



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN SALUD**  
**MENCIÓN: SALUD PÚBLICA**



**SATISFACCIÓN DE USUARIAS GESTANTES FRENTE  
A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL HOSPITAL  
CARLOS MONJE MEDRANO  
JULIACA 2022**

**TESIS PRESENTADA POR:  
MAURO PAREDES CALAPUJA**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN SALUD  
MENCIÓN: SALUD PÚBLICA**

**JULIACA – PERÚ  
2024**



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN SALUD**  
**MENCIÓN: SALUD PÚBLICA**


**SATISFACCIÓN DE USUARIAS GESTANTES FRENTE**  
**A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL HOSPITAL**  
**CARLOS MONGE MEDRANO**  
**JULIACA 2022**


**TESIS PRESENTADA POR:**  
**MAURO PAREDES CALAPUJA**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**MAESTRO EN SALUD**  
**MENCIÓN: SALUD PÚBLICA**  
**APROBADA POR:**

**PRESIDENTE DEL JURADO** :   
Dra. GRACIELA BERNAL SALAS

**PRIMER MIEMBRO** :   
Dra. GLADYS MARUJA TORRES CONDORI

**SEGUNDO MIEMBRO** :   
Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA

**ASESOR DE TESIS** :   
Dra. SILVIA NATIVIDAD CRUZ COLCA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** : SALUD PÚBLICA – P42



TESIS UANCV



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"



**RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 059-2024-D-EPG-UANCV/J**

Juliaca, 08 de abril del 2024

**VISTOS:**

El expediente N° 2023-012109, presentado por el (la) Bachiller **PAREDES CALAPUJA MAURO**, con número de DNI. **42456440**, asignado (a) con código de matrícula **1810100105**, de la **Maestría en SALUD, Mención: SALUD PÚBLICA**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de la Sede Central Juliaca.

**CONSIDERANDO:**

**Que**, el (a) Bach. **PAREDES CALAPUJA MAURO**, con número de DNI. **42456440**, asignado (a) con código de matrícula **1810100105**, de la **Maestría en SALUD, Mención: SALUD PÚBLICA**, ha solicitado fecha, hora y modalidad de sustentación de la Tesis titulada: **SATISFACCIÓN DE USUARIAS GESTANTES FRENTE A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2022** La misma que pertenece a la Línea de Investigación: **SALUD PÚBLICA - P42** y;

**Que**, el (a) referido (a) Dictamen de Tesis aprobado por los jurados el 01 de abril del 2024. Establece la fecha de sustentación; habiendo para el efecto cumplido los requisitos establecidos en el reglamento para la Obtención del Grado Académico de Magíster/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

**Que**, en el Artículo 66 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico, de actualidad y de alto valor científico;

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO. - DECLARAR EXPEDITO** para la Sustentación de la Tesis titulada: **SATISFACCIÓN DE USUARIAS GESTANTES FRENTE A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2022** Elaborado por el (la) Bachiller **PAREDES CALAPUJA MAURO**. Integrado por los siguientes docentes:

<b>Presidente del Jurado</b>	:	<b>Dra. GRACIELA BERNAL SALAS</b>
<b>Miembro del Jurado</b>	:	<b>Dra. GLADYS MARUJA TORRES CONDORI</b>
<b>Miembro del Jurado</b>	:	<b>Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA</b>
<b>Asesor de Tesis</b>	:	<b>Dra. SILVIA NATIVIDAD CRUZ COLCA</b>

**ARTÍCULO SEGUNDO. -** El proceso de la Sustentación de la Tesis en mención, se llevará a cabo:

<b>Fecha</b>	:	<b>Miercoles, 10 de abril del 2024</b>
<b>Hora</b>	:	<b>02:00 p.m.</b>
<b>Lugar</b>	:	<b>Aula N° 309 EPG - UANCV - JULIACA</b>

A cuya finalización el Jurado registrará los resultados en el Libro de Actas de Sustentación de Tesis de Maestría con el grado **MAESTRO** de los estudiantes que ingresaron posterior a la aprobación de la ley Universitaria N° **30220**.

**ARTÍCULO TERCERO. -** Elévese la presente Resolución al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento.

Regístrese, comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
 ESCUELA DE POSGRADO  
 DIRECCIÓN  
 JULIACA  
 Dr. Leopoldo Yencentes Condori Curi  
 DIRECTOR (e)

Cc./Archiv. EPG (01)  
 Interesado (01)  
 Cargo (01)  
 Jurados (02)  
 Asesor (01)  
 Expediente (01)  
 LWCC/fmsv



## UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ" ESCUELA DE POSGRADO



### RESOLUCION DIRECTORAL N°916-2023-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 03 de octubre del 2023.

**VISTOS:**

El expediente N° 09334, de fecha 27 de setiembre del 2023, presentado por el (la) Bachiller **MAURO PAREDES CALAPUJA**, con DNI N° **01233951**, código de matrícula **1810100105**, quien solicita resolución de aprobación de proyecto de tesis titulado: **SATISFACCIÓN DE USUARIAS GESTANTES FRENTE A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2022** Línea de investigación **SALUD PÚBLICA - P42**, para optar el grado de **MAESTRO** en **SALUD** mención: **SALUD PÚBLICA** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez Sede Central Juliaca.

**CONSIDERANDO:**

Que, en el Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad de alto valor científico.

Que, según Resolución N° 0555-2019-UANCV-CU-R, de fecha 08 de noviembre del 2019, se aprueba el Reglamento para la obtención del grado académico de Magister, Maestro, Doctor y titulación de los Programas de Segunda Especialidad Profesional de la Escuela de Posgrado.

Que, el **Art. 17**, establece que la aprobación del proyecto de investigación de tesis para la obtención de grados académicos de Magister, Maestro, Doctor se inicia con la presentación del proyecto de investigación de tesis según corresponda, en forma individual y conforme a las recomendaciones de la Escuela de Posgrado y estándares de la investigación científica, tecnológica y humanística.

Que, en el **Art.60**, señala que la fecha límite para la presentación del borrador de tesis es de 02 años contados desde la emisión de la resolución de aprobación del proyecto de tesis, vencido el plazo máximo el candidato a Magister, Maestro o Doctor deberá presentar un nuevo proyecto de investigación de tesis.

Que, el **Art. 21**, establece que el Director de la Escuela de Posgrado y el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, nominarán por sorteo a 03 docentes miembros del comité de investigación.

Que, mediante oficio circular N° 563-2023-USA-EPG/UANCV-J, de fecha 18 de agosto del 2023, se nombra al Comité de Investigación del proyecto de tesis conformado por los siguientes docentes:

<b>Presidente</b>	:	<b>Dra. GRACIELA BERNAL SALAS</b>
<b>Primer miembro</b>	:	<b>Dra. GLADYS MARUJA TORRES CONDORI</b>
<b>Segundo miembro</b>	:	<b>Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA</b>
<b>Asesor</b>	:	<b>Dr. JIMY HUMPIRI NUÑEZ</b>

Que, con registro N° 003679, de fecha 30 de Agosto del 2023, el Comité de Investigación del proyecto de tesis titulado: **SATISFACCIÓN DE USUARIAS GESTANTES FRENTE A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2022** presentado por el (la) Bachiller **MAURO PAREDES CALAPUJA**, cumple con los lineamientos y contenidos establecidos en reglamento de grado de investigación conducentes al grado académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado y en el artículo 76 del Estatuto Universitario;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO: APROBAR**, el Proyecto de investigación de tesis de maestría y **AUTORIZAR** el desarrollo de la Tesis, titulado: **SATISFACCIÓN DE USUARIAS GESTANTES FRENTE A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2022** presentado por el (la) Bachiller **MAURO PAREDES CALAPUJA**, para obtener el grado académico de **MAESTRO** en **SALUD** mención **SALUD PÚBLICA** de la UANCV.

**SEGUNDO: ELEVAR** al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo, Vicerrectorado de Investigación, Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento y cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
ESCUELA DE POSGRADO  
Dr. Leopoldo Munguía Castro  
DIRECTOR



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

C./CARGO (01)  
ARCHIVO EPG-2023 (01)  
INTERESADO (01)  
LWCC/VCH



TESIS UANCV



# UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ" ESCUELA DE POSGRADO



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"



## RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0916-2024-USA-EPG-UANCV/J

Juliaca, 15 de Julio del 2024

### VISTOS:

El expediente N° 07679, presentado por el (a) Bach. **MAURO PAREDES CALAPUJA**, con número de DNI. **42456440**, asignado (a) con código de matrícula **1810100105**, de la maestría en **SALUD** mención **SALUD PUBLICA**, Línea de investigación **SALUD PUBLICA - P42** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de la Sede Central.

