



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE OBSTETRICIA**

TESIS

**“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA  
DE OBSTETRICIA SEGÚN FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS EN EL  
HOSPITAL AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA, ICA 2020”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**Salud Pública, Salud Ambiental y Satisfacción con los Servicios de Salud.**

Presentado por:

**Acevedo Tataje Irma**

**Herhuay Troevas Brenda**

Tesis desarrollada para optar el Título Profesional de Licenciada en Obstetricia

Docente asesor:

**Mg. Juan Carlos Ruiz Ocampo**

Chincha, Ica, 2021

## **NOMBRE DE LA TESIS**

Percepción de la calidad de atención en consulta externa de obstetricia  
según factores sociodemográficos en el Hospital Augusto Hernández  
Mendoza, Ica 2020.

## **DEDICATORIA**

Agradezco a nuestro creador por darnos la oportunidad de estar en este mundo. A nuestros admirables padres, Juan y Augusta, Gladys por ser el pilar en este arduo camino hacia nuestra formación profesional.

A nuestras hijas maravillosas Eivana y Bryanna quienes son y serán el motor e impulso en nuestras vidas para sobrellevar cada obstáculo que se presente con valor y optimismo.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a la universidad Autónoma, por apoyarnos, al hospital donde se llevó acabo la instigación y a mi asesora.

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la percepción de la calidad de la atención en consulta externa del servicio de obstetricia según factores sociodemográficos de la gestante en el Hospital Augusto Hernández Mendoza, cuya metodología fue, tipo de investigación No experimental, y su diseño transversal, prospectiva, Descriptiva – correlacional, cuya muestra 218 gestantes atendidas en el Hospital Augusto Hernández Mendoza.2020, encontrándose en sus Resultados: La edad principal fue de 20 a 35 años, la procedencia que predomino rural, el grado de instrucción fue secundaria y la condición económica fue media, para la variable calidad de atención es del 56.4% para insatisfecho y el 43.6% para insatisfecho, concluyendo que existe correlación significativa entre la percepción de la calidad de la atención obstétrica en emergencia con la edad, la condición económica, procedencia y la procedencia de las gestantes, ya que el valor  $P=<0.005$  fue menor s lo esperado.

Palabras claves. Calidad de atención, factores sociodemográficos.

## **ABSTRACT**

The objective of this research is to determine the perception of the quality of care in the outpatient clinic of the obstetric service according to sociodemographic factors of the pregnant woman at the Augusto Hernández Mendoza hospital, whose Methodology was, type of research Non-experimental, and its cross-sectional design, prospective, descriptive-correlational, whose sample of 218 pregnant women attended at the Augusto Hernández Mendoza Hospital. 2020, finding in its Results: The main age was 20 to 35 years, the origin was predominantly rural, the degree of education was secondary and the condition economic was average, for the variable quality of care is 56.4% for dissatisfied and 43.6% for dissatisfied, concluding that there is a significant correlation between the perception of the quality of obstetric care in emergency with age, economic condition, origin and the origin of the pregnant women, since the value  $P = <0.005$  was lower than expected.

Keywords. Quality of care, sociodemographic factors.

Nombre de la tesis.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen .....	v
Abstract.....	vi
Palabras claves. Calidad de atención, factores sociodemográficos.	
Índice general .....	vii
índice de tablas y figuras .....	viii
I. INTRODUCCION	1
II.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
2.1. Descripción del Problema	2
2.2. Pregunta de investigación general	3
2.3. Pregunta de investigación específicas	4
2.4. Objetivo General	4
2.5. Objetivo Específicos	4
2.6. Justificación e importancia	5
2.7. Alcances y limitaciones	6
III MARCO TEORICO	7
3.1. Antecedentes	7
3.2. Bases teóricas	10
3.3. Identificación de variables	15
IV. METODOLOGIA	16
4.1. Tipo de nivel y investigación	16
4.2. Diseño de la investigación	16
4.3 Operacionalización de variables	16
4.4. Hipótesis generales y específicas	16
4.5. Población – Muestra	17
4.6 Técnica de instrumento : validación y confiabilidad del instrumento	18
4.7 Recolección de datos	19
4.8 Técnicas de análisis e interpretación de datos	19
V. RESULTADOS	20
5.1 Presentación de Resultados	20

5.2 Interpretación de los Resultados	20
VI. ANALISIS DE RESULTADOS	32
6.1 Análisis de Resultados	32
6.2 Comparación resultados con antecedentes	32
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	35
ANEXOS	39
ANEXO 1 Matriz de consistencia	39
ANEXO 2 Matriz de operacionalización de variables	41
ANEXO 3	42
ANEXO 4 Informe de validación de investigación	44
ANEXO 5 Base de datos	47
ANEXO 6 Informe de Turnitin al 28 %	52



## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Incidencia de la percepción de la calidad en las gestantes atendidas en consulta externa de obstetricia.....	21
Tabla 2 Calidad según la edad.....	22
Tabla 3 Según calidad atención y grado de instrucción.....	23
Tabla 4 Según calidad atención y procedencia.....	24
Tabla 5 según calidad de atención y condición económica.....	25

## ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1: Incidencia de la percepción de la calidad en las gestantes atendidas en consulta externa de obstetricia.....	22
Ilustración 2: De edad y calidad de atención.....	23
Ilustración 1 Relación de grado de instrucción y calidad de atención.	24
Ilustración 2 Relación de procedencia y calidad de atención.....	25
Ilustración 3 Relación de condición socioeconómica y calidad de atención.	26

## I. INTRODUCCION

Realizando un análisis acerca de calidad del servicio que brindan las instituciones de la salud, nos remontaremos al Siglo XX, donde fue una herramienta importante para el cambio que necesitaban los Sistemas de Salud, debido a los distintos reclamos que se propiciaron en cuanto a la eficiencia técnica y los servicios sociales y la responsabilidad que debía tener. <sup>1</sup>El planteamiento de una estrategia de evaluación más constante y los resultados obtenidos de estas evaluaciones al Sistema de la Salud, fueron la mejor evidencia para conocer el cumplimiento de los objetivos o en todo caso que están en proceso de que se cumpla. Por ello, esta estrategia significa un avance para las instituciones de investigación sanitaria.

Se tiene la idea que muchos de los embarazos y de partos no deben ser de peligro, ya que no es así, pues todo embarazo representa un riesgo. Cerca del 15% de madres gestantes, presentan algún tipo de complicación que incluso puede llevarla la muerte, si no reciben una atención con el especialista de la salud necesario, de acuerdo a su caso, para que salga con bien de su gestación, tanto la madre como su bebe.<sup>1</sup>

Cada año en el mundo, más de 500 mil gestantes mueren a causa de los riesgos de su embarazo, por el parto y/o el puerperio. Estos riesgos y/o incidentes surgen durante el embarazo, parto y el puerperio los motivos que conllevan a la defunción de mujeres en edad fértil, el 29% de las fallecidas son adolescentes, el 32% tienen más de 4 hijos, el 62% sus partos eran domiciliarios y el 29% atendidas por parteras.<sup>2</sup>

Ello motivó realizar esta investigación, que nos mostrara objetivamente cual es la calidad de los servicios en cuanto a la atención que se da en los consultorios externos de obstetricia del hospital Augusto Hernández Mendoza, según factores sociodemográficos, de la población asistente sobre la base de cumplimiento de protocolos elaborados por el Ministerio de Salud, la que nos dará una evaluación detallada de las actividades que deben cumplir en los diferentes consultorios.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1. Descripción del problema

Evaluar la calidad de atención en los servicios de salud desde la perspectiva del usuario es cada vez más común. A partir de ello es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociadas en relación con la atención recibida; con los cuales se adquiere información que beneficie a las organizaciones que otorgan los servicios de salud a los prestadores directos y a los usuarios en sus necesidades y expectativas.

Se presume que el acceso a una atención obstétrica calificada evitaría entre el 50% al 70% de las muertes maternas, reduciría la mortalidad neonatal en un 10% a 15% y el número de mujeres que viven con las secuelas de las complicaciones obstétricas sería menor, por ello uno de los objetivos es mejorar la salud materna y el acceso universal a la salud reproductiva.<sup>3</sup>

A nivel mundial en un estudio sobre Satisfacción de las gestantes en el Centro de Salud del Sistema Andaluz España encontró un grado de satisfacción alto, siendo el mejor valorado el trato: Muy satisfecho: 78.1% y la preparación profesional: Muy satisfecho: 75.5%.<sup>4</sup>

A nivel latinoamericano en una investigación sobre la satisfacción de las gestantes del primer nivel de la red pública de Cartagena encontró que el 84% de las usuarias se encuentran satisfechas con el control prenatal y el 10.7% insatisfechas.

A nivel nacional. Un estudio sobre el Nivel de satisfacción de gestantes del Hospital Regional de Cajamarca, evidenciaron que el 43.9% de las gestantes estaban insatisfechas con la estructura del servicio y 51,5% insatisfechas con el proceso de atención.

Este método representa una de las formas más rápidas para evaluar aspectos de calidad de los servicios y ofrece beneficios a costo relativamente bajos. Por ejemplo es posible formular preguntas con el fin de llevar a cabo estudios de mercado acerca de innovaciones en los servicios de salud, identificar quejas de los pacientes descontentos, minimizar los daños a la organización como es el caso de las demandas

legales así como es posible documentar los diferentes niveles de desempeño laboral y facilitar la evaluación de tal forma que contribuya a la mejoría en la calidad de atención mediante establecimientos de estándares de desempeño, esto a pesar de existencia de dudas sobre los aspectos técnicos de la atención.

En las últimas décadas se ha visto un deterioro de la satisfacción general en los establecimientos de salud tanto del Ministerio de Salud como los que pertenecen a ESSALUD en el Perú, En el Hospital Augusto Hernández Mendoza, durante el internado hospitalario esta situación ha sido percibida por la autora y siendo la atención en los consultorios de obstetricia una atención en la cual se debe caracterizar, por ser eficiente y oportuna, es de suma importancia, evaluar esta calidad sobre la base de factores sociodemográficos sobre todo cuando, muchos de ellos tienen grado de instrucción distinta y las perspectivas son menores cuanto menor es el grado de instrucción, agregado a ello cuando se la segregación según su condición sociodemográfico.

Planteado la problemática se elabora el presente proyecto para determinar a través del método científico la realidad de la calidad de atención que se brinda en los consultorios de obstetricia de este nosocomio, considerando que la atención es percibida de manera diferente según algunas variables sociodemográficas como es la edad, grado de instrucción procedencia y condición económica.

