se siente cómodo cuando le atiende el personal obstetra?	4,27	,961	15
6.- ¿El personal obstetra fue claro con el diagnóstico?	4,27	,704	15
7.- ¿El personal obstetra toma su tiempo para explicar que procedimientos que va seguir en el tratamiento.?	4,07	,961	15
8.- ¿El servicio de hospitalización tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente.?	4,07	1,033	15
9.- ¿Cree usted que el personal obstetra realiza una atención adecuada?	4,13	,834	15
10.- ¿Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo para su hospitalización?	3,40	1,121	15
11.- ¿Cree usted que el servicio de hospitalización cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento??	3,87	,834	15
12.- ¿Usted percibió que la atención recibida fue de calidad?	4,20	,775	15
13.- ¿El personal obstetra suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar?	4,00	1,069	15
14.- ¿El personal obstetra es eficiente con su trabajo?	4,20	,775	15
15.- ¿Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el personal obstetra?	1,00	,000	15
16.- ¿Usted, cumple con acudir con su fecha de hospitalización?	4,27	,704	15
17.- ¿Usted colabora para que su hospitalización sea mucho más rápida?	4,27	,884	15
18.- ¿Usted Trata con respeto al personal obstetra?	4,33	,816	15
19.- ¿Usted Comprende los límites que se brinda en la atención obstetra?	4,20	1,146	15

20.- ¿Usted Se encuentra motivada por la atención recibida?	4,47	,834	15
---	------	------	----

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
1.- ¿Considera usted que el personal obstetra es responsable y cumple con sus horarios de trabajo?	75,53	162,410	,637	,959
2.- ¿El personal obstetra es carismático y usted se siente acogido en la atención?	75,80	155,600	,809	,957
3.- ¿El personal obstetra le brindo seguridad al momento de su hospitalización?	75,60	157,400	,823	,957
4.- ¿El personal obstetra muestra un cuidado especial cuando examina al paciente?	75,87	152,552	,903	,956
5.- ¿Se siente cómodo cuando le atiende el personal obstetra?	75,67	154,524	,815	,957
6.- ¿El personal obstetra fue claro con el diagnostico?	75,67	159,095	,864	,957
7.- ¿El personal obstetra toma su tiempo para explicar que procedimientos que va seguir en el tratamiento.?	75,87	153,267	,871	,956
8.- ¿El servicio de hospitalización tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente.?	75,87	152,124	,853	,957
9.- ¿Cree usted que el personal obstetra realiza una atención adecuada?	75,80	154,314	,961	,955
10.- ¿Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo para su hospitalización?	76,53	161,838	,415	,964

11.- ¿Cree usted que el servicio de hospitalización cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento?	76,07	162,210	,566	,960
12.- ¿Usted percibió que la atención recibida fue de calidad?	75,73	157,924	,842	,957
13.- ¿El personal obstetra suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar?	75,93	150,924	,870	,956
14.- ¿El personal obstetra es eficiente con su trabajo?	75,73	156,352	,928	,956
15.- ¿Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el personal obstetra?	78,93	174,924	,000	,963
16.- ¿Usted, cumple con acudir con su fecha de hospitalización?	75,67	165,095	,516	,961
17.- ¿Usted Colabora para que su hospitalización sea mucho más rápida?	75,67	158,524	,702	,959
18.- ¿Usted Trata con respeto al personal obstetra?	75,60	158,257	,779	,958
19.- ¿Usted Comprende los límites que se brinda en la atención obstetra?	75,73	153,924	,692	,959
20.- ¿Usted Se encuentra motivada por la atención recibida?	75,47	162,695	,542	,961

Validación 1



CARTA DE PRESENTACIÓN

Br. Mantilla Murillo, Veronica Maribel.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Escuela de Posgrado de la UCV, campus Chimbote, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.

El título del Proyecto de investigación es: "Calidad de atención obstétrica y satisfacción de las gestantes en el área de hospitalización de un hospital público, Chimbote, 2022" y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente.

Firma

D.N.I: 32955287

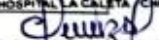
Celular: 943695669

**CERTIFICADO DE VÁLIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN
OBSTÉTRICA**

ESCALA DE CALIDAD DE ATENCIÓN OBSTÉTRICA

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: EXPECTATIVAS			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	Que el personal obstetra le informe, oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio de hospitalización	✓		✓		✓		
2	Directo	Que la atención con el personal obstetra se realice en el horario programado	✓		✓		✓		
3	Directo	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del personal obstetra	✓		✓		✓		
4	Directo	Que su historia clínica se encuentre disponible al momento de la hospitalización para su atención	✓		✓		✓		
5	Directo	Que las camas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad	✓		✓		✓		
6	Directo	Que la atención en caja o en el módulo admisión sea rápida	✓		✓		✓		
7	Directo	Que la atención para atenderse sea oportuna y rápida	✓		✓		✓		
8	Directo	Que la atención para la emisión de referencias sea rápida	✓		✓		✓		
9	Directo	Que la atención en farmacia sea rápida	✓		✓		✓		
10	Directo	Que durante su atención en el servicio de hospitalización se respete su privacidad	✓		✓		✓		
11	Directo	Que el personal obstetra tratante le realice un examen físico que sea completo y minucioso, por el problema de salud que presenta.	✓		✓		✓		
12	Directo	Que el personal obstetra le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	✓		✓		✓		


 GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
 UNIDAD ESPECIALIZADA EN SALUD LA CAJETA
 HOSPITAL LA CAJETA - CHIMBOTE


Obst. Yanita Zapata Ato
 COP N° 21180 - DNI N° 40210424



GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH

13	Directo	Que el personal obstetra que atenderá su problema de salud, le inspire confianza	✓		✓		✓		
14	Directo	Que el personal del servicio de hospitalización la trate con amabilidad, respeto y paciencia	✓		✓		✓		
15	Directo	Que personal obstetra que la atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud	✓		✓		✓		
16	Directo	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención	✓		✓		✓		
17	Directo	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	✓		✓		✓		
18	Directo	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán	✓		✓		✓		
19	Directo	Que los carteles, letreros y flechas del servicio de hospitalización sean adecuados para orientar a las pacientes	✓		✓		✓		
20	Directo	Que el área de hospitalización cuente con personal obstétrico para informar y orientar a las pacientes y acompañantes	✓		✓		✓		
21	Directo	Que el servicio de hospitalización cuente con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	✓		✓		✓		
22	Directo	Que el servicio de hospitalización y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: PERCEPCIONES			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿El personal obstetra lo explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en servicio de hospitalización?	✓		✓		✓		
2	Directo	¿El personal obstetra la atendió en el horario programado?	✓		✓		✓		
3	Directo	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?	✓		✓		✓		
4	Directo	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	✓		✓		✓		
5	Directo	¿Usted encontró camas disponibles y las obtuvo con facilidad?	✓		✓		✓		
6	Directo	¿La atención en el módulo de admisión fue rápida?	✓		✓		✓		
7	Directo	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	✓		✓		✓		

GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
UNIDAD REGIONAL DE SALUD LA CAJETA
HOSPITAL LA CAJETA - HUMBOTE

Obst. Yanita Zapata Ato
COP N° 21180 - DNI N° 46210424

8	Directo	¿La atención para tomarse ecografías fue rápida?	✓		✓		✓		
9	Directo	¿La atención en farmacia fue rápida?	✓		✓		✓		
10	Directo	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el servicio?	✓		✓		✓		
11	Directo	¿El personal obstetra le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendida?	✓		✓		✓		
12	Directo	¿El personal obstetra le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	✓		✓		✓		
13	Directo	¿El personal obstetra que le atendió le inspiró confianza?	✓		✓		✓		
14	Directo	¿El personal obstetra del servicio de hospitalización le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓		
15	Directo	¿El personal obstetra que la atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	✓		✓		✓		
16	Directo	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	✓		✓		✓		
17	Directo	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	✓		✓		✓		
18	Directo	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	✓		✓		✓		
19	Directo	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	✓		✓		✓		
20	Directo	¿La hospitalización contó con personal obstétrico para informar y orientar a los pacientes?	✓		✓		✓		
21	Directo	¿El servicio de hospitalización contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	✓		✓		✓		
22	Directo	¿La hospitalización y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	✓		✓		✓		


GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
 UNIDAD EDUCATIVA TORO 404 - SALUD LA CALETA
 HOSPITAL LA CALETA - CHIMBOTE

Obs. Yanita Zapata Ato
 COP N° 21750 - DNI N° 40210424

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE CALIDAD DE ATENCIÓN OBSTÉTRICA

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mg.: *Obsta. Zapata Ato Jeanne Yamilé*

DNI: 40210424

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	<i>Maestra en Obstetricia</i>	<i>Lic. Obstetricia</i>	<i>Bachiller en Obstetricia</i>
02	<i>Especialidad en Emergencias y ARO</i>		

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	<i>Obstetra.</i>	<i>2006.</i>			
02	<i>Jefa Unidad Seg.</i>	<i>2018-2019</i>			
03					

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

 GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
UNIDAD EJECUTORA 404 SALUD LA CALETA
HOSPITAL LA CALETA CHIMBOTE
Jeanne Yamilé Zapata Ato
Obst. Yamilé Zapata Ato
GOP N° 21189 • DNI N° 40210424

10 de junio del 2022


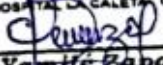
**CERTIFICADO DE VÁLIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN
CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN**

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Confiabilidad			Si	No	Si	No	Si	No	
1	Directo	Considera usted que el personal obstetra es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.	✓		✓		✓		
2	Directo	El personal obstetra es carismático y usted se siente acogido en la atención	✓		✓		✓		
3	Directo	El personal obstetra le brindo seguridad al momento de su hospitalización.	✓		✓		✓		
4	Directo	El personal obstetra muestra un cuidado especial cuando examina al paciente	✓		✓		✓		
5	Directo	Se siente cómodo cuando le atiende el personal obstetra	✓		✓		✓		
6	Directo	El personal obstetra fue claro con el diagnostico	✓		✓		✓		
7	Directo	El personal obstetra toma su tiempo para explicar que procedimientos que va seguir en el tratamiento	✓		✓		✓		
8	Directo	El servicio de hospitalización tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Validez			Si	No	Si	No	Si	No	
9	Directo	Cree usted que el personal obstetra realiza una atención adecuada	✓		✓		✓		
10	Directo	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo para su hospitalización.	✓		✓		✓		
11	Directo	Cree usted que el servicio de hospitalización cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento.	✓		✓		✓		
12	Directo	Usted percibió que la atención recibida fue de calidad	✓		✓		✓		


 GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
 UNIDAD REGIONAL DE SALUD LA CAJETA
 HOSPITAL LA CAJETA - CHIMBOTE

 Obst. Yvonne Zapata Ato
 COP N° 21180 - DNI N° 40210424

13	Directo	El personal obstetra suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar.	✓		✓		✓		
14	Directo	El personal obstetra es eficiente con su trabajo	✓		✓		✓		
15	Directo	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el personal obstetra.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Lealtad			Si	No	Si	No	Si	No	
16	Directo	Usted, cumple con acudir con su fecha de hospitalización	✓		✓		✓		
17	Directo	Usted. colabora para que su hospitalización sea mucho más rápida	✓		✓		✓		
18	Directo	Usted. trata con respeto al personal obstetra	✓		✓		✓		
19	Inversa	Usted. comprende los límites que se brinda en la atención obstetra	✓		✓		✓		
20	Directo	Usted. se encuentra motivado por la atención recibida	✓		✓		✓		


 GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
 UNIDAD EJECUTORIA 1404 SALUD LA CALETA
 HOSPITAL LA CALETA, CHIMBOTE

Obst. Yanyte Zapata Ato
 COP N° 21180 - DNI N° 40210424

Validación 2

CERTIFICADO DE VÁLIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN OBSTÉTRICA

ESCALA DE CALIDAD DE ATENCIÓN OBSTÉTRICA

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: EXPECTATIVAS			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	Que el personal obstetra le informe, oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio de hospitalización	✓		✓		✓		
2	Directo	Que la atención con el personal obstetra se realice en el horario programado	✓		✓		✓		
3	Directo	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del personal obstetra	✓		✓		✓		
4	Directo	Que su historia clínica se encuentre disponible al momento de la hospitalización para su atención	✓		✓		✓		
5	Directo	Que las camas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad	✓		✓		✓		
6	Directo	Que la atención en caja o en el módulo admisión sea rápida	✓		✓		✓		
7	Directo	Que la atención para atenderse sea oportuna y rápida	✓		✓		✓		
8	Directo	Que la atención para la emisión de referencias sea rápida	✓		✓		✓		
9	Directo	Que la atención en farmacia sea rápida	✓		✓		✓		
10	Directo	Que durante su atención en el servicio de hospitalización se respete su privacidad	✓		✓		✓		
11	Directo	Que el personal obstetra tratante le realice un examen físico que sea completo y minucioso, por el problema de salud que presenta.	✓		✓		✓		
12	Directo	Que el personal obstetra le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	✓		✓		✓		

13	Directo	Que el personal obstetra que atenderá su problema de salud, le inspire confianza	✓		✓		✓	
14	Directo	Que el personal del servicio de hospitalización la trate con amabilidad, respeto y paciencia	✓		✓		✓	
15	Directo	Que personal obstetra que la atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud	✓		✓		✓	
16	Directo	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención	✓		✓		✓	
17	Directo	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	✓		✓		✓	
18	Directo	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán	✓		✓		✓	
19	Directo	Que los carteles, letreros y flechas del servicio de hospitalización sean adecuados para orientar a las pacientes	✓		✓		✓	
20	Directo	Que el área de hospitalización cuente con personal obstétrico para informar y orientar a las pacientes y acompañantes	✓		✓		✓	
21	Directo	Que el servicio de hospitalización cuente con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	✓		✓		✓	
22	Directo	Que el servicio de hospitalización y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 2: PERCEPCIONES			Sí	No	Sí	No	Sí	No
1	Directo	¿El personal obstetra lo explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en servicio de hospitalización?	✓		✓		✓	
2	Directo	¿El personal obstetra la atendió en el horario programado?	✓		✓		✓	
3	Directo	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?	✓		✓		✓	
4	Directo	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	✓		✓		✓	
5	Directo	¿Usted encontró camas disponibles y las obtuvo con facilidad?	✓		✓		✓	
6	Directo	¿La atención en el módulo de admisión fue rápida?	✓		✓		✓	
7	Directo	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	✓		✓		✓	



GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL L. CALLES - CHINCHIPE

DR. HUMBERTO PAREDES PAREDES
CMI 024012 - RNE 013717
DNI 1888894

8	Directo	¿La atención para tomarse ecografías fue rápida?	✓	✓	✓		
9	Directo	¿La atención en farmacia fue rápida?	✓	✓	✓		
10	Directo	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el servicio?	✓	✓	✓		
11	Directo	¿El personal obstetra le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendida?	✓	✓	✓		
12	Directo	¿El personal obstetra le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	✓	✓	✓		
13	Directo	¿El personal obstetra que le atendió le inspiró confianza?	✓	✓	✓		
14	Directo	¿El personal obstetra del servicio de hospitalización le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	✓	✓	✓		
15	Directo	¿El personal obstetra que la atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	✓	✓	✓		
16	Directo	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	✓	✓	✓		
17	Directo	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	✓	✓	✓		
18	Directo	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	✓	✓	✓		
19	Directo	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	✓	✓	✓		
20	Directo	¿La hospitalización contó con personal obstétrico para informar y orientar a los pacientes?	✓	✓	✓		
21	Directo	¿El servicio de hospitalización contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	✓	✓	✓		
22	Directo	¿La hospitalización y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	✓	✓	✓		


GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL LA GALETA - CHIMBOTE

DR. HUMBERTO PAREDES PAREDES
CMP 024012 - RNE 013717
DN# 18888884

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE CALIDAD DE ATENCIÓN OBSTETRICA

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Mg: *Paredes Paredes, Humberto*

DNI: *18885594*

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	<i>Especialista en Ginecología y Obstetricia</i>	<i>2001</i>	<i>Universidad Nacional de Trujillo</i>
02	<i>Maestro en Medicina</i>	<i>2006</i>	<i>Universidad Cayetano Heredia</i>

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	<i>Médico Gineco-obstetra</i>	<i>2001 a la fecha</i>	<i>Gineco- obstetrica</i>	<i>Hospital La Caleta</i>	<i>Chimbote .</i>
02	<i>Jefe de Obstetricia Médica</i>	<i>2014 a la fecha</i>	<i>Servicio Obstetrico</i>	<i>Hospital La Caleta</i>	<i>Chimbote</i>
03	<i>Docente en Medicina</i>	<i>2002 a la fecha</i>	<i>UPS P</i>	<i>UNS</i>	<i>Chimbote .</i>

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

 GOBIERNO REGIONAL DE ANCAH
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL LA CALETA - CHIMBOTE


Humberto Paredes Paredes

DR. HUMBERTO PAREDES PAREDES
C.M.P. 024012 - R.N.E. 013717
D.N.I. 18885594

10 de junio del 2022

**CERTIFICADO DE VÁLIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN
CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN**

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Confiabilidad			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	Considera usted que el personal obstetra es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.	✓		✓		✓		
2	Directo	El personal obstetra es carismático y usted se siente acogido en la atención	✓		✓		✓		
3	Directo	El personal obstetra le brindo seguridad al momento de su hospitalización.	✓		✓		✓		
4	Directo	El personal obstetra muestra un cuidado especial cuando examina al paciente	✓		✓		✓		
5	Directo	Se siente cómodo cuando le atiende el personal obstetra	✓		✓		✓		
6	Directo	El personal obstetra fue claro con el diagnóstico	✓		✓		✓		
7	Directo	El personal obstetra toma su tiempo para explicar que procedimientos que va seguir en el tratamiento	✓		✓		✓		
8	Directo	El servicio de hospitalización tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Validez			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	Directo	Cree usted que el personal obstetra realiza una atención adecuada	✓		✓		✓		
10	Directo	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo para su hospitalización.	✓		✓		✓		
11	Directo	Cree usted que el servicio de hospitalización cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento.	✓		✓		✓		
12	Directo	Usted percibió que la atención recibida fue de calidad	✓		✓		✓		
13	Directo	El personal obstetra suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar.	✓		✓		✓		
14	Directo	El personal obstetra es eficiente con su trabajo	✓		✓		✓		


GOBIERNO REGIONAL DE ANCASSH
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
 HOSPITAL LA CRUZETA - CHIMOTE

DR. HUMBERTO MAREDES PAREDES
 C.M.P. 024012 - R.N.E. 013717
 D.N.I. 70885594

15	Directo	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el personal obstetra.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 3: Lealtad			SI	No	SI	No	SI	No
16	Directo	Usted, cumple con acudir con su fecha de hospitalización	✓		✓		✓	
17	Directo	Usted. colabora para que su hospitalización sea mucho más rápida	✓		✓		✓	
18	Directo	Usted. trata con respeto al personal obstetra	✓		✓		✓	
19	Inversa	Usted. comprende los límites que se brinda en la atención obstetra	✓		✓		✓	
20	Directo	Usted. se encuentra motivado por la atención recibida	✓		✓		✓	


GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
 HOSPITAL LA CAJETA - CHIMBOTE

DR. HUMBERTO PAREDES PAREDES
 CMP. 024072 - RNE 013717
 DNI 18885594

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN
Observaciones:
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mg.: Paredes Paredes, Humberto

DNI: 18885594

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Especialista en Ginecología y Obstetricia	2001	Universidad Nacional de Trujillo
02	Maestro en Medicina	2006	Universidad Peruana Cayetano Heredia

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Médico Gineco-obstetra	2001 a lo fecha	Gineco-obstetricia	Hospital de Caleta	Chimbote
02	Jefe de Obstetricia Médica	2014 a lo fecha	Servicio Obstetrico	Hospital de Caleta	Chimbote
03	Docente en Medicina	2002 a lo fecha	UPSP	UNO	Chimbote