### CONSIDERANDO:

Que, con exp. 07679 el (a) Bach. **MAURO PAREDES CALAPUJA**, quien solicita rectificar el número del DNI del estudiante en el proyecto aprobada con **RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 916-2023 USA-EPG-UANCV/J**.

Que, con registro N° 003679 de fecha 30 de agosto del 2023 el comité de investigación aprueba, que cumple con los lineamientos y contenidos establecidos en reglamento de grados de investigación conducentes Grado Académico de Magíster/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO. – RECTIFICAR EN VIAS DE REGULARIZACIÓN LA RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 916-2023-USA-EPG-UANCV/J** de fecha 03 de octubre del 2023, únicamente en lo que corresponde corregir el número de **DNI° 01233951** Debe consignarse correctamente como **DNI° 42456410**.

**ARTÍCULO SEGUNDO. – CONSERVAR** a los miembros del jurado y asesor que aprobaron el proyecto de tesis titulado: **SATISFACCIÓN DE USUARIAS GESTANTES FRENTE A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2022** Presentado por el (la) Bach. **MAURO PAREDES CALAPUJA**.

Presidente	: Dra. <b>GRACIELA BERNAL SALAS</b>
Primer Miembro	: Dra. <b>GLADYS MARUJA TORRES CONDORI</b>
Segundo Miembro	: Dr. <b>SEGUNDO ORTIZ CANSAYA</b>
Asesor	: Dr. <b>JIMY HUMPIRI NUÑEZ</b>

**ARTÍCULO TERCERO. – AUTORIZAR** el desarrollo de la tesis, de acuerdo al reglamento de investigación conducente al grado académico de **MAESTRO** de la escuela de posgrado de la UANCV.

**ARTICULO CUARTO.**-Elévese la presente Resolución al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento.

Regístrese, comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
ESCUELA DE POSGRADO

*[Firma]*

Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari  
DIRECTOR (a)

Cc: /Archiv EPG (01)  
interesado (01)  
Cargo (01)  
Ejecutante (01)  
LWCC/VRCH



TESIS UANCV



# UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ" ESCUELA DE POSGRADO



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"



## RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0203-2024-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 25 de Marzo del 2024

### VISTOS:

El expediente N°. 012109, Presentado por el (a) Bachiller **MAURO PAREDES CALAPUJA**, con número de DNI **01233951** y con Código de matrícula N.º **1810100105**, quien solicita cambio de **ASESOR** del Proyecto de Tesis titulado: **SATISFACCIÓN DE USUARIAS GESTANTES FRENTE A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2022** Líneas de Investigación: **SALUD PÚBLICA -P42**, Para optar el Grado Académico de **MAESTRO** en **SALUD** mención: **SALUD PÚBLICA** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez", de la Sede Central Juliaca.

### CONSIDERANDO:

Que, mediante expediente No. 012109, el Bach. **MAURO PAREDES CALAPUJA**, solicita el cambio de **ASESOR** de la tesis titulada: **SATISFACCIÓN DE USUARIAS GESTANTES FRENTE A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2022** Aprobado con Resolución Directoral N.º 916-2023-USA-EPG/UANCV, de fecha 03 de Octubre del 2023, en el que se le asignó como Asesor al Dr. Jimmy Humpiri Nuñez, el mismo que se cambia por no tener vínculo laboral con la UANCV.

Que, el referido Dictamen de Tesis fue aprobado por los jurados el 30 de agosto del 2023, registrado en el Folio N° 003679 del Libro de Registro de Proyectos de Investigación de Maestría, establece que se encuentra apto para ser desarrollado a lo establecido en el reglamento de Grado de Investigación conducente al Grado Académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca;

Que, en el Reglamento General de la escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad y de alto valor científico.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

### SE RESUELVE:

**PRIMERO.- ACEPTAR EL CAMBIO DEL ASESOR**, para su revisión de la Tesis titulada: **SATISFACCIÓN DE USUARIAS GESTANTES FRENTE A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2022** presentado por el (a) Bach: **MAURO PAREDES CALAPUJA**, de la maestría en: **SALUD**, conformado por los siguientes docentes:

Presidente	: Dra. GRACIELA BERNAL SALAS
Primer Miembro	: Dra. GLADYS MARUJA TORRES CONDORI
Segundo Miembro	: Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA
Asesor	: Dra. SILVIA NATIVIDAD CRUZ COLCA

**SEGUNDO- AUTORIZAR** el desarrollo de Tesis, de acuerdo al Reglamento de Investigación conducente al Grado Académico de **MAESTRO** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

**TERCERO.- ELEVAR** al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento, así como a la Oficina de Economía, para cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
ESCUELA DE POSGRADO  
Dr. Leopoldo Wientasko Condori Curi  
DIRECTOR (e)

Cc: CARGO (01)  
ARCHIVO EPG - 2024 (01)  
INTERESADO (01)  
LWCC61VVRCH



## SATISFACCIÓN DE USUARIAS GESTANTES FRENTE A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL HOSPITAL CARLOS MONJE MEDRANO JULIACA 2022

### INFORME DE ORIGINALIDAD

30%

INDICE DE SIMILITUD

26%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

20%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://repositorio.udch.edu.pe">repositorio.udch.edu.pe</a> Fuente de Internet	7%
2	<a href="http://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	3%
3	<a href="http://gerenciasalud.com">gerenciasalud.com</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="http://www.fvet.uba.ar">www.fvet.uba.ar</a> Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	<a href="http://repositorio.udh.edu.pe">repositorio.udh.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	Submitted to CONACYT Trabajo del estudiante	1%
8	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Fuente de Internet	1%



## Metadatos complementarios

Título de la Tesis	
Satisfacción de usuarias Gestantes frente a la Calidad de Atención en el Hospital Carlos Monje Medrano Juliaca 2022	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	Paredes Calapuja, Mauro
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	42456440
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0002-3847-620X">https://orcid.org/0009-0002-3847-620X</a>
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Cruz Colca, Silvia Natividad
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02422707
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-7121-0588">https://orcid.org/0000-0002-7121-0588</a>
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Bernal Salas, Graciela
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02394874
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0006-0870-3896">https://orcid.org/0009-0006-0870-3896</a>
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Torres Condori, Gladys Maruja
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02360070
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-5861-0392">https://orcid.org/0000-0002-5861-0392</a>
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Ortiz Cansaya, Segundo
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29309750
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0003-0224-8651">https://orcid.org/0000-0003-0224-8651</a>

Datos de investigación	
Línea de investigación	Salud Pública - P42
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>País: Perú            Departamento: Puno            Provincia: San Román            Distrito: Juliaca</p> <p>Coordenadas:            Latitud: -15.4848495            Longitud: -70.1322678</p> <p><a href="https://maps.app.goo.gl/XDHh54gTMF75TaeN8">https://maps.app.goo.gl/XDHh54gTMF75TaeN8</a></p>
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Diciembre 2023 – Abril 2024
URL de disciplinas OCDE	<p><b>Ciencias médicas, Ciencias de la salud</b>  <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.00.00">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.00.00</a></p> <p><b>Medicina básica</b>  <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.01.00">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.01.00</a></p>



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CUSCO  
 VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
 ESCUELA DE POSTGRADO

*Dr. Segundo Ortiz Cansaya*  
 DIRECTOR  
 DE INVESTIGACIÓN - EPG



**DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD**

Yo MAURO PAREDES CAIAPUJA, identificado con DNI Nro. 42456440 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

MAESTRÍA EN SALUD

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación,  Trabajo Académico denominada:

" SATISFACCIÓN DE USUARIAS GESTANTES FRENTE A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL HOSPITAL CARLOS RONGE MEDANO JULIACA 2022 "

Asesorado por: Dra. SILVIA NATIVIDAD CRUZ COLLA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.


Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 25 de JUNIO del 2024

  
FIRMA DEL ASESOR

  
FIRMA (obligatoria)



Huella



## DEDICATORIA

A mí querida familia.