## **2.2. Pregunta de investigación general**

¿Cuál es la percepción de la calidad de la atención en consulta externa de obstetricia según factores sociodemográficos de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza?

### **2.3. Pregunta de investigación específicas**

- a) ¿Cuál es la percepción de la calidad de la atención en consulta externa de obstetricia según edad de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza?
- b) ¿Cuál es la percepción de la calidad de la atención en consulta externa de obstetricia según grado de instrucción de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza?
- c) ¿Cuál es la percepción de la calidad de la atención en consulta externa de obstetricia según procedencia de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza?
- d) ¿Cuál es la percepción de la calidad de la atención en consulta externa de obstetricia según condición económica de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza?

### **2.4. Objetivo General**

Determinar la percepción de la calidad de la atención en consulta externa de obstetricia según factores sociodemográficos de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza.

### **2.5. Objetivos específicos**

Analizar la percepción de la calidad de la atención en consulta externa de obstetricia según edad de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza.

Indicar la percepción de la calidad de la atención en consulta externa de obstetricia según grado de instrucción de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza.

Valorar la percepción de la calidad de la atención en consulta externa de obstetricia según procedencia de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza.

Establecer la percepción de la calidad de la atención en consulta externa de obstetricia según condición económica de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza.

## **2.6. Justificación e importancia**

### **Justificación**

Justificación Teórica: la problemática del sector de salud, específicamente en lo relativo a la calidad de atención prestada, ha sido tema permanente de estudio. Conceptual e históricamente la idea de calidad total surge en la postguerra y se aplica en un principio en la industria japonesa; es a partir de esta experiencia que desarrollaron diversos modelos teóricos para evaluar la calidad en el campo de la atención a la salud. Las bases conceptuales y metodológicas sobre la calidad de atención, publicadas tanto nacional, como internacional durante los últimos 20 años, se han venido justificando en el modelo desarrollado por Donabedian, proponiendo el autor el análisis de la calidad a partir de tres dimensiones (estructura, proceso y resultado) lo cual permite medir ordenadamente las variables ligadas a la calidad de los servicios de salud.

Justificación Práctica: Los esquemas en los resultados son consecuencia de la atención proporcionada lo cual implica que no todos los resultados pueden ser fácil y exclusivamente imputables a los procesos, y no todos los procesos dependerán directa y unívocamente de la estructura. Las instituciones de salud públicas en este caso el Hospital Augusto Hernández Mendoza tiene más que nunca la responsabilidad de establecer herramientas que proporcionen la evaluación de la atención de los servicios con el objeto de garantizar la efectividad y la eficiencia en la gestión de dar salud con calidad. La evaluación nos permite identificar las principales causas de satisfacción y de insatisfacción del usuario de consulta externa para promover la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud.

### **Importancia**

La atención en consultorio obstétrico, es una situación que se da de manera continua y frecuente en la madre gestante, para prevenir

complicaciones que se pudieran estar suscitando y donde se deberían tomar soluciones inmediatas.

Por ello la atención que se le brinde a la gestante debe ser una adecuada en donde se sienta a gusto y tener la confianza necesaria para contarle al profesional todas las dudas o miedos que puedan estar teniendo antes de la llegada de su bebe, ya que toda paciente que no se sienta a gusto es probable que no regrese a la consulta, poniendo en riesgo que se pueda presentar una complicación que pudiera poner en riesgo su vida y la de su bebe.

## **2.7. Alcances y limitaciones**

### **Alcances**

Los alcances que brindo la investigación serán a favor del hospital de Essalud del Hospital Augusto Hernández Mendoza, ya que se obtendrán parámetros y evidencias recolectadas dentro de los consultorios de obstetricia con las gestantes.

Así también servirá de ayuda para que el personal pueda brindar las facilidades para que la paciente se sienta cómoda y deseosa de querer regresar y cumplir con sus atenciones.

### **Limitaciones**

Dentro de las limitaciones del estudio se tienen que los resultados solo podrán ser de utilidad para el hospital de ES-Salud Augusto Hernández Mendoza.

### III. MARCO TEORICO

#### 3.1. Antecedentes

##### Internacionales

**Jerónimo-Bayona, E. (2016).**<sup>5</sup>Evaluación de la calidad en la atención del embarazo y puerperio en mujeres del Estado de Tabasco atendidas por el programa Caravanas de la Salud. De acuerdo a esta investigación se obtuvieron resultados, en la primera consulta el 34% hubo omisión en la identificación signos y síntomas de alarma, el 44% hubo una valoración de riesgo obstétrico y que el 33% se le brindo una orientación acerca de alarmas obstétricas. Luego en la segunda consulta se identificó que el 45% hubo dilatación en la interpretación de estudios solicitados y un 42% se observó una omisión en la clasificación del riesgo obstétrico. En la tercera consulta se observó que el 63% hubo omisión en la orientación de datos de alarma, el 44% se estableció una clasificación de riesgo obstétrico y el 69% se brindó una orientación nutricional y promoción de lactancia materna, concluyendo que la calidad de atención fue satisfactoria en un 49%.

##### Nacionales

**Izquierdo Infante, G. (tumbes - 2017).**<sup>6</sup> Nivel De Satisfacción De Las Usuaris Atendidas En El Servicio De Obstetricia Del Hospital II-1 Saúl Garrido Rosillo; tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de obstetricia del hospital II-1 Saúl Garrido Rosillo; metodología: estudio descriptivo correlacional en cuyos resultados reporta según los grados de aceptación de las pacientes y su satisfacción en razón a la dimensión de confiabilidad es de (47.15%) , orientación oportuna de sus dudas (47.8%), grado de seguridad (41.95%), empatía (29.95%). Por lo estos resultados, el nivel de satisfacción de las pacientes que requirieron del servicio de obstetricia representa un 38.15% y pacientes poco satisfechas es de 61.85%.

**Zamora S. (Lima - 2016)**<sup>7</sup> En su investigación "Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-



Obstetricia de un establecimiento de atención primaria” 2016. Objetivo: Determinar el grado de satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y la calidad de atención del consultorio del servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas. Material y Métodos: Se realizó un estudio observacional no experimental en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de la Solidaridad Comas de Lima, Perú con pacientes de 18 años o más mediante encuesta anónimas a 249 pacientes, con el instrumento SERVQUAL modificado, de agosto 2011 a febrero 2012. Teniendo como principal medida de resultado el detectar el grado de satisfacción de paciente. Resultados: La edad promedio fue de 41.41 años (DS 13.36); 74% tienen secundaria incompleta o no la han iniciado. 68.28% estuvo de acuerdo en cuanto a la atención y su percepción del trato. La "explicación con palabras fáciles de entender" tuvo un 73.89% de aceptación y la receta prescrita con indicaciones claras, 75.1% de aceptación. Las tarifas tuvieron 25.70% de totalmente de acuerdo. 29.72% estuvo pocas veces de acuerdo por los vestidores y 55.75% no estaban de acuerdo con la comodidad de los ambientes. La percepción sobre calidad de atención obtuvo un 87.65% de acuerdo. El grado de Satisfacción de los Usuarios Externos fue de 72.58%. El grado de satisfacción en relación a la infraestructura fue de 63.58%. Conclusiones: El grado de Satisfacción de los Usuarios Externos acerca de la Infraestructura y de la Calidad de atención del Consultorio Externo del servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas fue elevado.

**García R. (Lambayeque - 2016)**<sup>8</sup> en su investigación “Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: MINSA – EsSalud, Chongoyape – Perú” 2016. objetivo: Comparar el grado de satisfacción de los usuarios externos asociada a la calidad de atención recibida en los Centros asistenciales de salud MINSA – EsSalud en el distrito de Chongoyape de Lambayeque en Perú durante el periodo 2016. La metodología fue de diseño no experimental, descriptivo, transversal, analítico y cuantitativo. Se utilizaron como instrumentos de recolección

de datos la encuesta SERVQUAL modificada, con una confiabilidad de 95%. Población y muestra: las poblaciones fueron de EsSalud fue de 7499 y la de MINSA 11788, siendo la muestra de cada uno de ellos de 114 personas que incluyó usuarios externos y acompañantes, haciendo un total de 228. Los resultados fueron: EsSalud tuvo un nivel de satisfacción global de 71,7%, siendo la dimensión seguridad la que más nivel de satisfacción alcanzó con 74.3%, en comparación con el sector MINSA que tiene una satisfacción global de 44,6% siendo la dimensión de empatía la que más nivel de satisfacción alcanzó con 51,9%. En todo momento se tuvo en cuenta los criterios de rigor científico y los principios éticos.

**Huaccha C. (Chimbote - 2016)<sup>9</sup>** Calidad de atención en mujeres que acuden al área de ginecoobstetricia servicio de emergencia. Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón. Nuevo Chimbote 2016. Resultados: se observó que en el servicio de emergencia se presentaron problemas como el malestar que muestran los pacientes que llegan a recibir atención. Relacionados directamente al trato poco agradable a los pacientes, además de que los ambientes son inadecuados ya que brindan la privacidad que toda paciente por derecho tiene al momento de una atención ginecobstetricia, y si eso no es suficiente la espera eterna para recibir atención medico/paciente, concluyendo un fuerte rechazo por la satisfacción al cliente, 38% de insatisfacción.

## 3.2. Bases teóricas

### 3.2.1 Calidad de atención

La calidad de atención en organizaciones de servicios ha sido interpretada de múltiples formas. Para Joseph Juran, la calidad representa “aquellas características que responden a las necesidades del cliente y la ausencia de deficiencias”.<sup>10</sup>

Para W. Edwards Deming, “el cliente es quien define la calidad final del producto y debe ser establecida para satisfacer sus necesidades y expectativas”, por tanto “la calidad se define en términos de quien la valora”. A. Donabedian<sup>11, 12</sup> introduce el enfoque de estructura, proceso y resultado e interpreta la calidad como “una adecuación precisa de la atención a las necesidades particulares de cada caso”. La concepción de calidad según Gronross C., requiere de una activa interacción entre el comprador y el proveedor.<sup>13</sup>

Las calidades de las instituciones de salud se dividen en:

**Calidad técnica** es cuando se hace uso de la ciencia y la tecnología médica de forma que maximice los beneficios sin que ponga en riesgo a la paciente. Esto es el pensamiento técnico del personal.

**Calidad sentida** que consiste en la forma como se satisface al paciente de manera razonable Es la subjetividad de los usuarios.<sup>14</sup>

Para la OPS/OMS los conceptos de calidad se miden por el nivel elevado de satisfacción de los pacientes, y el impacto positivo de la salud de los mismos, a la excelente capacidad de atención de los profesionales de salud.<sup>14</sup>

Los estándares y los indicadores son los que nos ayudan a medir calidad.