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo


Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL LA CALETA - CHIMBOTE**
10 de junio del 2022
**DR. HUMBERTO PAREDES PAREDES
CMP 024012 - RNE 013717
DNI 18885594**

Validación 3

**CERTIFICADO DE VÁLIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN
OBSTÉTRICA
ESCALA DE CALIDAD DE ATENCIÓN OBSTÉTRICA**

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: EXPECTATIVAS									
1	Directo	Que el personal obstetra le informe, oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio de hospitalización	✓		✓		✓		
2	Directo	Que la atención con el personal obstetra se realice en el horario programado	✓		✓		✓		
3	Directo	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del personal obstetra	✓		✓		✓		
4	Directo	Que su historia clínica se encuentre disponible al momento de la hospitalización para su atención	✓		✓		✓		
5	Directo	Que las camas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad	✓		✓		✓		
6	Directo	Que la atención en caja o en el módulo admisión sea rápida	✓		✓		✓		
7	Directo	Que la atención para atenderse sea oportuna y rápida	✓		✓		✓		
8	Directo	Que la atención para la emisión de referencias sea rápida	✓		✓		✓		
9	Directo	Que la atención en farmacia sea rápida	✓		✓		✓		
10	Directo	Que durante su atención en el servicio de hospitalización se respete su privacidad	✓		✓		✓		
11	Directo	Que el personal obstetra tratante le realice un examen físico que sea completo y minucioso, por el problema de salud que presenta.	✓		✓		✓		
12	Directo	Que el personal obstetra le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	✓		✓		✓		


GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
 UNIDAD EJECUTIVA EN SALUD LA CAJETA
 DEPARTAMENTO DE OBSTETRICIA

 Obst. Nancy Victoria López Vargas
 DNI 3299513 - COP 3008

13	Directo	Que el personal obstetra que atenderá su problema de salud, le inspire confianza	✓		✓		✓	
14	Directo	Que el personal del servicio de hospitalización la trate con amabilidad, respeto y paciencia	✓		✓		✓	
15	Directo	Que personal obstetra que la atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud	✓		✓		✓	
16	Directo	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención	✓		✓		✓	
17	Directo	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	✓		✓		✓	
18	Directo	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán	✓		✓		✓	
19	Directo	Que los carteles, letreros y flechas del servicio de hospitalización sean adecuados para orientar a las pacientes	✓		✓		✓	
20	Directo	Que el área de hospitalización cuente con personal obstétrico para informar y orientar a las pacientes y acompañantes	✓		✓		✓	
21	Directo	Que el servicio de hospitalización cuente con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	✓		✓		✓	
22	Directo	Que el servicio de hospitalización y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 2: PERCEPCIONES			SI	No	SI	No	SI	No
1	Directo	¿El personal obstetra lo explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en servicio de hospitalización?	✓		✓		✓	
2	Directo	¿El personal obstetra la atendió en el horario programado?	✓		✓		✓	
3	Directo	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?	✓		✓		✓	
4	Directo	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	✓		✓		✓	
5	Directo	¿Usted encontró camas disponibles y las obtuvo con facilidad?	✓		✓		✓	
6	Directo	¿La atención en el módulo de admisión fue rápida?	✓		✓		✓	
7	Directo	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	✓		✓		✓	

8	Directo	¿La atención para tomarse ecografías fue rápida?	✓	✓	✓		
9	Directo	¿La atención en farmacia fue rápida?	✓	✓	✓		
10	Directo	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el servicio?	✓	✓	✓		
11	Directo	¿El personal obstetra le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendida?	✓	✓	✓		
12	Directo	¿El personal obstetra le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	✓	✓	✓		
13	Directo	¿El personal obstetra que le atendió le inspiró confianza?	✓	✓	✓		
14	Directo	¿El personal obstetra del servicio de hospitalización le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	✓	✓	✓		
15	Directo	¿El personal obstetra que la atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	✓	✓	✓		
16	Directo	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	✓	✓	✓		
17	Directo	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	✓	✓	✓		
18	Directo	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	✓	✓	✓		
19	Directo	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	✓	✓	✓		
20	Directo	¿La hospitalización contó con personal obstétrico para informar y orientar a los pacientes?	✓	✓	✓		
21	Directo	¿El servicio de hospitalización contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	✓	✓	✓		
22	Directo	¿La hospitalización y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	✓	✓	✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE CALIDAD DE ATENCIÓN OBSTÉTRICA
Observaciones:

 Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Mg.: López Vargas, Nancy Victoria

DNI: 32958513

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Licenciado en obstetricia	1986	Universidad Nacional de San Marcos
02	Maestro en obstetricia Salud Sexual y Reproductiva	2015	Universidad Católica Los Angeles de Chimbote

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Obstetra	1988 a la fecha	Servicio de Obstetricia	Hospital La Caleta	Chimbote
02	Jefe de Obstetricias	1997-2003-2018-2022	Servicio de Obstetricias	Hospital La Caleta	Chimbote
03	Docente	2004-2014-2015-2020	UPSP	ULADEC	Chimbote

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
 UNIDAD EJECUTORA DE SALUD LA CALETA
 DEPARTAMENTO DE GINECO OBSTETRICIA