## ÍNDICE

.....	1
<b>DEDICATORIA</b> .....	1
<b>ÍNDICE</b> .....	1
<b>RESUMEN</b> .....	4
<b>ABSTRACT</b> .....	5
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	6
<b>CAPÍTULO I</b> .....	1
<b>EL PROBLEMA</b> .....	1
<b>1.1. Situación problemática</b> .....	1
<b>1.2. Formulación del problema</b> .....	2
<b>1.3. Justificación de la investigación</b> .....	2
.....	5
<b>CAPÍTULO II</b> .....	5
<b>OBJETIVOS</b> .....	5
<b>2.1 Objetivo General</b> .....	5
<b>2.2 Objetivos específicos</b> .....	5
.....	6
<b>CAPÍTULO III</b> .....	6
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	6
<b>3.1. Antecedentes de la investigación</b> .....	6
<b>3.2. Marco teórico inicial</b> .....	9
<b>3.2.1 Definición de la calidad de atención</b> .....	9
<b>3.2.1.1. Componentes de la calidad</b> .....	11
<b>3.2.1.2 Los actores en la evaluación de calidad</b> .....	19
<b>3.2.1.3 La calidad como medida de la satisfacción</b> .....	20
3.2.1.4 Los factores demográficos y las expectativas.....	22
3.2.1.5 Calidad y satisfacción del usuario en el contexto de la reforma y modernización de la gestión. 23	
3.2.1.6. Los Sistemas de garantía de la calidad en el Sector Salud Peruano.....	25
3.2.1.7 Evaluación de la calidad de los servicios de salud.....	26
3.2.1.8 Dimensiones de la Calidad de los Servicios de Salud según S    USERQUAL.....	28
<b>3.2.2 Concepto de satisfacción</b> .....	30
3.2.1.1 La satisfacción como atributo de la calidad.....	35
<b>3.3. Marco Conceptual</b> .....	36



<b>HIPÓTESIS</b> .....	37
<b>4.1 Hipótesis de trabajo</b> .....	37
<b>Sub Hipótesis</b> .....	37
<b>4.2. Variables e indicadores</b> .....	38
<b>4.3. Operacionalización de variables</b> .....	39
<b>VARIABLES</b> .....	39
<b>DIMENSIONES</b> .....	39
<b>INDICADOR</b> .....	39
<b>Valor</b> .....	39
<b>Método y técnica</b> .....	39
<b>atención</b> .....	39
<b>1.1 Percepción</b> .....	39
1.2.1 Nivel de expectativas.....	39
acuerdo (7).....	39
SERVQUAL.....	39
.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>PROCEDIMIENTO METODOLOGICO DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	40
5.1 Diseño de investigación (diseño, tipo, nivel) .....	40
<b>5.2. Método de la Investigación</b> .....	40
5.3. Población y muestra.....	40
5.5 Técnicas, fuentes e instrumentos de investigación .....	41
5.5. Diseño de contrastación de la hipótesis.....	42
5.6. Matriz de consistencia .....	42
<b>CAPITULO VI.</b> .....	44
<b>RESULTADOS</b> .....	44
<b>TABLA 1</b> .....	44
<b>TABLA 2</b> .....	47
<b>TABLA 3</b> .....	48
<b>TABLA 5</b> .....	50
<b>TABLA 6</b> .....	51
<b>TABLA 7</b> .....	53
<b>TABLA N° 8</b> .....	54
<b>TABLA N° 9</b> .....	55
<b>TABLA N° 10</b> .....	57
<b>TABLA N° 11</b> .....	58
<b>TABLA N° 12</b> .....	59



<b>TABLA N° 13</b> .....	60
TABLA N° 14 JERARQUIZACION DE CARACTERISTICAS POR PACIENTES QUE ACUDEN A CONSULTORIOS EXTERNOS EN GESTANTES DEL HOSPITAL CARLOS MONJE MEDRANO 2022 ...	62
<b>CONCLUSIONES</b> .....	64
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	65
A los trabajadores de Salud.....	65
<b>PRIMERA.</b> - A los trabajadores del sector salud Prestar atención a las necesidades de las gestantes y usuarios en general, brindándoles orientación para el uso del servicio así como el tratamiento otorgado por el prestador del servicio. ....	65
<b>SEGUNDA.</b> -AL gobierno regional Incrementar profesionales de Salud, ya que no se está priorizando la atención de la mortalidad materna.....	65
<b>TERCERA.</b> - A LA Dirección de estudios de la Facultad de Ciencias de la Salud .....	65
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	66
ANEXO 1.....	69
Cuestionario SERVQUAL de Salud (después de la Atención) .....	72



## RESUMEN

La presente investigación que lleva por título: **SATISFACCION DE USUARIAS GESTANTES FRENTE A LA CALIDAD DE ATENCION EN EL HOSPITAL CARLOS MONJE MEDRANO JULIACA 2022** , Tuvo ,por objetivos: Determinar el nivel de percepción de la calidad de atención, expectativa de calidad y características de percepción según jerarquía de calidad de atención asociado a la satisfacción de las gestantes que acudieron al Hospital Carlos Monje Medrano de Juliaca.

El enfoque empleado fue el cuantitativo de tipo correlacional-descriptivo, la población estuvo constituido por 800 gestantes, la muestra que se tomo fue al azar sistemático tomando a 1 de cada dos gestantes para realizar la toma de la muestra que en total fueron 264, el instrumento utilizado fue una escala llamada SERQUAL, instrumento validado en Estados Unidos y el Perú para medir exclusivamente la calidad y satisfacción de usuarios, adaptado a cualquier tipo de organización.

Para consolidar la información se empleó el paquete estadístico SPSS.v21, realizando cuadros y figuras, así como la prueba estadística de correlación de Pearsons. El estudio se desarrolló al 95% de confiabilidad y 5% de margen de error.

Llegando a la conclusión de que, existe relación positiva fuerte entre el nivel de percepción de la calidad de atención en cuanto a las dimensiones del SERQUAL en Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía. La expectativa de calidad es tres veces mayor a la percepción de la gestante y el nivel de satisfacción de calidad de atención en las gestantes va de leve a moderada en el Hospital Carlos Monje Medrano de Juliaca.

**Palabras Clave:** Calidad, percepción, gestante.



## ABSTRACT

**This research entitled: SATISFACCION DE USUARIAS GESTANTES FRENTE A LA CALIDAD DE ATENCION EN EL HOSPITAL CARLOS MONJE MEDRANO JULIACA 2022** , developed in the Carlos Monje Medrano Regional Hospital in the city of Juliaca, in 2022.

Its objectives were: To determine the level of perceived quality of care, quality and expectation of perceptual features as hierarchy of quality of care associated with the satisfaction of pregnant women attending the Regional Hospital Carlos Monje Medrano Juliaca.

The approach used was a quantitative correlational, the population consisted of 800 pregnant women, the sample volume was systematic randomly taking 1 in two pregnant to perform sampling in total there were 264, the instrument used was a scale called SERQUAL instrument validated in the United States and Peru exclusively to measure the quality and user satisfaction, adapted to any type of organization.

To consolidate information SPSS.v21 statistical package was used, making tables and figures and statistics Pearsons correlation test. The study was conducted at 95% confidence level and 5% margin of error.

Concluding that there is strong positive relationship between the level of perceived quality of care in terms of the dimensions of SERQUAL in Tangible Items, Reliability, Responsiveness, Security and Empathy. The expectation of quality is three times the perception of the mother and the level of satisfaction of quality of care in pregnant women ranges from mild to moderate in Manuel Nunez Butron Puno Regional Hospital.

**Keywords:** Quality, perception, pregnant



## INTRODUCCIÓN

La satisfacción es el resultado de un proceso que se inicia en el sujeto concreto y real, culmina en el mismo, y en tal sentido es un fenómeno esencialmente subjetivo, desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación de su presencia o no. Sin embargo, para que exista satisfacción o insatisfacción, como algo sentido en un sujeto, muchas veces debe haber al menos una intención en otro de realizar una acción causante de un determinado resultado valorado como positivo o no, como "satisfactorio" o no.

La satisfacción, entonces, no estaría dada sólo como una sensación o estado individual y único, aunque esa es su esencia, sino que sería esa sensación o estado único e irrepetible que se produce en cada sujeto, dado el desarrollo de todo un complejo proceso intrasubjetivo e intersubjetivo. No es una evaluación apenas desde lo personal, sino también desde lo social, desde y con el otro, desde lo que como sujetos pertenecientes a grupos sociales determinados sienten de un modo o de otro.



Esta satisfacción cobra mayor exigencia en el área de Salud, donde los usuarios que asistente a un establecimiento de Salud, apuestan por un servicio de Calidad que muchas veces no es retribuido en su totalidad, estos aspectos y los resultados interesantes encontrados en el presente trabajo de investigación, se irán describiendo en el transcurso de las presentes páginas.

Para un mejor entendimiento se ha dividido por capítulo, donde los primeros dos capítulos entran centrados en la problemática, objetivos, justificación, seguida del segundo capítulo donde se expone el marco teórico empleado para dar mayor alcance sobre la satisfacción, las expectativas de calidad y la percepción de este grupo investigado, así mismo los trabajos realizados al respecto que nos ayudaron a contrastar nuestras hipótesis de investigación.