Es una idea positiva en razón a un proceso particular. Como se desempeña y lo que se espera de ello.

El indicador es una variable medible para establecer el nivel de adherencia a un estándar. Expresa un nivel de calidad al compararse

con el estándar definido. Traduce una expresión cualitativa en expresión cuantitativa.

Es una medida que permite conocer la calidad de los insumos utilizados (estructura), la calidad de las actividades desarrolladas para implementar la solución (proceso) y si se alcanza las metas del plan de solución (resultados).<sup>15</sup>

El indicador no es una frase es un número, un índice, un porcentaje o una razón, que nos permite medir la magnitud del evento observado. Generalmente está compuesto por un numerador y un denominador.

La atención actual del servicio de obstetricia, se manifiesta mediante dos principios éticos: la autonomía de la mujer debe ser respetada, para darle un significado emocional para ella y las personas más cercanas ella (respetando el clásico principio hipocrático “primum non nocere”).<sup>16</sup>

Los médicos, enfermeras, obstetras y demás profesionales de la salud, tienen la función de resguardar la salud de la madre gestante y de su bebé, basada en una buena atención que le brinde a la madre la seguridad de tomar buenas decisiones durante el tiempo de la reproducción, la protección durante la gestación, cuidado en el parto y el periodo postparto.<sup>17</sup>

“La salud de la mujer es un derecho fundamental y como tal debe promoverse continuamente, constituye además un determinante fundamental del desarrollo social y económico, ya que es la mujer quien se encarga de preservar la continuidad de la humanidad a través del embarazo”.<sup>18</sup>

Buscar una buena calidad en la atención de un paciente, es la interacción entre distintas personas. Un grupo está referido al equipo de salud del hospital y por otro lado, están los pacientes. Tenemos también los factores como: el sistema complejo la parte sanitaria, la atención de profesionales y técnicos, la atención en salud de forma

masiva, la especialización, la aplicación actualizada de la tecnología y la farmacología.<sup>19</sup>

El trato poco usual para los pacientes de manera masiva y donde nos centramos en la enfermedad alejada a la vivencia de la persona y que no integra al ser humano, es por eso últimamente hablamos de la calidad como un tema importante entre las instituciones de salud tanto a nivel nacional como internacional.

“La calidad de atención es considerada dentro de los lineamientos del MINSA y el modelo de Atención Integral de Salud (MAIS) con un fundamento que direcciona a los profesionales de salud al momento de brindar atención al paciente que acude para ser atendido en algún establecimiento de salud, calidad que consiste en la aplicación de principios bioéticos como la justicia, la equidad, así como la preparación técnica adecuada y contar con los recursos necesarios”.<sup>15</sup>

“El tercer objetivo de desarrollo sostenible es garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades, y tiene como meta para el 2030, reducir la tasa mundial de mortalidad materna a menos de 70 por cada cien mil nacidos vivos”.

Definir calidad es algo complejo, ya que se toman en cuenta varias dimensiones que se centran en la eficiencia accesibilidad, relaciones interpersonales, continuidad y comodidad.<sup>20</sup>

En el Perú, los centros de salud no son ajenos a esta realidad, pese a los intentos reiterados de cambiar esta situación, pues los pacientes siguen mostrando insatisfacción en la atención que reciben.<sup>11</sup>

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad como: “alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un mínimo de riesgos para el paciente y un alto grado de satisfacción para el paciente y un impacto final en la salud”.<sup>21</sup>

Si queremos entender un poco más acerca de la calidad, no debemos enfocarnos solo en las habilidades técnicas o los conocimientos o diagnósticos asertivos de los profesionales, sino debemos tomar en

cuenta las habilidades interpersonales y comunicativas, la infraestructura del hospital y el equipo necesario para llegar a un buen diagnóstico.<sup>22</sup>

El Dr. Avedis Donabedián, nos da una idea más precisa acerca de la calidad, y como se obtiene el máximo grado de satisfacción del paciente, es a través del uso de los conocimientos del profesional la tecnología necesaria. Tomando en consideración tres niveles: estructura, proceso y resultado.<sup>11</sup>

**El componente técnico**, referido directamente al conocimiento y uso de la tecnología para solucionar un problema sin que ponga en riesgo la salud del paciente, es decir que el profesional de la salud tenga los conocimientos y habilidades adecuadas para satisfacer las necesidades del paciente. La efectividad, eficacia, seguridad, continuidad y ética son las características propias que debe tener el componente técnico.

**El componente Interpersonal**, es la interacción entre paciente y profesional de la salud donde la relación debe basarse en normas y valores sociales para lograr lo esperado. Se debe tener en cuenta, el respeto a los derechos humanos y a la persona como individuo como la amabilidad, trato cordial y calidez en la atención.<sup>13</sup>

Dentro de características de la calidad técnica, tenemos:

- Efectividad, cuando se logra resultados positivos;
- Eficacia, es la aplicación de las normas de la prestación del servicio de salud;
- Eficiencia, es el uso adecuado de recursos para obtener los resultados esperados;
- Continuidad, son servicios no interrumpidos o que no se repitan de forma innecesaria;
- Seguridad, la disminución de posibles riesgos;

-Integralidad, es el conjunto de atenciones que brindan los establecimientos de salud.<sup>11</sup>

### **3.2.2. La calidad del servicio: el punto de vista del usuario.**

Para la OPS/OMS, ellos dicen que la calidad vendría hacer un alto grado de satisfacción que son demostrados por los usuarios externos; con el mismo riesgo para ellos, también se refiere al alto nivel de excelencia por parte del profesional de quien brinda la atención y ayuda de los recursos que se les brinda. <sup>14</sup>

Es así que, para emprender un servicio y la organización de calidad, es importante que la persona cuente con una serie de actitudes de eficiencia, competencia, y sobre todo el respeto por el usuario. <sup>23</sup>

A todo ello la calidad de servicio tiene como objetivo la integración entre el usuario y el proveedor; en la cual se dará origen a la calidad del servicio percibido, es decir el juicio subjetivo por parte del cliente con respecto al servicio que ha recibido cuando se habla de calidad de servicio no solo se hacer referencia a la atención brindada, sino se origina una percepción desde el punto de vista del cliente<sup>24</sup>; en la cual se presentan diversas diferencias con los bienes físicos como son producidos, consumidos y evaluados, estas diferencias son la intangibilidad, la heterogeneidad y la inseparabilidad. La intangibilidad se refiere a los servicios prestados y las experiencias, sin tener en cuenta los objetos. La heterogeneidad se es cuando este servicio no solo se realiza en una persona sino varia de un productor a otro, de un consumidor a otro y de un día a otro.<sup>25,26</sup>

Existen dimensiones:

- **Fiabilidad:** es la manera como la persona realiza un servicio ya sea de manera responsable y fiable.
- **Capacidad de Respuesta:** es la disposición y voluntad para el proveedor tiene para poder brindar el apoyo a su cliente de manera rápida e eficaz

- Seguridad: son los conocimientos y la atención que muestra el proveedor hacia sus clientes brindándole seguridad y confianza.
- Empatía: es la atención personalizada hacia el cliente.
- Elementos Tangibles: son todo lo físico, equipos, personal y materiales de comunicación.<sup>27</sup>

### 3.2.3 Factores sociodemográficos

Son aquellas características o situaciones en las cuales a persona se encuentra expuesta a padecer o desarrollar un proceso mórbido; entre ellos tenemos: <sup>18</sup>

**Edad:** es el tiempo que se mide desde el nacimiento de la persona hasta el tiempo actual.<sup>28</sup>

**Nivel de instrucción:** es el nivel de estudios que ha llegado alcanzar la persona por medio de una educación.<sup>29</sup>

**Ingreso familiar:** es la cantidad económica que ingresa a la familia, la cuales serán distribuidas por la cantidad de miembros que tenga ella, ya sea este ingreso de manera individual o total.

**Lugar de procedencia de la familia:** es la originalidad de una persona o varias de un lugar determinado, procedente de cualquier región de un país.<sup>28</sup>

### Identificación de las Variables

#### Variable dependiente

Percepción de la calidad de la atención en consultorio externo obstétrico

#### Variable independiente

Factores sociodemográficos



## IV. METODOLOGIA

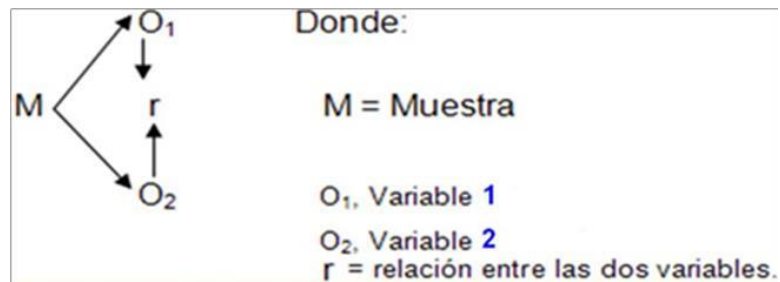
### 4.1 Tipo y Nivel de investigación

Tipo de Investigación: Investigación básica

Nivel de Investigación: descriptiva Relacional

### 4.2 Diseño de la investigación

No experimental



### 4.3 Operacionalización de las variables

Para organización de las variables y sus derivados la operacionalización se encuentra en el Anexo N°2

### 4.4 Hipótesis general y específica

#### 4.4.1 Hipótesis general

Existe correlación entre la percepción de la calidad de la atención en consulta externa de obstetricia y los factores sociodemográficos de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza.

#### 4.4.2 Hipótesis específicas

1. Existe correlación entre la percepción de la calidad de la atención en consulta externa del servicio de obstetricia y la edad de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza.
2. Existe correlación entre la percepción de la calidad de la atención en consulta externa del servicio de obstetricia y el

grado de instrucción de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza.

3. Existe correlación entre la percepción de la calidad de la atención en consulta externa de obstetricia y la procedencia de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza.

4. Existe correlación entre la percepción de la calidad de la atención en consulta externa de obstetricia y la condición económica de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza.

#### 4.5 Población - muestra

El universo a estudiar serán todas las pacientes que acuden a consultorios externos de obstetricia del Hospital Augusto Hernández Mendoza, se escogerá una muestra no probabilística, al azar de acuerdo a la clasificación de las muestras. Una muestra significativa, deberá considerar un nivel de confianza del 95% y un margen de error esperado de 5%.