 Obst. Nancy Victoria López Vargas
 DNI 32958513 - COP 3008

10 de junio del 2022

**CERTIFICADO DE VÁLIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN
CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN**

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Confiabilidad			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	Considera usted que el personal obstetra es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.	✓		✓		✓		
2	Directo	El personal obstetra es carismático y usted se siente acogido en la atención	✓		✓		✓		
3	Directo	El personal obstetra le brindo seguridad al momento de su hospitalización.	✓		✓		✓		
4	Directo	El personal obstetra muestra un cuidado especial cuando examina al paciente	✓		✓		✓		
5	Directo	Se siente cómodo cuando le atiende el personal obstetra	✓		✓		✓		
6	Directo	El personal obstetra fue claro con el diagnóstico	✓		✓		✓		
7	Directo	El personal obstetra toma su tiempo para explicar que procedimientos que va seguir en el tratamiento	✓		✓		✓		
8	Directo	El servicio de hospitalización tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Validez			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	Directo	Cree usted que el personal obstetra realiza una atención adecuada	✓		✓		✓		
10	Directo	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo para su hospitalización.	✓		✓		✓		
11	Directo	Cree usted que el servicio de hospitalización cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento.	✓		✓		✓		
12	Directo	Usted percibió que la atención recibida fue de calidad	✓		✓		✓		
13	Directo	El personal obstetra suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar.	✓		✓		✓		
14	Directo	El personal obstetra es eficiente con su trabajo	✓		✓		✓		


GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
 UNIDAD EJECUTORA EN SALUD LA CAJALILLA
 DEPARTAMENTO DE SERVICIO OBSTETRICIA

Obst. Nancy Victoria López Vargas
 DNI 32955713 - COP 3008

15	Directo	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el personal obstetra.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 3: Lealtad			SI	No	SI	No	SI	No
16	Directo	Usted, cumple con acudir con su fecha de hospitalización	✓		✓		✓	
17	Directo	Usted, colabora para que su hospitalización sea mucho más rápida	✓		✓		✓	
18	Directo	Usted, trata con respeto al personal obstetra	✓		✓		✓	
19	Inversa	Usted, comprende los límites que se brinda en la atención obstetra	✓		✓		✓	
20	Directo	Usted, se encuentra motivado por la atención recibida	✓		✓		✓	


 GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
 UNIDAD EJECUTORA DE SALUD LA CALERA
 DEPARTAMENTO DE GINECO OBSTETRICIA

 Obst. Nancy Victoria López Vargas
 DNI 32955513 - COP 3008

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN
Observaciones:

 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mg.: López Vargas, Nancy Victoria

DNI: 32958513

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Licenciado en Obstetricia	1986	Universidad Nacional de San Marcos
02	Maestro en Obstetricia Salud Sexual y Reproductiva	2015	Universidad Católica Los Angeles de Chimbo

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Obstetra	1988 a la fecha	Servicio de Obstetricia	Hospital La Caleta	Chimbo
02	Jefa de Obstetricas	1998-2003-2018-2022	Servicio de Obstetricas	Hospital La Caleta	Chimbo
03	Docente	2004-2014 - 2015-2021	UPSP	ULADECH	Chimbo

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
 UNIDAD EJECUTORA DE SALUD LA CALETA
 DEPARTAMENTO DE GINECO OBSTETRICIA

 Obst. Nancy Victoria López Vargas
 DNI 32958513 - COP 3008

10 de junio del 2022

Anexo 4. Gráficos y tablas de los resultados

Tabla 5

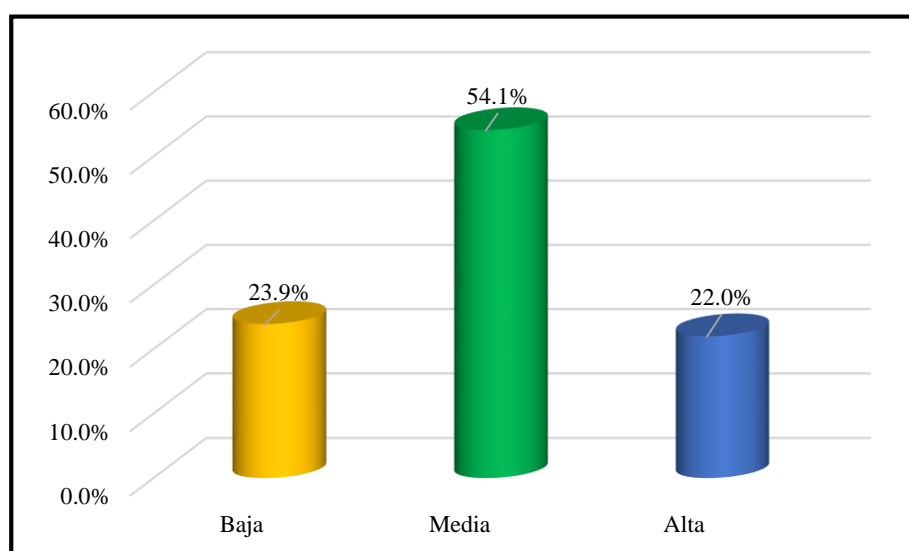
Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov calidad de atención y satisfacción

	calidad	Satisfacción
N	209	209
Parámetros normales		
Media	1,98	2,07
Desviación	,679	,724
Sig. asintótica(bilateral)	,000	,000