En el tercer, cuarto y quinto capítulos, encontramos las hipótesis, variables su operacionalización y la metodología empleada para centrarnos en los objetivos que perseguimos al encontrar correlaciones entre las variables en estudio.

El capítulo sexto, está dedicado a los resultados que se han encontrado como consecuencia de la tabulación de datos y uso de estadísticas, para terminar en las conclusiones, recomendaciones y bibliografía empleada.



## CAPÍTULO I.

### EL PROBLEMA

#### 1.1. Situación problemática

En el Hospital Regional CMM de Juliaca, las gestantes que asisten a su atención pre natal tienen diferentes formas de percibir la calidad de atención ya que este se encuentra vinculado principalmente con el desempeño de los trabajadores y personal de salud. La infraestructura, la seguridad, la fiabilidad y la capacidad de respuesta que las gestantes necesitan, son algunas variables que adquieren relevancia al momento de medir la calidad, sin embargo el nivel de expectativa, lo que ellos esperan del servicio, son temas que merecen ser estudiados y que aún no se ha dado una explicación racional.

La satisfacción del usuario es otro tema complejo, porque al hablar de calidad y expectativas como resultado nos debe dar la satisfacción, es decir cuando los servicios prestados han superado las expectativas de nuestra gestante, a menudo tenemos una idea errada al pensar que los servicios prestados son adecuados porque los usuarios no se quejan, esto por miedo a que no los vuelvan a atender o los hagan esperar más tiempo para la consulta. Toda esta problemática generó la siguiente



interrogante:

## 1.2. Formulación del problema

¿Cuál será, la percepción de la calidad de la atención asociado a la satisfacción de usuarias gestantes del Hospital Carlos Monje Medrano Juliaca2022?

### Problemas Específicos

- ¿Cuál será la expectativa de calidad de atención de las gestantes en el Hospital Carlos Monje Medrano de Juliaca?
- ¿Cuáles serán las características de percepción según jerarquía de calidad de atención de las gestantes en el Hospital Carlos Monje Medrano de Juliaca?
- ¿Cómo será la satisfacción de la calidad de atención en las gestantes en el Hospital Carlos Monje Medrano de Juliaca?

## 1.3. Justificación de la investigación

En la actualidad, lograr la plena "satisfacción del cliente" es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y por ende, en el mercado meta. Como son las gestantes del Hospital CMM, Por ello, el objetivo de mantener «satisfecho a cada cliente» ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales de las empresas exitosas.

Por ese motivo, resulta de vital importancia que tanto mercadólogos, como todas las personas que trabajan en una empresa u



organización, conozcan cuáles son los beneficios de lograr la satisfacción del cliente, cómo definirla, cuáles son los niveles de satisfacción, cómo se forman las expectativas en los clientes y en qué consiste el rendimiento percibido, para que de esa manera, estén mejor capacitadas para coadyuvar activamente con todas las tareas que apuntan a lograr la tan anhelada satisfacción del cliente.

Asimismo, la disponibilidad de información sobre el nivel de satisfacción de los usuarios que hacen uso de los servicios de salud públicos (hospitales y centros de salud) es limitada y no se conoce de estudios basados en muestras nacionales que exploren estas características y sus diferencias en función de factores sociales, económicos y demográficos.

Entendiendo esta satisfacción que va muy estrechamente ligada al concepto "calidad", como un proceso de mejora continua; sin embargo la filosofía que preside la obtención de la calidad, no se basa en la premisa de la simple mejora de los productos o servicios que ofrecemos, sino en la adecuación de éstos a las necesidades del paciente. Se trata de la consecución del equilibrio de la balanza entre las necesidades del paciente y los servicios ofrecidos. La filosofía de la calidad se basa en no perder de vista en ningún momento el justificante de la existencia de cualquiera de estos.

De esta forma, desde el diseño y desarrollo de la consulta, hasta la producción de bases de datos, los procesos de educación y difusión de



conocimientos y la estructura organizativa, deben pasar a gestionarse en función de la obtención de unos objetivos acordes con las necesidades de los pacientes. Esta idea, que requiere previamente involucrar al Hospital CMM de JULIACA, debe enraizar fuertemente en todos los mecanismos internos del Servicio hasta convertirse en una filosofía total.

El presente trabajo de investigación, esta ubicada dentro del área de la Salud de la gestante, constituyéndose en un problema de Salud Pública y adquiere relevancia al dar alternativas de solución a las altas tasas de mortalidad materna que se tiene en nuestra Región, descubriendo el grado de asociación de nuestros indicadores percepción y satisfacción, estaremos contribuyendo a incrementar los controles prenatales y el parto hospitalario, a la vez servirá como una fuente de información y una puerta abierta para otras investigaciones.



## CAPÍTULO II.

### OBJETIVOS

#### 2.1 Objetivo General

- Determinar el nivel de percepción de la calidad de atención asociado a la satisfacción de las gestantes en el Hospital Carlos Monje Medrano de Juliaca 2022

#### 2.2 Objetivos específicos

- Determinar la expectativa de calidad de atención de las gestantes en el Hospital Carlos Monje Medrano de Juliaca 2022.
- Identificar características de percepción según jerarquía de calidad de atención de las gestantes en el Hospital Carlos Monje Medrano de Juliaca.
- Identificar satisfacción de la calidad de atención en las gestantes en el Hospital Carlos Monje Medrano de Juliaca.



## CAPÍTULO III.

### MARCO TEÓRICO

#### 3.1. Antecedentes de la investigación

A nivel Internacional tenemos las tesis de:

WONG BLANDÓN, Yudy. Tesis titulada "percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud: perspectiva de los usuarios Matagalpa" Noviembre 2,019. Llegan a la conclusión: La percepción con respecto al tiempo de contacto para recibir la atención es de muy corta duración, lo que generó insatisfacción de los usuarios aunado a los hechos de no ser examinados ni que se les explique su problema. Los principales problemas identificados por los usuarios y que ocasiona insatisfacción en la atención recibida son: falta de medicamentos, tiempo de espera prolongados y corta duración de la consulta.... ORTIZ ESPINOZA, Rosa y otros. Tesis titulada "Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México" 2004.

La insatisfacción fue del 15.06%. la percepción de mala calidad asociada con la insatisfacción fue 10.8%. el 18.5% refirió insatisfacción y deseo de no volver a solicitar atención al mismo Hospital, de estos el 65% se asoció con mala calidad y actitud poco amable del médico.



COLMENÁREZ. , F. (2008). Realizó una investigación para ver el Grado de satisfacción de las adolescentes primigestas sobre la calidad de control prenatal en centros foráneos, en los resultados de las encuestas aplicadas se obtuvo 79,9% de satisfacción global y en orientación educativa solo un 18,9%.Hubo diferencia estadísticamente significativa con procedencia del medio urbano en todas las dimensiones excepto accesibilidad y en atención del estrato social media alta. Se demostró inconformidad en tiempo de espera a la consulta.

A nivel Nacional tenemos las tesis de:

TIMANA YENQUE, Lilliana. "Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Camón - Callao. Perú.2006". No existe evidencia para aceptar que la percepción de la calidad de la atención ofrecida en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel A. Carrión sea buena. La percepción de los usuarios sobre estructura y calidez del servicio de emergencia es de regular calidad.

Los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel A. Camón, perciben la capacidad de respuesta del servicio como de mala calidad. Los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel A. Carrión, perciben que sí sintieron mejoría en su estado de salud después de la atención.

La percepción de la calidad de la atención global de los usuarios del servicio de emergencia, está relacionada con la estructura del servicio de emergencia, con la capacidad de respuesta y la calidez del servicio ofrecido



así como con los resultados de la atención.

CASTRO PRIETO, Melvin y otros. Tesis titulada "Satisfacción de los servicios de Hospitalización del Antonio Lorena: Mayo-Agosto del 2003 La mayor parte de los usuarios 53.7% se encuentran medianamente satisfechos, el nivel de satisfacción en la escala de Liker de 1 al 5 es 3.35

LIZA GONZALES, Carmen. Desarrollo la Tesis titulada: "Percepción de la Calidad de atención, en Hospitales de la Solidaridad" Lima 2007. Llegando a la siguiente conclusión entre otras: Existe una relación directa y significativa entre la percepción de la calidad de atención global del usuario y estructura, proceso y resultado en los Hospitales de la Solidaridad de la Municipalidad de Lima, percibiendo como bueno a regular el 18.2% y malo 2.1%. Las expectativas de una mejor atención son positivas en 89% y negativas 11%.