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra

p = Proporción de usuarios externos que se espera se encuentren insatisfechos (0.5)

q = Proporción de usuarios externos que se espera se encuentren satisfechos (0.5)

e = Error de estándar (0.05)

z = Para el intervalo de confianza de 95%, el valor de "z" es igual a 1.96

N = Población de usuarios externos (500) pacientes atendidas.

Reemplazando:

Tamaño de la población	N	<b>500</b>
Error Alfa	$\alpha$	0.05
Nivel de Confianza	1- $\alpha$	0.95
Z de (1- $\alpha$ )	Z (1- $\alpha$ )	<b>1.96</b>
Proporción esperada	p	<b>0.50</b>
Complemento de p	q	0.50
Precisión	d	<b>0.05</b>
Tamaño de la muestra	n	<b>218</b>

La muestra a considerar será de 218 pacientes que acuden al consultorio externo de obstetricia del hospital Augusto Hernández Mendoza.

#### **4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de información**

##### **4.6.1 Técnica:**

La técnica que se usó será la encuesta

##### **4.6.2 Instrumento:**

El instrumento que se utilizara será el test de SERVICUAL mediante el cual se recolectara la información necesaria que permitirá medir la percepción de la calidad de la atención en consulta externa de obstetricia del hospital Augusto Hernández Mendoza. este instrumento estará compuesto por 22 ítems y dividido en 4 dimensiones, la primera dimensión serán 5 preguntas de forma general para la dimensión fiabilidad se plantearán 4 preguntas, para el ítem capacidad de respuesta se aplicarán 4 preguntas y para el ítem seguridad se plantearán 5 preguntas y por último para el ítem empatía se emplearán 4 preguntas, los cuales deberán ser sumados para obtener un puntaje con el cual se medirá si la calidad de la atención.

Además de ello también se recolectó información mediante un cuestionario sobre los datos sociodemográficos de las gestantes que acuden a consultorio de obstetricia.

#### **Validez y confiabilidad del instrumento.**

El instrumento que se empleará en la presente investigación se encuentra validado y confiable, es por ello que no necesita ser sometidos a estos procesos. Jueces expertos.

#### **4.7. Recolección de datos**

Como primer punto, se pedirá la autorización correspondiente al director del Hospital Augusto Hernández Mendoza, con la finalidad de acceder a los consultorios para aplicar el test a las pacientes que acuden al servicio de consulta externa durante el año 2020, luego obtenido los resultados se procederá a vaciar los datos para ser procesados.

#### **4.8. Técnicas de análisis e interpretación de datos**

La información recolectada se procesará en una base de datos de EXCEL y luego al programa de SPSS 26, con este programa se procederá a realizar un análisis univariado, realizando pruebas estadísticas descriptivas, promedio, intervalos y gráficos de porcentajes.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Presentación de resultados

Una vez aplicado los instrumentos de recolección de la información, se procedió a realizar el vaciado de información correspondiente para el análisis de los mismos, por cuanto la información que arrojará será la indique las conclusiones a las cuales llega la investigación, por cuanto mostrará los resultados según las hipótesis planteadas en la investigación dando respuesta a lo solicitado.

#### Técnicas estadísticas empleadas

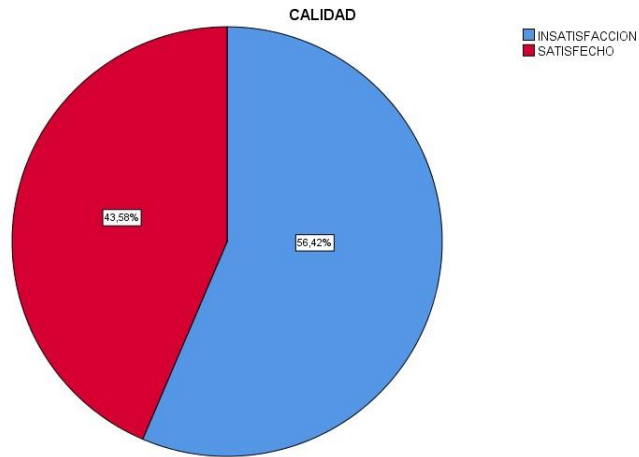
- Tablas de distribución de frecuencias: Se utilizó estas herramientas para caracterizar la conformación de la muestra de estudio.
- Correlación de Chi cuadrado: Se utilizó para evaluar correlación entre variables numéricas discretas sin distribución normal en el análisis inferencial.

### 5.2. Interpretación de resultados

Tabla 1: Incidencia de la percepción de la calidad en las gestantes atendidas en consulta externa de obstetricia

CALIDAD DE ATENCION					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INSATISFACCION	123	56,4	56,4	56,4
	SATISFECHO	95	43,6	43,6	100,0
	Total	218	100,0	100,0	

Ilustración 1: Incidencia de la percepción de la calidad en las gestantes atendidas en consulta externa de obstetricia



### INTERPRETACION

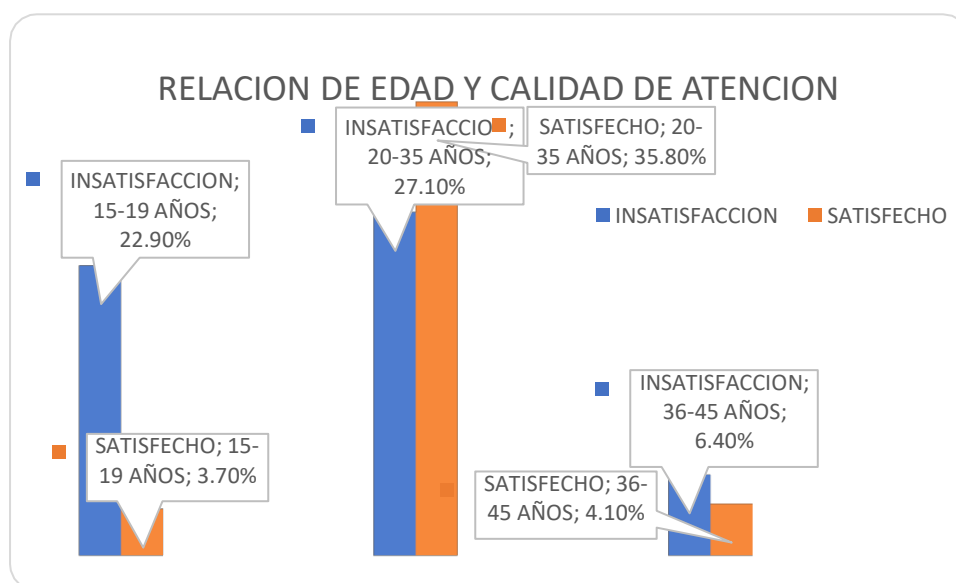
La tabla 1 nos permite visibilizar respecto a la percepción de la calidad de la atención del servicio de obstétrica en emergencia de la gestante en el Hospital Augusto Hernández Mendoza, lo cual el 56.4% respondieron insatisfacción con la atención, mientras que el 43.6% manifestaron tenerla.

**TABLA N°2:**  
**CALIDAD ATENCION SEGÚN SU EDAD**

CALIDAD DE ATENCION				
EDAD		INSATISFACCION	SATISFECHO	Total
15-19 AÑOS	Recuento	50	8	58
	% del total	22.9%	3.7%	26.6%
20-35 AÑOS	Recuento	59	78	137
	% del total	27.1%	35.8%	62.8%
36-45 AÑOS	Recuento	14	9	23
	% del total	6.4%	4.1%	10.6%
TOTAL	Recuento	123	95	218
	% del total	56.4%	43.6%	100.0%

**Fuente:** Pacientes atendidas en consulta externa de obstetricia del Hospital Augusto Hernández Mendoza, 2020.

**Ilustración 2: De edad y calidad de atención**



La tabla 2 nos permite visibilizar respecto a la variable calidad de atención y su relación con la edad, donde el 62.8% pertenecen al grupo de edades de 20 a 35 años, de las cuales el 27.1% mostraron insatisfacción y el 35.8% satisfacción de la calidad de atención, por otro lado el 26,6% que pertenece al grupo de edades de 15 a 19 años, el 22.9% mostraron insatisfacción mientras que el 3.7% satisfacción, y por último el grupo de edades entre 36

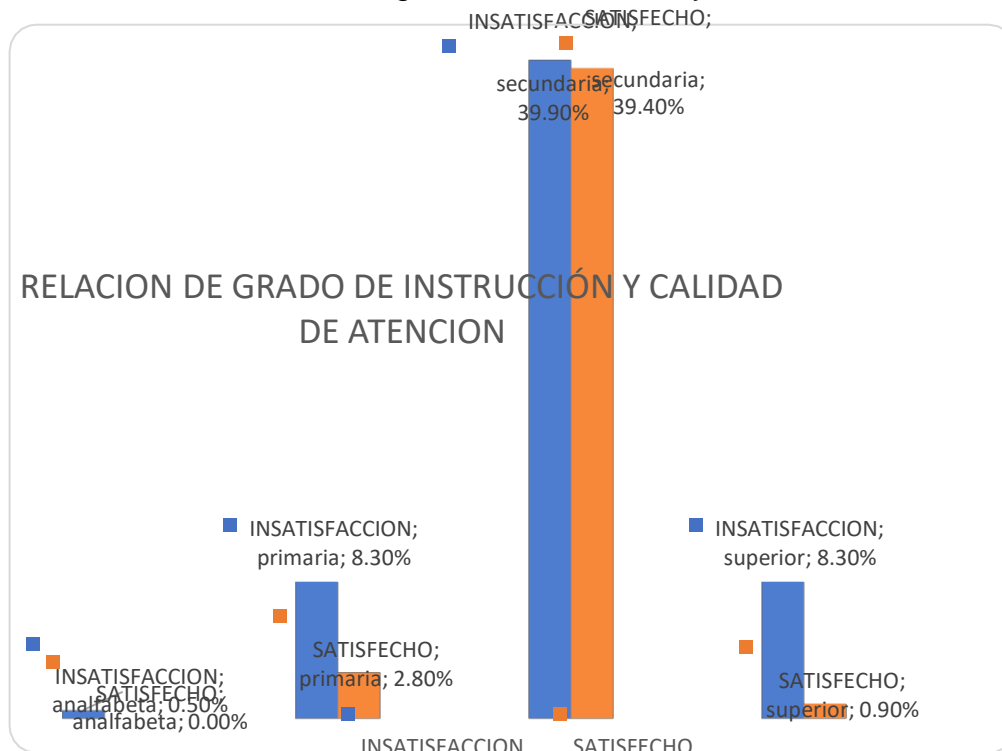
a 45 años con el 10.6%, el 6,4% mostro insatisfacción y el 4.1% satisfacción.