Nota. Se muestra la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov

Figura 1

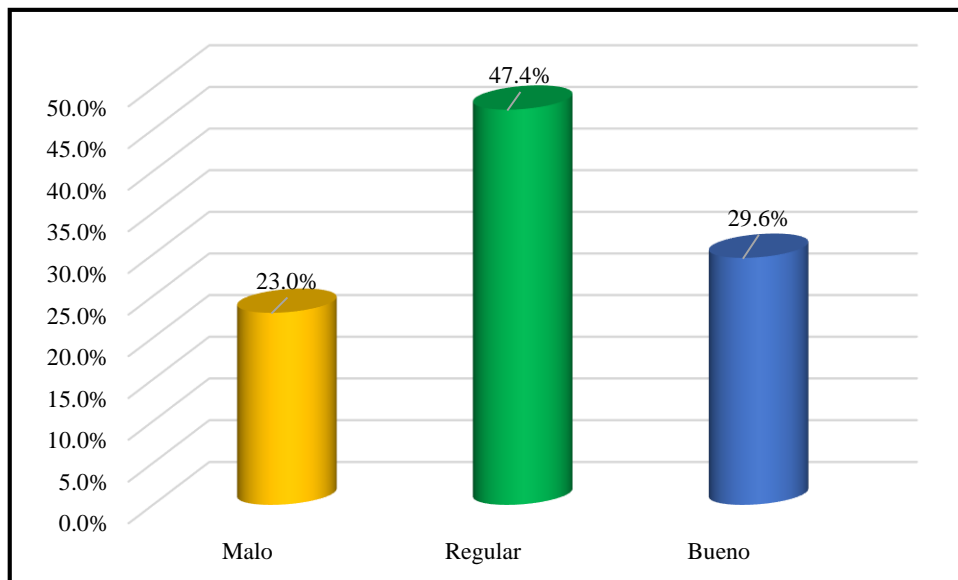
Nivel de calidad de atención obstétrica de las gestantes en el área de hospitalización de un hospital público de Chimbote.



Nota: El gráfico 1 muestra el nivel de la calidad de atención obstétrica de las gestantes del área de hospitalización de un hospital público, Chimbote

Figura 2

Nivel de satisfacción de las gestantes en el área de hospitalización de un hospital público de Chimbote



Nota. El gráfico 2 muestra el nivel de satisfacción de las gestantes de un hospital público, Chimbote

Anexo 5. Consentimiento informado

Estimado colaborador (a). Mi nombre es Mantilla Murillo, Veronica Maribel; estudiante de la Escuela de Pos Grado de la Universidad César Vallejo Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud. Me dirijo a Usted para pedirle su apoyo en la presente investigación Titulada: **CALIDAD DE ATENCIÓN OBSTÉTRICA Y SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DE UN HOSPITAL PÚBLICO, CHIMBOTE, 2022**. Con el objetivo general de: determinar la relación entre la calidad de atención obstétrica y la satisfacción de las gestantes en el área de hospitalización de un hospital público, Chimbote-2022.

Por cuanto pido a Usted la firma del presente en señal de conformidad y de aceptación a participar voluntariamente en la presente investigación. Haciendo saber que está en la libre decisión de abandonar su participación cuando lo crea conveniente. Así mismo indicarle que la información que usted brinde será solamente para fines de la presente investigación.

Yo....., identificada con DNI N° , después de haber recibido información sobre el trabajo de investigación a realizar por la Maestrante Mantilla Murillo, Veronica Maribel, acepto ser encuestado(a) y doy el consentimiento de colaboración por mi propia voluntad, y así brindar la información solicitada por el investigador de manera personal.

Chimbote,de.....del 2022.

Entrevistado

Investigador

Anexo 6. Base de datos

	EXPECTATIVAS																						PERCEPCIONES																						
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	
1	6	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	7	6	7	6	6	6	6	7	6	6	7	7	7	5	5	5	5	6	7	7	7
2	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	6	7	7	6	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	5	5	5	5	6	7	7	7	
3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	6	6	7	7	6	7	6	7	6	6	5	7	7	7		
4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	7	7	5	7	6	7		
5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	5	7	5	7	6	6	7	6	7	7	6	6	7	7			
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	5	5	6	5	6	7	6	7	7	7	5	5	5	6	7	7	7	
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	7	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6	7	6	7	7	
8	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	7	6	7	7	
9	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	7	5	7	6	7	7	6	7	6	7	6	5	7	7	7	
10	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	5	5	6	5	7	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6	7	7	
11	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	5	6	7	7	7	
12	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	
13	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	7	6	7	7	6	7	7	7	7	6	6	6	7	7	
14	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	6	6	7	6	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	
15	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	
16	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7		
17	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	
18	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	7	6	7	7	6	7	6	7	7	6	7	6	7	7	7	
19	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	5	7	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	
20	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	
21	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	6	6	7	7	7	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
22	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	5	5	5
23	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7		
24	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7		
25	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7		
26	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	6	7	6	6	5	5	
27	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	5	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	6	6	7	6	6	7	6	6	5
28	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	5	7	7	6	7	7	7	7	6	6	5	7	6	6	5	7	6	6	5	5
29	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	5	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	5	6	6	6	6	6	6	6	
30	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	5	7	7	6	7	7	7	7	6	5	7	6	5	7	6	7	5	5	5	
31	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	5	7	6	6	7	7	7	6	6	6	5	5	7	7	7	7	7	7		
32	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	