MUNARES. , G; FAUSTO. , O. realizaron en Lima un estudio sobre la calidad del control prenatal en establecimientos de salud del primer nivel de atención, los resultados en las dimensiones adecuadas son accesibilidad, seguridad y capacidad profesional. Las dimensiones inadecuadas son eficacia, eficiencia, continuidad, satisfacción y comodidades, todas expresadas en ambos esquemas (cualitativo y cuantitativo), se presentó dos nuevas dimensiones: clima y cultura organizacional.



CASTILLO. , L; INFANTE. , C; PEÑA. , N; GARCÍA. , P. (2001).

Realizaron una investigación referida a la percepción de las gestantes sobre la calidad de la atención del control prenatal en el Hospital de Tumbes, concluyendo que el 65,96 % de la población motivo de estudio considera según su percepción como regularmente adecuada la calidad de atención prenatal.

## **3.2. Marco teórico inicial**

### **3.2.1 Definición de la calidad de atención**

El Diccionario de la Real Academia define calidad como “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”.

En general, cuando intentamos definir la calidad de atención, nos referimos a la capacidad de los servicios de dar respuestas aptas, adecuadas y en correspondencia con las expectativas, las necesidades y las demandas de salud.

Esta definición, que podría considerarse de carácter normativo o ideal, ofrece pocos elementos operativos en el momento de concretar su evaluación. Difícilmente existirá una propuesta única de como medir la calidad por tratarse de un concepto que está en función, por una parte de valores de la sociedad en su conjunto y por otra de las expectativas de los diferentes actores del proceso de atención (personal de salud, usuarios, administradores y empresarios).



Hoy se acepta que no existe una definición única de calidad que llegue a satisfacer a la totalidad de los interesados en el tema, ya que la misma representa un concepto multifacético que debe ser definido en cada caso en particular en términos de: "calidad para quién, definida por quién, para qué y qué aspecto de la calidad" de manera que hagan operativo el concepto.

El término "garantía de calidad", que adquiere actualmente cada vez más importancia, se refiere a los intentos sistemáticos para mejorar la calidad de la atención y realizar medidas correctoras para solucionar los problemas detectados.

Esta es la esencia de la garantía de calidad: combinar las evaluaciones con las medidas correctoras. (VOURI; 1993)

La garantía de calidad se ha desarrollado sobre todo en los hospitales que es la parte más visible y más cara del sistema de salud. En estos establecimientos el personal acepta que la gran cantidad de recursos destinados a la atención deben ser bien utilizados, existe la aspiración de una supervisión en la calidad científico técnica y una creciente preocupación de los profesionales y técnicos de estas instituciones ante el aumento de los juicios de mala praxis; todo esto facilita la implantación de la garantía de calidad. En la Atención Primaria (APS) el desarrollo es menor, probablemente por el aislamiento de los servicios de APS y la falta de una adecuada sistematización en la referencia y contra referencia. (VOURI; 1988)



A las circunstancias anotadas, que señalan la dificultad para desarrollar la garantía de calidad en la APS, se suma el hecho de que en ella se manejan más “problemas” que “diagnósticos” lo que hace difícil la normatización. La bibliografía coincide también en que hasta ahora hay un escaso desarrollo de metodologías de garantía de calidad para las actividades de promoción y prevención, que deben constituir las acciones prioritarias en ese nivel.

### 3.2.1.1. Componentes de la calidad

La investigación y las actividades de evaluación relacionadas con la calidad de la asistencia sanitaria pueden o deben basarse en las siguientes variables:

- a) **Efectividad:** El grado en que se alcanzan las mejoras del proceso de atención, en relación con el actual desarrollo de la tecnología.

**Eficiencia:** Relación entre el impacto real de un servicio o programa y su costo de producción. La eficiencia de los servicios de salud es una dimensión importante de la calidad dado que los recursos de atención de salud son generalmente limitados. Los servicios eficientes son los que suministran atención más óptima al paciente y a la comunidad; es decir, suministran el mayor beneficio dentro de los recursos con los que se cuenta.



La eficiencia exige que los proveedores de salud eviten suministrar atención innecesaria o inapropiada y que la atención deficiente que se da como resultado de normas inefectivas se minimice o se elimine. La atención deficiente, además de ocasionar riesgos innecesarios e incomodidades al paciente, a menudo es cara y toma mucho tiempo corregirla. Dos maneras de mejorar la calidad serían eliminar el derroche y evitar los errores al mismo tiempo que se reducen los costos. Sin embargo, sería engañoso dejar implícito que las mejoras de calidad jamás exigen recursos adicionales. Algunas mejoras cuestan dinero. Por medio de un análisis de eficiencia los directivos del programa de salud pueden determinar la manera más eficaz en función del costo de utilizar recursos adicionales.

- b) **Eficacia:** La eficacia es una dimensión importante de la calidad en el ámbito central donde se definen las normas y especificaciones. Los temas relacionados con la eficacia también son importantes de considerar en el ámbito local en la medida en que los directivos deciden cómo aplicar las normas y adaptarlas a las condiciones locales. Cuando determinan qué normas deben aplicarse en una situación dada, hay que tener en cuenta los riesgos relativos relacionados con la condición y el procedimiento médico.
- c) **Adecuación:** Relación entre la disponibilidad de los servicios y las necesidades de la población. Esto tiene un componente numérico (cantidad de servicios en relación con las necesidades) y un componente



de distribución (disponibilidad de servicios en cada zona y por subgrupos poblacionales).

- d) **Accesibilidad:** Es la posibilidad de que un usuario obtenga los servicios que necesita, en el momento y lugar que los necesita, en suficiente cantidad y a un costo razonable. Este componente está estrechamente ligado al de distribución y puede conceptualmente ser incluido en ella.

El acceso implica la eliminación de las barreras que obstaculizan el uso eficaz de los servicios de atención de salud. Esta dimensión de la calidad comprende barreras de índole geográfica, económica, social, organizacional, cultural, o lingüística. El acceso geográfico incluye los medios de transporte, las distancias, el tiempo de viaje y cualquier otra barrera física que impida al cliente recibir atención. El económico se refiere a la accesibilidad de los productos y servicios ofrecidos a los clientes.

El social o cultural se relaciona con la aceptabilidad de los servicios ofrecidos, teniendo en cuenta los valores culturales y las actitudes locales. El organizacional se refiere a la medida en que la organización de servicios es conveniente para los posibles clientes; las horas de atención de las clínicas y los sistemas de turnos, el tiempo de espera y la modalidad de la prestación de servicios son ejemplos de cómo la organización de estos últimos puede crear barreras para el uso de los mismos.

**Comodidades:** Las comodidades se refieren a las características de los servicios de salud que no están directamente relacionadas con la eficacia clínica, pero que acrecientan la satisfacción del cliente y su deseo de



volver al establecimiento para recibir atención médica en el futuro. Las comodidades son también importantes porque pueden influir en las expectativas que tiene el paciente y la confianza que siente con relación a otros aspectos del servicio o producto. Además, cuando se considera la recuperación de costos, las comodidades pueden servir para que los pacientes estén más dispuestos a pagar por los servicios. Las comodidades a menudo se relacionan con el aspecto físico del establecimiento, el personal y los materiales; así como con las comodidades físicas, la limpieza y la privacidad. Como por ejemplo, una sala de espera que es confortable tiene asientos cómodos y una decoración agradable; baños limpios y de fácil acceso y salas de consulta que proporcionan privacidad.

Todos estos representan algunas comodidades que pueden ser importantes para los pacientes. Otras comodidades pueden incluir las características que tornan la espera más placentera, como por ejemplo música, videos educativos y materiales de lectura. Si bien algunas comodidades se consideran lujos en los establecimientos de salud de muchos países en desarrollo, no obstante, son importantes para atraer clientes y mantener la relación con los mismos, así como para asegurar la continuidad y cobertura de los servicios. En una sociedad en la que las personas no pueden viajar con facilidad al centro de salud, la carencia de servicios en la comunidad o visitas domiciliarias de rutina puede crear un problema de acceso. El acceso lingüístico implica que los servicios se presentan en un idioma que permita a los clientes expresarse con facilidad y entender al trabajador de salud.



- e) **Competencia profesional:** La competencia profesional se refiere a la capacidad y al desempeño de las funciones de los grupos de salud, del personal administrativo y del personal de apoyo, se relaciona con la ejecución de las pautas y normas para el ejercicio de la profesión y la realización en términos de fiabilidad, precisión, confiabilidad y uniformidad. Esta dimensión es pertinente tanto para los servicios clínicos como no- clínicos. Para los grupos de salud, comprende las técnicas relacionadas con el diagnóstico y el tratamiento así como la capacidad de suministrar asesoramiento efectivo en salud y establecer una buena relación con el paciente. La competencia administrativa profesional exige idoneidad en supervisión, capacitación y solución de problemas.