**TABLA N°3; SEGÚN CALIDAD ATENCION Y GRADO DE INSTRUCCIÓN**

CALIDAD DE ATENCION				
INSTRUCCIÓN		INSATISFACCION	SATISFECHO	Total
analfabeta	Recuento	1	0	1
	% del total	0.5%	0.0%	0.5%
primaria	Recuento	18	6	24
	% del total	8.3%	2.8%	11.0%
secundaria	Recuento	87	86	173
	% del total	39.9%	39.4%	79.4%
superior	Recuento	18	2	20
	% del total	8.3%	0.9%	9.2%
TOTAL	Recuento	123	95	218
	% del total	56.4%	43.6%	100.0%

**Fuente:** Pacientes atendidas en consulta externa de obstetricia del Hospital Augusto Hernández Maendoza,2020.

Ilustración 4 Relación de grado de instrucción y calidad de atención





## INTERPRETACION:

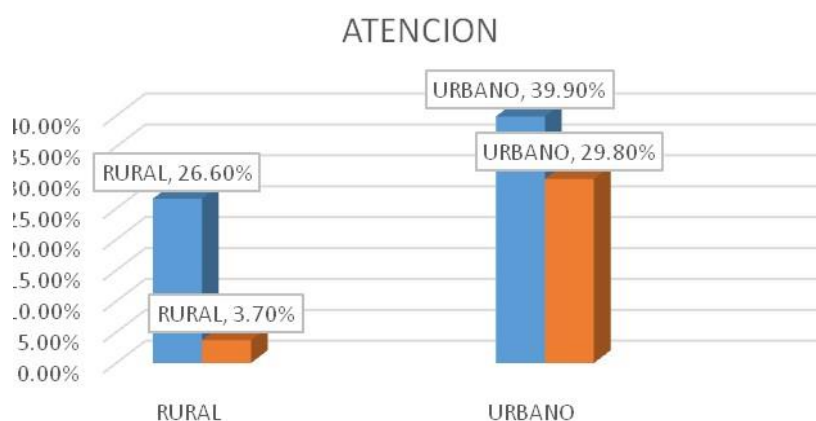
La tabla 3 nos permite visibilizar respecto a la variable calidad de atención y su relación con el grado de instrucción, donde el 79.4% pertenecen a un nivel secundario, de las cuales el 39.9% mostro insatisfacción y el 39.4% satisfacción de la calidad de atención, por otro lado el 11% que pertenece al grupo de nivel primario, el 8.3% mostro insatisfacción mientras que el 2.8% satisfacción, y por último el grupo nivel analfabeto, siendo el 0.5%, el 0.5% mostro insatisfacción.

**TABLA N°4 SEGÚN CALIDAD ATENCION Y PRODECENCIA**

CALIDAD DE ATENCION				
PRODECENCIA		INSATISFACCION	SATISFECHO	Total
RURAL	Recuento	58	8	66
	% del total	26.6%	3.7%	30.3%
URBANO	Recuento	87	65	152
	% del total	39.9%	29.8%	69.7%
TOTAL	Recuento	123	95	218
	% del total	56.4%	43.6%	100.0%

**Fuente:** Pacientes atendidas en consulta externa de obstetricia del Hospital Augusto Hernández Mendoza, 2020.

Ilustración 5 Relación de procedencia y calidad de atención



## INTERPRETACION

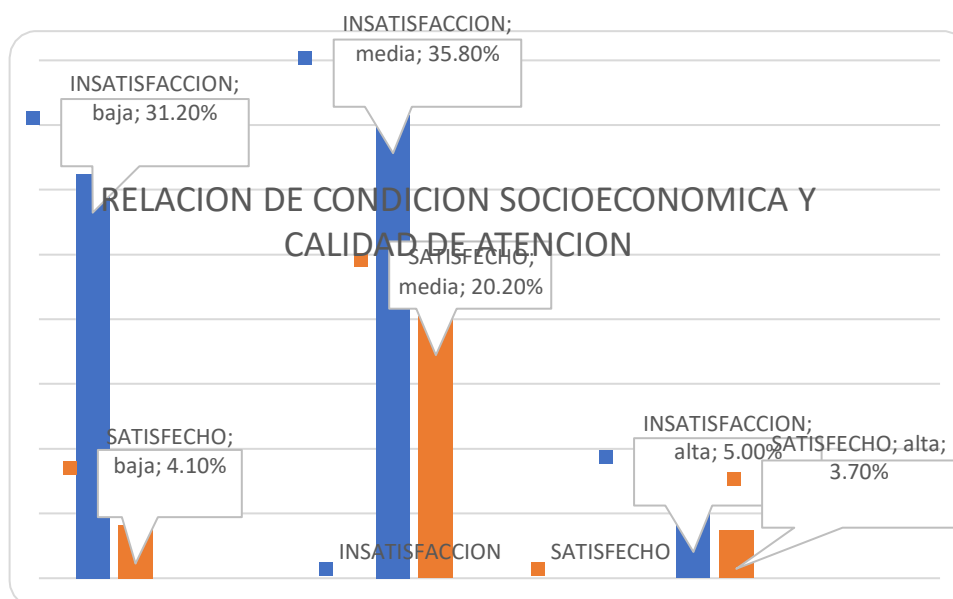
La tabla 4 nos permite visibilizar respecto a la variable calidad de atención y su relación con la procedencia, donde el 69.7% pertenecen a la zona urbana, de las cuales el 39.9% mostraron insatisfacción y el 29.8% satisfacción de la calidad de atención, por otro lado el 30.3% que pertenece a la zona rural, el 26.6% mostraron insatisfacción mientras que el 3.7% satisfacción por la calidad brindada en la consulta externa de obstetricia.

**TABLA N°5 SEGÚN CALIDAD DE ATENCION Y CONDICION ECONOMICA**

CONDICION ECONOMICA	CALIDAD DE ATENCION			
		INSATISFACCION	SATISFECHO	Total
baja	Recuento	68	9	77
	% del total	31.2%	4.1%	35.3%
media	Recuento	78	44	122
	% del total	35.8%	20.2%	56.0%
alta	Recuento	11	8	19
	% del total	5.0%	3.7%	8.7%
TOTAL	Recuento	123	95	218
	% del total	56.4%	43.6%	100.0%

**Fuente:** Pacientes atendidas en consulta externa de obstetricia del Hospital Augusto Hernández Mendoza, 2020.

Ilustración 6 Relación de condición socioeconómica y calidad de atención



**INTERPRETACION:**

La tabla nos permite visibilizar respecto a la variable calidad de atención y su relación con la condición económica, donde el 56% cuenta con una condición económica media, de las cuales el 35.8% mostro insatisfacción y el 20.2% satisfacción de la calidad de atención, por otro lado el 35.3% cuentan con una condición económica baja, el 31.2% mostro insatisfacción mientras que el 4.1% satisfacción por la calidad brindada en el servicio de obstetricia, y por último el 8.7% que pertenece a una condición económica alta, el 5% mostro insatisfacción y el 3,7% satisfacción por la calidad brindada en la consulta externa de obstetricia.

## Contrastación de Hipótesis

Ha: Existe correlación entre la percepción de la calidad de la atención en consulta externa del servicio de obstetricia y los factores sociodemográficos de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza.2020.

Ho: No existe correlación entre la percepción de la calidad de la atención en consulta externa del servicio de obstetricia y los factores sociodemográficos de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza.2020.

**Significancia: 0.05= 5% de error**

El chi cuadrado debe ser menor a  $P= 0.05$ , para aceptar la hipótesis alterna.

$$\chi^2_{calc} = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$



Valor de p: 0.00

**Decisión:** Como el valor de p es menor a 0.05, se acepta la  $H_a$ : existe correlación entre la percepción de la calidad de la atención en consulta externa del servicio de obstetricia y los factores sociodemográficos de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza.2020.

**Conclusión:** Los factores sociodemográficos se relacionan significativamente con la calidad de la atención obstétrica.

### Contrastación de hipótesis específica 1

Ha: Existe correlación entre la percepción de la calidad de la atención en consulta externa del servicio de obstetricia y edad de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza.2020.

Ho: No existe correlación entre la percepción de la calidad de la atención en consulta externa del servicio de obstetricia y los factores sociodemográficos de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza,2020.

**Significancia: 0.05= 5% de error**

El chi cuadrado debe ser menor a P= 0.05, para aceptar la hipótesis alterna.

$$\chi^2_{calc} = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$



Valor de p: 0.00

**Decisión:** Como en valor de p es menor a 0.05, se acepta la H<sub>a</sub>: existe correlación entre la percepción de la calidad de la atención en consulta externa del servicio de obstetricia y los factores sociodemográficos de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza, 2020.

**Conclusión:** La edad es un factor para la percepción de la calidad en la atención de consulta externa de obstetricia.

### Contrastación de Hipótesis Específica 2

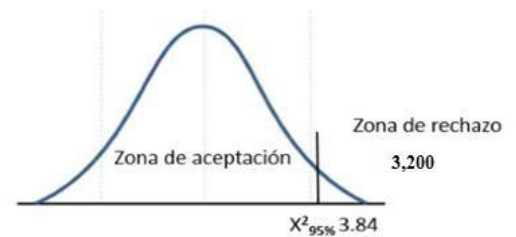
Ha: Existe correlación entre la percepción de la calidad de la atención en consulta externa del servicio de obstetricia y nivel de instrucción de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza, 2020.

Ho: No existe correlación entre la percepción de la calidad de la atención en consulta externa del servicio de obstetricia y nivel de instrucción de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza, 2020.

**Significancia: 0.05= 5% de error**

El chi cuadrado debe ser menor a P= 0.05, para aceptar la hipótesis alterna.

$$\chi^2_{calc} = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$



Valor de p: 0.00

**Decisión:** Como en valor de p es menor a 0.05, se acepta la  $H_a$ : existe correlación entre la percepción de la calidad de la atención en consulta externa del servicio de obstetricia y nivel de instrucción de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza, 2020.

**Conclusión:** el grado de instrucción es un factor para la percepción de la calidad en la atención obstétrica en consulta externa.

### **Contrastación de Hipótesis Especifica 3**

$H_a$ : existe correlación entre la percepción de la calidad de la atención en consulta externa del servicio de obstetricia y procedencia de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza, 2020.