SATISFACCIÓN

C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15	L16	L17	L18	L19	L20
5	5	5	5	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5
5	4	5	5	5	4	4	5	5	2	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	4	4	5	4	2	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4
5	4	5	5	5	3	3	5	5	2	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
5	4	5	5	5	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	4	4	5	4	2	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4
5	4	5	5	5	5	4	5	4	2	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	4	4	5	4	2	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	4	4	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4
5	4	5	5	5	4	4	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	2	5	5	5	5	6	6	7	7	7	5	5	5	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5		5	5	5
4	5	5	5	5	4	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5

5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4
4	5	5	5	5	4	4	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	4	5
5	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	4	5	5	4	5	4	2	5	4	4	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4
4	3	5	4	4	4	3	5	4	2	4	4	3	4	4	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	4	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	4	5
5	4	5	5	5	5	4	5	5	2	4	4	4	4	5	5	5	5	4
5	4	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	4	5	5	5	4
4	5	5	4	5	4	4	5	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5
4	5		5	4	5	4	5	5	4	2	4	4	4	4	5	5	5	5
4	4	5	5	5	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	4	5	5	2	5	4	4	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	5	5	4	5	4	5	5	5	5
5	4	5	5	5	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	4	5	5	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4
5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	2	5	5	4	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	4	5	5	2	5	4	4	4	4	5	5	5	4
5	4	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5

5	4	5	5	5	4	4	5	4	2	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	4	4	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5
5	3	5	4	5	3	3	5	3	2	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	4	5	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4
4	4	5	5	5	4	4	5	4	2	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	4	4	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4
5	3	5	4	5	3	3	5	3	2	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	4	5	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5

5	4	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4
4	4	5	5	5	4	4	5	4	2	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
5	4	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	4	5	5	5	4	4	5	4	2	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	4	4	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5
5	3	5	4	5	3	3	5	3	2	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	4	5	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4
4	4	5	5	5	4	4	5	4	2	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
5	4	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	4	5	5	5	4	4	5	4	2	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5

5	4	5	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	4	4	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4
5	3	5	4	5	3	3	5	3	2	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	4	5	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4
4	4	5	5	5	4	4	5	4	2	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
5	4	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	4	5	5	5	4	4	5	4	2	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	4	4	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5

Anexo 7. Matriz de consistencia

Título: Calidad de atención obstétrica y satisfacción de las gestantes en el área de hospitalización de un hospital público, Chimbote, 2022

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Problema principal:	Objetivo general:	H1: Ha: Existe relación entre la calidad de atención obstétrica y satisfacción de las gestantes en el área de hospitalización de un hospital público, Chimbote, 2022	V.I: Calidad de atención obstétrica V.D: Satisfacción de las gestantes	UNIDAD DE ANÁLISIS: Gestantes atendidas en el área de hospitalización	ENFOQUE: Cuantitativo. TIPO: Básica DISEÑO: no experimental - correlacional	INSTRUMENTO: La calidad de atención obstétrica el instrumento denominado Servqual. Además, para la satisfacción de la gestantes se tomará el instrumento de Mundaca (2022), Métodos de Análisis de
Problemas específicos:	Objetivos específicos:					
1. ¿Cuál es el nivel de calidad de atención obstétrica de las gestantes en el área de hospitalización de	1. Identificar el nivel de calidad de atención obstétrica de las gestantes en el					

<p>un hospital público de Chimbote, 2022?</p> <p>2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las gestantes en el área de hospitalización de un hospital público de Chimbote, 2022?</p> <p>3. ¿Existe relación entre las dimensiones de la calidad de atención obstétrica y la satisfacción de las gestantes en el área de hospitalización de un hospital público de Chimbote, 2022?</p>	<p>área de hospitalización de un hospital público, Chimbote,2022</p> <p>2. Identificar el nivel de satisfacción de las gestantes en el área de hospitalización de un hospital público, Chimbote, 2022</p> <p>3. Relacionar las dimensiones de la calidad de atención obstétrica y la satisfacción de las gestantes en el área de hospitalización de un hospital público, Chimbote, 2022.</p>	<p>Ho: No existe relación entre la calidad de atención obstétrica y satisfacción de las gestantes en el área de hospitalización de un hospital público, Chimbote, 2022</p>		<p>Aplicando una fórmula para población finita la muestra lo conforman 209 gestantes.</p>		<p>Investigación:</p> <p>Se realizará mediante el programa Spss.V.22 y la hoja de Excel.</p>
---	--	--	--	---	--	---