La experiencia que precisa el personal de apoyo depende de cada descripción del puesto, aunque las técnicas de relación interpersonal con el paciente y las comunidades son de particular importancia. La competencia profesional también puede referirse a los recursos materiales: por ejemplo, una máquina de rayos X debe proporcionar radiografías que respondan a las normas aceptadas en forma constante. La falta de competencia profesional puede variar de desviaciones menores de los procedimientos normales a errores de importancia que disminuyen la eficacia o ponen en peligro la seguridad del paciente.

- f) **Continuidad:** Se refiere a la atención del usuario como un todo, en un sistema de atención jerarquizado e integrado de manera que acceda al nivel de atención adecuado para la satisfacción de su necesidad. Este componente puede incluirse en la calidad científica técnica.



La continuidad implica que el cliente puede recibir la serie completa de servicios de salud que necesita sin interrupciones, suspensiones ni repeticiones innecesarias de evaluación, diagnóstico o tratamiento. Los servicios deben ofrecerse en forma constante, el cliente debe tener acceso a la atención rutinaria y preventiva de un proveedor que conozca su historia clínica, para poder derivarlo oportunamente a servicios especializados, cuando corresponda.

A veces, la continuidad se logra asegurándose de que los clientes visiten al mismo proveedor de atención primaria; en otras situaciones, se logra mediante el mantenimiento de registros médicos bien ordenados y archivados, para que un nuevo miembro del grupo de salud conozca la historia clínica del paciente y pueda basarse y complementar el diagnóstico y tratamiento de proveedores anteriores. La continuidad es una dimensión muy importante de los servicios de calidad para la atención de salud y su carencia puede comprometer la eficacia, reducir la calidad de satisfacción del cliente y disminuir la eficiencia de la atención.

g) **Seguridad:** La seguridad, como dimensión de la calidad, implica la reducción de riesgos, de infecciones, efectos colaterales perjudiciales u otros peligros que pudieran relacionarse con la prestación de los servicios. La seguridad constituye una preocupación de todos los miembros del grupo de salud así como del paciente.



El sistema de salud tiene la responsabilidad de asegurar que los servicios se presten con un mínimo de riesgos. Por ejemplo, la seguridad es un aspecto importante de la calidad con respecto a las transfusiones de sangre, pero particularmente desde el advenimiento del SIDA. Los pacientes deben estar protegidos contra las infecciones y los trabajadores de salud que manejan sangre y jeringas también deben protegerse fijando y utilizando procedimientos seguros. Otros aspectos de seguridad relacionados con las transfusiones de sangre comprenden las condiciones asépticas y la técnica para efectuar la transfusión. Si bien la seguridad pareciera revestir mayor importancia cuando se prestan servicios clínicos complejos, existen también aspectos relativos a esta última en cuanto a la prestación de los servicios básicos de salud. Por ejemplo, las salas de espera en los centros de salud pueden exponer a los pacientes a infecciones si no se toman medidas para prevenirlo. Si un trabajador de salud no proporciona las instrucciones adecuadas para la preparación de una solución de rehidratación oral (SRO), una madre puede administrar a su hijo o hija una SRO que contenga una concentración peligrosamente alta de sal.

- h) Satisfacción del usuario y del prestador: Se refiere a la satisfacción del usuario con los servicios recibidos, con los profesionales y con los resultados de la atención. La satisfacción del profesional se refiere a la satisfacción con las condiciones de trabajo y el resultado de la atención. La dimensión de satisfacción del usuario se refiere a la relación entre proveedores y clientes, entre administradores y proveedores de servicios de salud y entre el equipo de servicios de salud y la comunidad.



Las buenas relaciones interpersonales contribuyen a la eficacia de la asesoría prestada en materia de salud y al establecimiento de una buena relación general con los pacientes. Dichas relaciones son las que producen confianza y credibilidad, y se demuestran por medio del respeto, la confidencialidad, la cortesía, la comprensión y compenetración. La manera de escuchar y comunicarse es también un aspecto importante. Los servicios de salud se pueden prestar de una manera profesionalmente competente, pero si las relaciones interpersonales no son adecuadas, se corre el riesgo de que la atención sea menos eficaz. Por ejemplo, si no se trata bien al paciente, es probable que éste no atienda las recomendaciones formuladas por el miembro del grupo de salud, o que no obtenga la atención necesaria en el futuro a raíz de que se siente incómodo por la forma en que fuera tratado. Por ende, los problemas de la dimensión.

En general estos componentes o variables adquieren diferente importancia según quien sea el actor que los analice: el personal de salud, los usuarios de los servicios, los administradores o los empresarios, pues cada grupo puede tener diferentes objetivos. En general, los profesionales ponen mayor énfasis en la evaluación de la calidad científico técnica, los usuarios en los aspectos psicosociales y los administradores y empresarios del sector salud, en la eficiencia.

Estas generalizaciones pueden variar, para los mismos actores: en circunstancias diferentes. Los estudios muestran que los pacientes



internados en hospitales, por estar en muchos casos gravemente enfermos valoran sobre todo la competencia profesional. Los usuarios de la APS en cambio tienen enfermedades menos graves o están sanos y parece ser que su estado les permite observar otros aspectos de la atención, interesándose más en los aspectos psicosociales: relación médico paciente, atención personalizada, accesibilidad.

### **3.2.1.2 Los actores en la evaluación de calidad**

En la atención de salud podemos distinguir, según las características del sistema de salud, cuatro tipos de actores interesados en el control de calidad: los usuarios, el personal de salud, los administradores y los empresarios.

En algunos casos pueden coincidir los intereses de los profesionales y de los administradores, en otros pueden unirse los intereses de los administradores y de los empresarios. También en algunos casos pueden estos intereses estar en conflicto o bien los requerimientos variar según el servicio o la institución de que se trate (público, privado, seguridad social).

Este juego de intereses puede resultar claro si se analizan las expectativas de los actores frente a algunos de los componentes de calidad. Así por ejemplo, desde el punto de vista de los usuarios el cumplimiento de los criterios de accesibilidad, con sus componentes de distribución y cantidad puede interpretarse como una red de hospitales



grandes y de alta complejidad, mientras para los administradores esto puede significar un sistema por demás ineficiente.

El punto de vista de los usuarios se ha descuidado por mucho tiempo, pero actualmente viene adquiriendo un interés creciente, ya que existe una mayor concientización sobre la importancia de este punto de vista entre los demás actores y una presión cada vez mayor de los usuarios por hacer oír sus intereses. Lo importante es que los pacientes tienen sus propios puntos de vista de lo que es una buena práctica médica, a pesar de que puede variar según sus estilos de vida, edades, condiciones socioeconómicas, educación, tipo de institución en que son tratados y tipo de servicio que reciben.

### **3.2.1.3 La calidad como medida de la satisfacción**

Los aspectos interpersonales de la atención médica son vistos como uno de los principales componentes de la satisfacción aspectos como la comunicación, la postura, la distancia entre el médico y el paciente, el contacto visual, tranquilidad, empatía y familiaridad en la relación médico paciente están asociadas directamente con la satisfacción del paciente. La importancia de la empatía y la tranquilidad en dicha relación en pacientes con cáncer es igualmente significativa se advierte del peligro de la seducción por la tecnología, en el sentido de que los altos niveles de intervención con alta tecnología están generalmente asociados con altos niveles de satisfacción.



La calidad del resultado o del producto es una de las medidas usadas para conocer la satisfacción, en el mismo sentido en que también se usan, entre otros, los reportes directos de satisfacción, las quejas, los indicadores de la conducta del paciente, o la diferencia entre las pre y las pos calificaciones (ratins) de las expectativas.

En esta aproximación, la medición de la calidad se refiere a cosas como la reducción de un síntoma y, en la medida en que el paciente percibe una mejora o considera que el producto es bueno, se presume que el paciente o consumidor está satisfecho. Sin embargo, se advierte que es posible encontrar pacientes saludables pero infelices o felices pero no saludables, como también pacientes que asignan altas calificaciones a la calidad de un producto pero que, al mismo tiempo, expresan que al usarlo no están satisfechos. En síntesis, "aunque la percepción de la calidad del producto es usada comúnmente como una medida de la satisfacción, tiene inherentes debilidades.