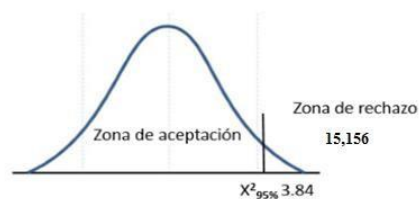
Ho: No existe correlación entre la percepción de la calidad de la atención en consulta externa del servicio de obstetricia y procedencia de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza, 2020.

**Significancia: 0.05= 5% de error**

El chi cuadrado debe ser menor a P= 0.05, para aceptar la hipótesis alterna.

$$\chi^2_{calc} = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

Valor de p: 0.00



**Decisión:** Como en valor de p es menor a 0.05, se acepta la  $H_a$ : existe correlación entre la percepción de la calidad de la atención en consulta externa del servicio de obstetricia y nivel de instrucción de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza, 2020.

**Conclusión:** La procedencia es un factor para la percepción de la calidad en la atención obstétrica en consulta externa.

### Contrastación de Hipótesis

$H_a$ : Existe correlación entre la percepción de la calidad de la atención en consulta externa del servicio de obstetricia y la condición económica de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza, 2020.

$H_o$ : No existe correlación entre la percepción de la calidad de la atención en consulta externa del servicio de obstetricia y la condición económica de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza, 2020.

**Significancia: 0.05= 5% de error**

El chi cuadrado debe ser menor a  $P = 0.05$ , para aceptar la hipótesis alterna.

$$\chi^2_{calc} = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$



Valor de p: 0.00

**Decisión:** Como en valor de p es menor a 0.05, se acepta la  $H_a$ : existe correlación entre la percepción de la calidad de la atención en consulta externa del

servicio de obstetricia y nivel de instrucción de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza,2020.

**Conclusión:** La condición económica es un factor para la percepción de la calidad en la atención obstétrica en consulta externa.



## VI ANALISIS DE LOS RESULTADOS

### 6.1. Análisis de los Resultados

La edad principal fue de 20 a 35 años, la procedencia que predominó rural, el grado de instrucción fue secundaria y la condición económica fue media, para la variable calidad de atención es del 56.4% para insatisfecho y el 43.6% para insatisfecho, concluyendo que existe correlación significativa entre la percepción de la calidad de la atención obstétrica en emergencia con la edad, la condición económica, procedencia y la procedencia de las gestantes, ya que el valor  $P < 0.005$  fue menor a lo esperado.

### 6.2. Comparación de Resultados con Antecedentes

Nuestro país, vienen desplegando valiosas iniciativas dirigidas a mejorar la calidad de la atención de salud; es importante reflexionar que la baja calidad de la atención constituye actualmente uno de los mayores obstáculos para enfrentar con éxito los problemas sanitarios reconocidos como prioridades nacionales principalmente la mortalidad materna y neonatal, como también la desnutrición infantil las mismas requieren una buena capacidad resolutive y principalmente intervenciones de calidad.

Por tanto, es importante conocer la calidad de atención relacionados a factores sociodemográficos y a través de los resultados establecer estrategias que permitan mejorar este aspecto, que como conocemos estable una brecha entre el proveedor de salud y los usuarios

Con respecto a la variable calidad de atención que se brinda a los pacientes en del servicio de obstetricia del hospital Augusto Hernández Mendoza, el 56.4% de ellas calificaron como insatisfecho la calidad de atención que reciben en el servicio de obstetricia y el 46.3% se calificaron como satisfecho; nuestros resultados se constatan con los hallazgos por Jerónimo-Bayona, E. (2016).<sup>5</sup> Evaluación de la calidad en la atención del embarazo y puerperio en mujeres. Se obtuvieron en sus resultados en razón a la calidad de la atención que la calidad de atención fue satisfactoria en un 49%, así mismo se da conocer los

mismo resultados en el estudio de **Izquierdo Infante, G. (tumbes - 2017)**.<sup>6</sup> Nivel De Satisfacción De Las Usuaris Atendidas En El Servicio De Obstetricia, donde refiere en sus resultados el nivel de satisfacción de las pacientes que requirieron del servicio de obstetricia representa un 38.15% y pacientes poco satisfechas es de 61.85%, a su vez en el estudio de **García R. (Lambayeque - 2016)**<sup>8</sup> en su investigación "Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo, refiere en sus resultados que el nivel de satisfacción global fue del 44,6%, en el estudio de Huaccha C. (Chimbote - 2016)<sup>9</sup> Calidad de atención en mujeres que acuden al área de ginecoobstetricia, en sus resultados concluyendo un fuerte rechazo por la satisfacción al cliente, 38% de insatisfacción

## **CONCLUSIONES**

- Existe correlación significativa entre la percepción de la calidad de la atención en consulta externa de obstetricia y los factores sociodemográficos de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza, ya que la insatisfacción fue del 56,4%.
- Existe correlación significativa entre la percepción de la calidad de la atención en consulta externa del servicio de obstetricia y la edad de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza, la edad principal fue 20-35 años con un 27.1% insatisfechos; cuyo  $P=0.000$ ,  $X^2=18,975$ .
- Existe correlación significativa entre la percepción de la calidad de la atención en consulta externa del servicio de obstetricia y el grado de instrucción de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza, el grado de instrucción que predomino fue superior con el 39.9% insatisfechos,  $P=0.000$ ,  $X^2=13,200$ .
- Existe correlación significativa entre la percepción de la calidad de la atención en consulta externa de obstetricia y la procedencia de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza, cuya procedencia fue urbana la que predomino con el 39.9% para insatisfacción, cuyo  $P=0.000$ ,  $X^2=15,156$ .

- Existe correlación significativa entre la percepción de la calidad de la atención en consulta externa de obstetricia y la condición económica de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza, predominando la condición media con el 35.8% para insatisfacción, cuyo  $P=0.000$ ,  $X^2=15,156$ .

## **RECOMENDACIONES**

- Los (as) obstetras deben mejorar la empatía con las gestantes que es la dimensión que se consideró en menor porcentaje como satisfecho y en mayor porcentaje insatisfecho, mediante el desarrollo de talleres de humanización, escucha activa, lenguaje corporal, entre otros.
- Analizar los flujos del proceso en el hospital Augusto Hernández de Mendoza para encontrar la causa en cuanto a la capacidad que se ha considerado mayormente insatisfecho, realizando su respectiva intervención y corrección.
- Todo el personal de salud que labora en el Hospital deben cumplir con las normas establecidas para la atención y garantizar la satisfacción de los usuarios. Poniendo énfasis en el tiempo que se brinda a cada gestante durante su atención, en caso sea necesario habilitar más personal para esa área o de lo contrario implementar un nuevo consultorio de emergencia de obstetricia ante la gran demanda emergencias.
- Profundizar estudios que logren identificar los factores sociodemográficos de los pacientes y sobretodo poner énfasis en la edad, lugar de procedencia y condición económica para determinar la calidad de servicio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. OMS. (2016) Objetivos de desarrollo sustentables. Organización Mundial de la Salud. <http://www.mx.undp.org/content/mexico/es/home/post-2015/>
2. OMS, UNICEF. Manual de Seguimiento de los servicios obstétricos de urgencia 2014. Recuperado de: [whqlibdoc.who.int/publications/2011/9789243547732\\_spa.pdf?ua=1](http://whqlibdoc.who.int/publications/2011/9789243547732_spa.pdf?ua=1)
3. OMS. (2018). Salud materna y perinatal. Recuperado de: [https://www.who.int/reproductivehealth/publications/maternal\\_perinatal\\_health/es/](https://www.who.int/reproductivehealth/publications/maternal_perinatal_health/es/)
4. Preciado K. (2016). Satisfacción de las usuarias del consultorio materno del puesto de salud i- 2 “Gerardo Gonzáles Villegas” Tumbes 2016. Disponible en: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/.../TESIS%20%20PRECIADO%20Y%20SIANCAS.pdf>
5. Jerónimo-Bayona, E. (2016). Evaluación de la calidad en la atención del embarazo y puerperio en mujeres del Estado de Tabasco atendidas por el programa Caravanas de la Salud. SALUD EN TABASCO Vol. 22, No. 3, septiembre-diciembre 2016.
6. izquierdo infante. Nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de obstetricia del hospital II-1 Saúl Garrido Rosillo; 2016. disponible en: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/83>
7. Zamora Chávez Sara Carolina. Satisfaction in infrastructure and quality of care in obstetrics-gynecology consultation of a primary care center. Horiz. Med. 2016
8. García V. en su investigación “Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: MINSA – EsSalud, Chongoyape – Perú” Vol. 8 Núm. 2 (2016): Revista Científica Tzhoeco. 2016.

9. Huarcaya R. (2015). Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015
10. Donabedian A. The quality of medical care. Science. 1978; 200:856-64.
11. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. Milbank Mem Fund Q. 1966; 44:166-203.
12. Donabedian A. The quality of care: How can it be assessed? JAMA. 1988; 260:1743-1748.
13. Gronroos C. An applied service marketing theory. Eur J mark. 1982; 16 (7):30-41.
14. OMS. Objetivos de desarrollo sostenibles 2016. Organización Mundial de la Salud. <http://www.mx.undp.org/content/mexico/es/home/post-2015/>
15. Valladares F. Evaluación de la calidad del servicio a niños del Hospital Marino Molina Scippa - EsSalud, desde las perspectivas de las madres. Tesis de Maestría de Salud Pública. Lima, Perú. Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2004. 81pp.
16. OMS, UNICEF. Manual de Seguimiento de los servicios obstétricos de urgencia 2014. Recuperado de: [whqlibdoc.who.int/publications/2011/9789243547732\\_spa.pdf?ua=1](http://whqlibdoc.who.int/publications/2011/9789243547732_spa.pdf?ua=1)
17. Paredes B. Evaluación de la calidad de servicio desde la percepción del usuario externo del servicio de Consulta Externa Pediátrica del Hospital Nacional Cayetano Heredia. Tesis de Maestría de Medicina. Lima, Perú. Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2005. 55pp.
18. OMS. (2018). Salud materna y perinatal. Recuperado de: [https://www.who.int/reproductivehealth/publications/maternal\\_perinatal\\_health/es/](https://www.who.int/reproductivehealth/publications/maternal_perinatal_health/es/)
19. Losada O, Rodríguez O. Calidad del servicio de salud: Una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. CuadAdm Bogotá. 2007; 20(34): 237- 258

20. Aguirre S. Evaluación de la Calidad del servicio en el Centro de Salud de Otuzco. Tesis de Maestría de Salud Pública. Lima, Perú. Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2002. 110pp
21. Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL. Oficina de Gestión de la Calidad. Hospital María Auxiliadora. Lima; 2014.
22. Aliaga T. Investigación de la calidad de atención en los servicios externos de la Clínica Médica Cayetano Heredia, evaluando la satisfacción del paciente, utilizando una versión modificada de la encuesta SERVQUAL. Tesis de Médico Cirujano. Lima, Perú. Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2003. 73pp.
23. INEI. En línea. Perú: Biblioteca Virtual; 2015 (fecha de acceso 28 de enero del 2016). Recuperado de [http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1251/Libro.pdf](http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1251/Libro.pdf)
24. Redhead, R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo. Tesis para optar el grado académico de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima- Perú.2015.
25. McDougall G and Levesque T. A revised view of service quality dimensions: An empirical investigation. Journal of Professional Service Marketing. 1994, 11(1): 189.
26. Zapatel G. Evaluación de la calidad del servicio desde la percepción del usuario de consultorio externo del hospital Caleta de Chimbote. Tesis de Maestría de Salud Pública. Lima, Perú. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2004. 61pp
27. Ubilluz, R. Percepción de la atención de calidad de las usuarias víctimas de violencia familiar. Centro de Salud de Kimbiri 2015. (Tesis para optar el Grado de Magister en Gestión Pública). Universidad César Vallejo.