Las evaluaciones a través de las percepciones de los clientes, consumidores, usuarios o pacientes en la actualidad, son de uso muy frecuente, por parte de organizaciones, tanto privadas como públicas, de muy diversos sectores, incluido el ámbito sanitario. Los índices de calidad y de satisfacción, conforme el demandante es el juez final e inapelable de la gestión, constituyen uno de los principales activos sobre los cuales se basan las posibilidades de sostener la rentabilidad y el crecimiento de las empresas, o la confianza del ciudadano en los servicios que se le ofrecen.



#### 3.2.1.4 Los factores demográficos y las expectativas

Existe consenso en cuanto a que las expectativas tienen un efecto sobre la satisfacción, y que este efecto opera mediante un mecanismo consistente en considerar su distancia en relación con la experimentación de los atributos del producto. Además, algunos modelos les dan un papel como variable independiente con un efecto inmediato, la importancia de ciertos factores demográficos en la variación de las expectativas, las cuales, tienen dos lugares de intervención en la satisfacción: por una parte, a través de su discrepancia con la experiencia real de los atributos, y, por otra, como una variable independiente más.

La edad es una de las características sociodemográficas que muestra mayor consistencia en la determinación de la satisfacción, pues es frecuente que aparezca en los estudios como uno de sus determinantes, y que presente una influencia directa. Sin embargo, también se sabe de su asociación estrecha e inversa con el nivel de las expectativas, lo cual implica que los pacientes de más edad expresen mayores grados de satisfacción debido a que tienen expectativas más bajas, aceptan con más facilidad las características de los hospitales y esperan menos información de parte de los médicos

La influencia de la clase social es menos consistente a través de la investigación, aunque algunos estudios indican que los pacientes de clases altas se muestran más satisfechos, lo cual se atribuye a que estas

personas reciben mejores servicios y mejor información por parte de los médicos y de las instituciones de salud.

### **3.2.1.5 Calidad y satisfacción del usuario en el contexto de la reforma y modernización de la gestión.**

#### **a) Dimensiones macro y micro de la calidad del sistema de salud**

La valoración de la calidad vinculada al sistema de salud requiere un abordaje en las dimensiones macro y micro, en el esfuerzo por equilibrar el análisis y evitar el sesgo reduccionista predominante de tratar la calidad en salud básicamente en la dimensión micro. Un sistema de salud bueno y equitativo (macro) y una atención de salud buena y suficiente (micro) son tales si responden a estándares de calidad establecidos a manera de requerimientos por parte de las sociedades y los individuos, en el marco de sus perspectivas, valores y principios.

En la dimensión macro predominan los estándares de calidad del sistema implícitos o explícitos, basados en valores sociales y en paradigmas internacionalmente aceptados. Es en correspondencia con éstos que una sociedad espera que su sistema de salud sea justo, equitativo, universal, solidario, eficiente, eficaz, democrático, participativo, descentralizado, e integrado. Y un indicador proxi de este estándar lo constituye el "desempeño del sistema de salud".

En la dimensión micro predominan los estándares de calidad en la percepción, sensación, vivencia y situación de salud del usuario. Desde este punto de vista, se espera que la atención de la salud y el servicio de salud sean accesibles, oportunos, rápidos, limpios, seguros, eficaces, cómodos, respetuosos de la dignidad de los usuarios, respetuosos los derechos, la confidencialidad y la privacidad, atentos al consentimiento informado de los usuarios, integrales y continuos. Los indicadores específicos en esta dimensión tendrán una variabilidad grande, dependiente de los atributos seleccionados.

#### **b) El valor relativo de los Sistemas de aseguramiento de la Calidad.**

El valor y la importancia de los sistemas de aseguramiento de la calidad como instrumento organizacional para mejorar los procesos de gestión, con un criterio de calidad y enfocados en los clientes, se encuentra ampliamente documentados a nivel internacional.

Éstos constituyen un recurso imprescindible en los procesos de modernización organizacional claramente orientados a generar potencial para mejorar la productividad y la competitividad sobre la base de procesos de calidad que aseguran productos de calidad y que permiten "fidelizar" a los clientes. Difícilmente se puede entender la modernización sin la incorporación de este tipo de instrumentos y recursos. Entre estos sistemas se encuentran la familia de las normas de la ISO 9000 y los denominados Premios de la calidad -Premio Europeo de la Calidad, el Premio Demming del Japón y el Premio Baldrige de Estados Unidos de Norteamérica.



En el sector público, particularmente en el sector Salud de algunos países latinoamericanos, los sistemas de aseguramiento de la calidad basados en la ISO 9000 se han constituido en eficaces herramientas de modernización sectorial.

### **3.2.1.6. Los Sistemas de garantía de la calidad en el Sector Salud Peruano**

Tras el inicial esfuerzo del Instituto Peruano de Seguridad Social (IPSS), a través de la entonces Gerencia Central de Producción de Servicios de Salud, por implantar un sistema de garantía de la calidad de los servicios de salud del IPSS, a finales de 1995,227 no hubo otra iniciativa de la misma envergadura que la recientemente acometida por el MINSA con la creación de la Dirección Ejecutiva de Calidad en Salud en el año 2001, encargada de conducir un sistema nacional de gestión de calidad en la red prestadora del MINSA. (BARRENECHEA;1987)

Mientras que del sistema de garantía de calidad del IPSS hoy quedan todavía gerencias y unidades distribuidas en hospitales con escasa visibilidad e influencia sobre la calidad de las prestaciones de la red de servicios del ahora Es Salud

En el caso del MINSA, es posible mencionar las iniciativas de la Dirección Ejecutiva de Calidad del MINSA que, entre octubre y diciembre de 2002, llevó a cabo el estudio Línea basal de la calidad en establecimientos del primer nivel de atención del MINSA, que hemos mencionado, y que en octubre de 2003 concretó un Pacto por la Calidad con la suscripción de acuerdos con los hospitales Dos de Mayo, Hipólito Unanue, Arzobispo



Loayza, Cayetano Heredia, Daniel A. Carrión, San José y María Auxiliadora, y los institutos de Salud del Niño, de Salud Mental, Materno-Perinatal y de Rehabilitación, todos ellos de Lima, para el logro de determinados resultados. (GUZMÁN;2001).

Mientras que para el MINSA resulta meritorio enfocar sus esfuerzos en la gestión de calidad con orientación hacia los usuarios y realizar encuestas como el estudio Línea basal que hemos mencionado - cuyos aspectos conceptuales y metodológicos requieren un análisis más detenido-, resulta irreal creer que el Pacto por la Calidad generará cambios significativos en la gestión de la calidad y en las prestaciones de salud brindadas por los establecimientos firmantes, para que sean percibidas satisfactoriamente por sus usuarios. Aun cuando las metas y los resultados considerados se cumplieran en términos formales, no necesariamente inducirían al aseguramiento de la calidad ni parecen sustentarse en los sistemas de gestión dentro de los hospitales comprometidos. (MINSA;2004).

### **3.2.1.7 Evaluación de la calidad de los servicios de salud.**

La evaluación de los servicios comprende dos grandes temas:

- a) La evaluación de la gestión en términos del esfuerzo de la agencia. Es decir la Estructura y el Proceso que conducen al logro de los resultados esperados.
- b) La evaluación de la gestión en términos de sus resultados frente a la población.



Los conceptos evaluativos están relacionados causalmente ya que permiten entender las razones que subyacen el desempeño y porque permiten ubicar un concepto determinado en el contexto general del desempeño de los servicios.

La evaluación es una función del desempeño administrativo, es la función guía para la dirección de la gestión administrativa. (DÍAZ;2001).

En el proceso de prestación de un servicio de salud, interviene por una parte el personal, equipos y elementos directamente involucrados en el acto médico y por otra, la infraestructura administrativa que crea y mantiene las condiciones que hacen posible la realización del acto. En el proceso hay dos aspectos a tomar en cuenta, uno de tipo técnico, tiene que ver con los criterios y procedimientos médico- clínico, el otro se refiere al trato recibido por los pacientes (subjetivo). (MINSÁ;2002)

El fin principal de la atención médica es el diagnóstico. El médico a la hora de abordar a un paciente debe tener en cuenta un formato de normativas y procedimiento que lo lleven hacia un fin deseado. Se requiere de esfuerzos tangibles relativamente estático que es la estructura de los servicios y otro intangibles y dinámico que es el proceso administrativo.

Al aseverar que la calidad de atención médica es un atributo que esta debe tener a un grado mayor o menor implica que el objetivo



primario de estudio es una serie de actividades que se llevan a cabo por y entre profesionales y pacientes. La base para el juicio de la calidad es la relación entre las características del proceso de atención médica y sus consecuencias para la salud y el bienestar de los individuos.(MINSA;2003).