28. Real Academia Española [Internet].Dic de la real academia vigésima segunda edición. Definición de factores sociales [Citado del 21 de junio 2013].Disponible en <http://lema.rae.es/drae/?val=ingreso%20>

29. Grado de instrucción [concepto] Disponible en [http://www.eustat.eus/documentos/opt\\_0/tema\\_136/elem\\_2376/definicion.html](http://www.eustat.eus/documentos/opt_0/tema_136/elem_2376/definicion.html)

## ANEXOS

### ANEXO 1 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGIA
- ¿Cuál es la percepción de la calidad de la atención en consulta externa de obstetricia según factores sociodemográficos de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza?	Determinar la percepción de la calidad de la atención en consulta externa de obstetricia según factores sociodemográficos de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza.	Existe correlación entre la percepción de la calidad de la atención en consulta externa de obstetricia y los factores sociodemográficos de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza.			<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Método.</b> Descriptivo</p> <p><b>Tipo:</b> Descriptivo - correlacional</p> <p><b>Nivel de estudio:</b> Básico</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental.</p> <p><b>Población</b> Asegurados asistentes a consulta de emergencia de Obstetricia</p> <p><b>Muestra</b> la muestra estará conformada por 218 pacientes</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de información</b></p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS			
<b>Problema Específico 1</b> ¿Cuál es la percepción de la calidad de la atención en consulta externa de obstetricia según edad de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza?	Analizar la percepción de la calidad de la atención en consulta externa de obstetricia según edad de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza.	<b>Hipótesis Específica 1:</b> Existe correlación entre la percepción de la calidad de la atención en consulta externa de obstetricia y la edad de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza	percepción de la calidad de atención	Dimensión 1: Respuesta Rápida Dimensión 2: Empatía  Dimensión 3: Seguridad  Dimensión 4: Confianza  Dimensión 5: Tangible	
<b>Problema Específico 2</b> ¿Cuál es la percepción de la calidad de la atención en consulta externa de obstetricia según grado de instrucción de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza?	<b>Objetivo Específico 2:</b> Indicar la percepción de la calidad de la atención en consulta externa de obstetricia según grado de instrucción de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza.	<b>Hipótesis Específica 2:</b> Existe correlación entre la percepción de la calidad de la atención en consulta externa de obstetricia y el grado de instrucción de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza.			



					Técnica: Encuesta
					Instrumento: Cuestionario
<b>Problema Específico 3</b> ¿Cuál es la percepción de la calidad de la atención en consulta externa de obstetricia según procedencia de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza?	<b>Objetivo Específico 3:</b> Valorar la percepción de la calidad de la atención en consulta externa de obstetricia según procedencia de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza.	<b>Hipótesis Específica 3:</b> Existe correlación entre la percepción de la calidad de la atención en consulta externa de obstetricia y la procedencia de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza.			Instrumento SERVQUAL
¿Cuál es la percepción de la calidad de la atención en consulta externa de obstetricia según condición económica de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza?	Establecer la percepción de la calidad de la atención en consulta externa de obstetricia según condición económica de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza.	Existe correlación entre la percepción de la calidad de la atención en consulta externa de obstetricia y la condición económica de la gestante en el hospital Augusto Hernández Mendoza.	<b>factores socio demográficos</b>		<b>Técnica de análisis de datos,</b> Estadística descriptiva: Media, Tendencia Central, Curtosis, Desviación Estándar Kolmogorov-Smirnov: Análisis de los Datos Uso de Rho de Spearman y V de Cramer para el Tratamiento Inferencial sobre las Hipótesis

## ANEXO 2 Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<b>Variable dependiente:</b> Percepción de la calidad de la atención en consultorio de obstetricia	Es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas.	fiabilidad	ítems del 1 al 5	Cuantitativa -Ordinal
		capacidad de respuesta	ítems del 6 al 9	cualitativa-ordinal
		seguridad	ítems del 10 al 13	cuantitativa -ordinal
		Empatía	ítems del 14 al 18	cualitativa -ordinal
<b>Variable independiente:</b> factores sociodemográficos	Son características asignadas a la edad, educación, ingresos, de donde procede. Esto se hace para cada miembro de la población	edad	13-19 años 20-35 >35 años	cualitativa –ordinal
		Grado de instrucción	Sin educación Primaria Secundaria Superior	cualitativa-Ordinal
		procedencia	Rural urbana	cualitativa – nominal
		condición económica	<500 soles mensuales 500 – 1000 mensual >1000 soles	cualitativa –ordinal

## ANEXO 3



### 6.3 Ficha de recolección de datos

6.4 Ficha: \_\_\_\_\_

Hcl: \_\_\_\_\_

<b>ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL ESTABLECIMIENTOS DE SALUD</b>		
Fecha:	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 30px; margin: 0 auto; display: flex; justify-content: space-around;"> <span>/</span> <span>/</span> </div>	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 30px; margin: 0 auto; display: flex; justify-content: space-around;"> <span>/</span> <span>/</span> </div>
	Hora de Inicio:	Hora Final:
<p>Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de la atención que recibió en el establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.</p>		
<b><u>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</u></b>		
1. Edad de la encuestada en años	<div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 25px;"></div>	
2. Grado de instrucción	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior	4
3. Procedencia	Rural	1
	Urbana	2
4. Condición económica	Baja (ingreso per cápita menos de 230)	1
	Media (ingreso per cápita de 230 a 460)	2
	Alta (ingreso per cápita más de 460)	3

## Encuesta SERVQUAL: Calidad de Atención

1: La menor calidad de atención – 7: la mayor calidad de atención

PERCEPCIONES								
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
01	¿El personal de informes, le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	¿La obstetra le atendió en el horario programado?							
03	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	¿La atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) fue rápida?							
07	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	¿La obstetra le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
12	¿La obstetra que lo atendió, le inspiró confianza							
13	¿El personal de consulta externa lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?							
14	¿Que la obstetra que lo atendió, mostró interés en solucionar su problema de Salud?							
15	¿Usted comprenda la explicación que la obstetra le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
16	¿Usted comprendió la explicación que la obstetra le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamento, dosis y efectos adversos?							
17	¿Usted comprendió la explicación que la obstetra le brindo sobre los procedimientos o análisis que lo realizarán							
18	¿Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes?							
19	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes?							
20	¿Los consultorios contaron con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
21	¿El consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y fueron cómodos?							

## ANEXO 4 Informe de validación del instrumento de investigación

### I. INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### II. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: *Percepción de la calidad de atención en la consulta externa de Obstetricia según factores sociodemográficos*  
 Nombre del Experto: *en el Hospital Augusto Hernández Martínez, Ica 2020*  
*Obst. Kintia Aguilar Tupiza*

#### III. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado		
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables		
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado		
4. Organización	Existe una organización lógica y armónica en el cuestionario		
5. Intencionalidad	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad		
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación		
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos técnicos del tema investigado		
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores		
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación		
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación		

#### IV. OBSERVACIONES GENERALES

Nombre:  
No. DNI:

  
 OBSTETRA  
 C.O.P. 002

I. INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

II. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: "Percepción de la Calidad de atención en consulta externa de asistencia según potenciales socio demográfico en el H. Obol. H. Lázaro Cabrera Espino"   
 Nombre del Experto: Augusto Hernández Mendaza y Ica 2020

III. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a evaluar	#	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad		Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado		
2. Obvedidad		Las preguntas están expresadas en aspectos observables		
3. Conveniencia		Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado		
4. Organización		Existe una organización lógica y sintética en el cuestionario		
5. Concisión		El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad		
6. Intencionalidad		El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación		
7. Consistencia		Las preguntas están basadas en aspectos técnicos del tema investigado		
8. Coherencia		Existe relación entre las preguntas e indicadores		
9. Estructura		La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación		
10. Pertinencia		El cuestionario es útil y oportuno para la investigación		

IV. OBSERVACIONES GENERALES

Nombre:  
No. DNI:

  
 Augusto Hernández Mendaza  
 CC: 12784  
 CCP: 31186  
 46600423

I. **INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

II. **DATOS GENERALES**

Título de la Investigación: *Percepción de la Calidad de atención en consulta externa de Obstetricia según factores socio-demográficos en el Hospital Augusto Hernández Mandaya, Ica 2020*  
 Nombre del Experto: *Hg. Rocío H. Chánco Hernández.*

III. **ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO**

Aspectos Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado		
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables		
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado		
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario		
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad		
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación		
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos técnicos del tema investigado		
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores		
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación		
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación		

IV. **OBSERVACIONES GENERALES**

  
 Nombre: **OBSTETRA**  
 C.O.P. 31115  
 No. DNI: **46281446**

## Anexo 5: Base de datos

Sin titulo1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 6 de 6 variables

	edad	INSTRUCION	PROCEDENCIA	condicion	CALIDAD	factore	var	var	var	var	var	var	var	var	var
1	1	3	1	1	1	1									
2	1	3	1	1	1	1									
3	1	3	1	1	1	1									
4	2	2	2	2	2	2									
5	2	3	1	1	1	1									
6	1	2	2	2	2	2									
7	2	3	1	2	1	1									
8	1	3	2	2	1	1									
9	1	3	2	2	1	1									
10	1	3	2	2	1	1									
11	1	4	2	3	1	1									
12	2	3	1	2	1	1									
13	1	2	1	2	1	1									
14	3	2	1	1	1	1									
15	1	2	2	2	2	2									
16	2	3	2	3	2	2									
17	2	4	2	2	2	2									
18	1	1	1	3	1	1									
19	1	3	1	2	1	1									
20	2	2	1	1	2	2									
21	3	2	1	2	2	1									
22	2	4	2	3	1	1									

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Escribe aquí para buscar

17:57 27/11/2020

Sin titulo1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 6 de 6 variables

	edad	INSTRUCION	PROCEDENCIA	condicion	CALIDAD	factore	var	var	var	var	var	var	var	var	var
23	1	3	1	2	1	1									
24	2	3	1	2	1	1									
25	2	3	1	2	1	1									
26	1	3	1	1	1	1									
27	2	3	2	1	1	1									
28	1	3	2	1	1	1									
29	2	3	2	2	2	1									
30	2	3	2	2	2	1									
31	1	3	2	1	1	1									
32	2	3	2	2	2	1									
33	2	3	2	1	2	1									
34	2	2	2	2	1	1									
35	2	3	2	3	2	1									
36	2	3	2	2	2	1									
37	1	3	2	1	1	1									
38	2	3	2	2	2	2									
39	3	2	2	2	2	2									
40	2	4	2	2	2	2									
41	2	3	1	1	1	1									
42	2	3	2	2	2	2									
43	1	3	1	2	1	1									
44	1	3	2	2	1	1									

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Escribe aquí para buscar

17:58 27/11/2020



Sin título1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

58 : Visible: 6 de 6 variables

	edad	INSTRUCION	PROCEDENCIA	condicion	CALIDAD	factore	var	var	var	var	var	var	var	var	var
45	1	2	2	1	1	1									
46	2	3	2	2	1	1									
47	2	4	2	3	1	1									
48	1	3	2	1	1	1									
49	1	3	1	1	1	1									
50	2	3	1	1	1	1									
51	2	3	1	1	1	1									
52	2	3	1	1	1	1									
53	1	3	1	1	1	1									
54	1	3	2	1	1	1									
55	2	2	1	1	1	1									
56	2	3	2	2	1	1									
57	2	3	1	2	1	1									
58	3	4	2	3	1	1									
59	1	3	1	1	1	1									
60	1	3	2	1	1	1									
61	1	3	2	1	1	1									
62	1	3	2	1	1	1									
63	2	3	2	1	1	1									
64	2	3	2	1	1	1									
65	2	3	2	2	1	1									
66	1	3	2	1	1	2									

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar

17:58 27/11/2020

Sin título1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

58 : Visible: 6 de 6 variables

	edad	INSTRUCION	PROCEDENCIA	condicion	CALIDAD	factore	var	var	var	var	var	var	var	var	var
67	2	3	2	2	2	2									
68	1	3	2	1	1	1									
69	1	3	2	1	1	1									
70	2	4	1	1	1	1									
71	2	3	2	2	1	2									
72	2	3	2	2	2	2									
73	1	3	1	1	1	1									
74	3	3	2	2	2	2									
75	2	4	1	2	1	1									
76	1	2	1	1	1	1									
77	1	3	2	2	1	1									
78	2	3	2	2	2	2									
79	2	3	2	1	2	2									
80	2	3	2	2	2	2									
81	2	3	2	2	2	2									
82	3	2	1	1	1	1									
83	2	3	2	2	1	1									
84	2	3	1	1	1	1									
85	2	3	2	3	1	1									
86	2	3	1	2	2	1									
87	2	3	2	2	2	1									
88	3	4	2	1	1	1									

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar

17:59 27/11/2020

Sin título1.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

58 : Visible: 6 de 6 variables

	edad	INSTRUCION	PROCEDENCIA	condicion	CALIDAD	factore	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var
89	1	3	2	2	2	2										
90	2	3	2	2	2	1										
91	2	3	2	1	1	1										
92	2	3	2	3	2	1										
93	2	3	2	2	2	2										
94	2	3	2	2	1	2										
95	2	3	2	2	2	2										
96	1	3	1	1	1	1										
97	3	3	2	2	2	2										
98	2	4	1	2	1	1										
99	1	2	1	1	1	1										
100	1	3	2	2	1	1										
101	2	3	2	2	2	2										
102	2	3	2	1	2	2										
103	2	3	2	2	2	2										
104	2	3	2	2	2	2										
105	3	2	1	1	1	1										
106	2	3	2	2	1	1										
107	2	3	1	1	1	1										
108	2	3	2	3	1	1										
109	2	3	1	2	2	1										
110	2	3	2	2	2	1										

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Escribe aquí para buscar

17:59 27/11/2020

Sin título1.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

58 : Visible: 6 de 6 variables

	edad	INSTRUCION	PROCEDENCIA	condicion	CALIDAD	factore	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var
111	3	4	2	1	1	1										
112	1	3	2	2	2	2										
113	2	3	2	2	2	1										
114	2	3	2	1	1	1										
115	2	3	2	3	2	1										
116	2	3	2	2	2	2										
117	2	3	2	2	1	2										
118	2	3	2	2	2	2										
119	1	3	1	1	1	1										
120	3	3	2	2	2	2										
121	2	4	1	2	1	1										
122	1	2	1	1	1	1										
123	1	3	2	2	1	1										
124	2	3	2	2	2	2										
125	2	3	2	1	2	2										
126	2	3	2	2	2	2										
127	2	3	2	2	2	2										
128	3	2	1	1	1	1										
129	2	3	2	2	1	1										
130	2	3	1	1	1	1										
131	2	3	2	3	1	1										
132	2	3	1	2	2	1										

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Escribe aquí para buscar

18:00 27/11/2020

Sin título1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

58 : Visible: 6 de 6 variables

	edad	INSTRUCION	PROCEDENCIA	condicion	CALIDAD	factore	var	var	var	var	var	var	var	var	var
133	2	3	2	2	2	1									
134	3	4	2	1	1	1									
135	1	3	2	2	2	2									
136	2	3	2	2	2	1									
137	2	3	2	1	1	1									
138	2	3	2	3	2	1									
139	2	3	2	2	2	2									
140	2	3	2	2	1	2									
141	2	3	2	2	2	2									
142	1	3	1	1	1	1									
143	3	3	2	2	2	2									
144	2	4	1	2	1	1									
145	1	2	1	1	1	1									
146	1	3	2	2	1	1									
147	2	3	2	2	2	2									
148	2	3	2	1	2	2									
149	2	3	2	2	2	2									
150	2	3	2	2	2	2									
151	3	2	1	1	1	1									
152	2	3	2	2	1	1									
153	2	3	1	1	1	1									
154	2	3	2	3	1	1									

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Escribe aquí para buscar

18:00 27/11/2020

Sin título1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

58 : Visible: 6 de 6 variables

	edad	INSTRUCION	PROCEDENCIA	condicion	CALIDAD	factore	var	var	var	var	var	var	var	var	var
155	2	3	1	2	2	1									
156	2	3	2	2	2	1									
157	3	4	2	1	1	1									
158	1	3	2	2	2	2									
159	2	3	2	2	2	1									
160	2	3	2	1	1	1									
161	2	3	2	3	2	1									
162	2	3	2	2	2	2									
163	2	3	2	2	1	2									
164	2	3	2	2	2	2									
165	1	3	1	1	1	1									
166	3	3	2	2	2	2									
167	2	4	1	2	1	1									
168	1	2	1	1	1	1									
169	1	3	2	2	1	1									
170	2	3	2	2	2	2									
171	2	3	2	1	2	2									
172	2	3	2	2	2	2									
173	2	3	2	2	2	2									
174	3	2	1	1	1	1									
175	2	3	2	2	1	1									
176	2	3	1	1	1	1									

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Escribe aquí para buscar

18:01 27/11/2020

Sin titulo1.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

58 : Visible: 6 de 6 variables

	edad	INSTRUCION	PROCEDENCIA	condicion	CALIDAD	factore	var	var	var	var	var	var	var	var	var
177	2	3	2	3	1	1									
178	2	3	1	2	2	1									
179	2	3	2	2	2	1									
180	3	4	2	1	1	1									
181	1	3	2	2	2	2									
182	2	3	2	2	2	1									
183	2	3	2	1	1	1									
184	2	3	2	3	2	1									
185	2	3	2	2	2	2									
186	2	3	2	2	1	2									
187	2	3	2	2	2	2									
188	1	3	1	1	1	1									
189	3	3	2	2	2	2									
190	2	4	1	2	1	1									
191	1	2	1	1	1	1									
192	1	3	2	2	1	1									
193	2	3	2	2	2	2									
194	2	3	2	1	2	2									
195	2	3	2	2	2	2									
196	2	3	2	2	2	2									
197	3	2	1	1	1	1									
198	2	3	2	2	1	1									

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Escribe aquí para buscar

18:01 27/11/2020

Sin titulo1.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

58 : Visible: 6 de 6 variables

	edad	INSTRUCION	PROCEDENCIA	condicion	CALIDAD	factore	var	var	var	var	var	var	var	var	var
198	2	3	2	2	1	1									
199	2	3	1	1	1	1									
200	2	3	2	3	1	1									
201	2	3	1	2	2	1									
202	2	3	2	2	2	1									
203	3	4	2	1	1	1									
204	1	3	2	2	2	2									
205	2	3	2	2	2	1									
206	2	3	2	1	1	1									
207	2	3	2	3	2	1									
208	2	3	2	2	2	2									
209	2	3	2	2	1	2									
210	2	3	2	2	2	2									
211	1	3	1	1	1	1									
212	3	3	2	2	2	2									
213	2	4	1	2	1	1									
214	1	2	1	1	1	1									
215	1	3	2	2	1	1									
216	2	3	2	2	2	2									
217	2	3	2	1	2	2									
218	2	3	2	2	2	2									
219															

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Escribe aquí para buscar

18:01 27/11/2020

## Anexo 6: Informe de Turnitin al 28%

Percepcion de la calidad de atención en consulta externa de obstetricia según factores sociodemograficos en el hospital agosto Hernández Mendoza, Ica 2020

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>28%</b> INDICE DE SIMILITUD	<b>30%</b> FUENTES DE INTERNET	<b>1%</b> PUBLICACIONES	<b>16%</b> TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	---------------------------------------

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.uladech.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>4</b>	<b>google.redalyc.org</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>5</b>	<b>cybertesis.unmsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>6</b>	<b>riul.unanleon.edu.ni:8080</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.uigv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>8</b>	<b>docplayer.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>www.scielo.org.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>10</b>	<b>www.colpamex.org</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>11</b>	<b>renati.sunedu.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>12</b>	<b>pesquisa.bvsalud.org</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>