En los Resultados la evaluación de los servicios debe fundamentarse en una apreciación del impacto sobre las personas que son la razón de ser de los servicios. El resultado último de estas acciones es la efectividad. El flujo operacional se inicia en la población donde algunos individuos perciben cierta necesidad, hacen contacto con los servicios diseñados para resolverla (preventivos, curativos, de rehabilitación) y regresan a la población con su necesidad resuelta o con la misma u otras necesidades.

### **3.2.1.8 Dimensiones de la Calidad de los Servicios de Salud según**

#### **SERQUAL**

SERVQUAL es un cuestionario con preguntas estandarizadas para la Medición de la Calidad del Servicio, herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, desarrollado en los Estados Unidos con el auspicio del Marketing Science Institute y validado en América Latina por Michelsen Consulting con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. El Estudio de Validación concluyó en Junio de 1992.



El modelo define la calidad de servicio como un desajuste entre las expectativas previas al consumo del servicio y la percepción del servicio prestado y ésta puede ser medida a partir de la diferencia entre ambos conceptos. Cuanto mayor sea la diferencia entre la percepción del servicio y las expectativas, mayor será la calidad estimándose a partir de cinco dimensiones: elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía, Es también conocido como "Modelo de Discrepancias" y sugiere que la diferencia entre las expectativas generales de los clientes y sus percepciones respecto al servicio de un proveedor específico pueden constituir una medida de la calidad en el servicio. (Pascual, 2004; Casino, 2001).

#### **a) Aplicación SERVQUAL:**

- Una calificación global de la calidad del establecimiento, y la compara contra el estándar, válido para el Perú.
- Lo que desean los consumidores de ese establecimiento (Beneficios Ideales).
- Lo que encuentran los consumidores en ese establecimiento (Beneficios Descriptivos).
- Calcula brechas de insatisfacción específicas.
- Ordena defectos de calidad desde el más grave y urgente hasta el menos grave.-



## **b. Dimensiones:**

- Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales para comunicaciones.
- Confiabilidad: Capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza.
- Capacidad de Respuesta: Buena disposición para ayudar a los clientes a proporcionarles un servicio expedito.
- Seguridad: Conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza.
- Empatía: Cuidado y atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes. (SUÑOL; 1995)

### **3.2.2 Concepto de satisfacción**

El concepto de satisfacción se ha ido matizando a partir del análisis de sus distintos aspectos y del avance de la investigación sobre la satisfacción del consumidor. En los años setenta, cuando este campo de investigación empezó a crecer de manera notable, el interés se centró fundamentalmente en determinar las variables que intervienen en el proceso de formación de la satisfacción.

Los primeros estudios fundamentados en una evaluación cognitiva determinaron la valoración de los atributos de los productos, la confirmación de las expectativas y los juicios de inquietud entre la satisfacción y las emociones generadas por el producto, pero enmascararon los procesos que subyacen al consumo y la satisfacción.



En la década de los ochenta el interés se amplió para incluir, además, la investigación del propio proceso de formación de la satisfacción. Donde definen que es un estado de la mente producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema, la mayor o menor sensación de satisfacción, dependerá de la optimización del consumo energético que haga el cerebro. (DANE; 2007)

La satisfacción es el resultado de un proceso que se inicia en el sujeto concreto y real, culmina en el mismo, y en tal sentido es un fenómeno esencialmente subjetivo, desde su naturaleza hasta la propia medición menos una intención en otro de realizar una acción causante de un determinado resultado valorado como positivo o no, como "satisfactorio" o no.

La satisfacción, entonces, no estaría dada sólo como una sensación o estado individual y único, aunque esa es su esencia, sino que sería esa sensación o estado único e irrepetible que se produce en cada sujeto, dado el desarrollo de todo un complejo proceso intrasubjetivo e intersubjetivo. No es una evaluación apenas desde lo personal, sino también desde lo social, desde y con el otro, desde lo que como sujetos pertenecientes a grupos sociales determinados sienten de un modo o de otro.



## **Satisfacción del cliente**

A diario, un sujeto acude a las instituciones de salud en espera de algo, otros sujetos lo atienden con la esperanza de poder satisfacerlo y, en caso de que estos lleguen a constatar que no le aportan lo previsto, esperan que en la próxima oportunidad puedan subsanar las fallas. Pero así como es importante aclarar qué se entiende por satisfacción, también lo es saber con precisión a quién se refiere. En la literatura se encuentran por lo menos cuatro categorías para denominar a quien acude a las instituciones de salud: cliente, consumidor, usuario y paciente. Incluso, se debería agregar la categoría "demandante", que junto con la categoría "oferente", forma la diada con que la teoría económica se refiere a los agentes participantes en el mercado.

En términos sociológicos y administrativos, paciente es el sujeto que recibe los servicios de un médico u otro profesional de la salud. Es un ser humano, que además de tener derecho a la atención y a la salud, también tiene el derecho a ausentarse de sus actividades habituales y responsabilidades, tal como lo obliga, en cumplimiento de las recomendaciones médicas, el cuidado de la enfermedad.

Se puede decir, entonces, que aquel sujeto que acude diariamente a las instituciones de salud en espera de algo, es alguien que como paciente sufre la enfermedad y solicita el cuidado. Frente a él, otros, antes o después de cualquier consideración de realidades como el mercado, deberían, solícitamente, procurarle el cuidado que puedan, de la manera más satisfactoria posible.



La investigación y reflexión sobre satisfacción del paciente, que emerge como un resultado del cuidado médico, es una tarea relevante que permite poner en evidencia los siguientes

- Las necesidades sentidas por el paciente
- Su búsqueda de atención
- Las condiciones asistenciales a donde acude para recibirla
- Su disposición a pagar por ella
- Que siga o no las instrucciones del prestador sobre el uso correcto del tratamiento
- Que continúe o no usando el tratamiento
- Que regrese o no al prestador de servicios
- Que recomiende o no los servicios a los demás.
- Debe, por una parte, observar las actitudes del paciente en relación con los servicios de salud y, por otra, captar su valoración de la intervención médica.

Pero la investigación de la satisfacción, desde el punto de vista del paciente, puede obedecer a uno de tres distintos niveles de relevancia: puede ser tenida en cuenta solamente para describir los servicios de salud, puede ser entendida como una medida de los procesos del cuidado de la salud, o puede ser considerada como uno de los más importantes aspectos de las investigaciones sobre la satisfacción.



## b) Componentes de la satisfacción

En la investigación y discusión de la satisfacción del paciente es corriente que los cuidados de salud se desglosen en términos de componentes, los cuales llegan a constituir objetos específicos de evaluación.

Han sido numerosas las tipologías propuestas para clasificar los componentes. Algunas de ellas han tenido amplia aplicabilidad, mientras que otras se han limitado a compadecer, que hemos obtenido el término sanitario de paciente la cual se puede sintetizar así:

- Aspectos interpersonales: características de la interacción de los prestadores con los pacientes: respeto, cortesía, interés y amistad, entre otros.
- Calidad técnica de la atención: competencia de los proveedores y adhesión a altos estándares de diagnóstico y tratamiento.
- Accesibilidad.
- Aspectos financieros.
- Eficacia/resultados.
- Continuidad de la atención
- Ambiente físico.
- Integralidad: disponibilidad de recursos para la atención.
- El cuidado de enfermería, la atención médica, la comunicación, la protección administrativa, la protección del medio ambiente y el desempeño de los procesos. (MCCAULEY;1998)



### 3.2.1.1 La satisfacción como atributo de la calidad

El paso desde la satisfacción, como prerequisite o instrumento para asegurar la calidad, hacia la satisfacción, como atributo de la calidad, se había consolidado como consecuencia, principalmente, de la presión ejercida por el movimiento consumidor, el cual se había hecho notable en todos los ámbitos de la vida en el siglo xx, hacia finales de los años sesenta y comienzos de los setenta.

La concepción de la satisfacción como uno de los atributos de la calidad se diferencia de aquella otra que entiende las evaluaciones de satisfacción hechas por el paciente como, el paciente debe tener voz en el proceso del servicio y su satisfacción se debe entender, en consecuencia, como un resultado legítimo y deseable en sí mismo y no sólo como un medio para mejorar la conformidad: la satisfacción es calidad! Como menciona La satisfacción del paciente podría ser incluida en las evaluaciones del Aseguramiento de la Calidad como un atributo de un cuidado de calidad; como un legítimo y deseable resultado.

Puesto que simplemente, el cuidado no puede ser de alta calidad a menos que el paciente esté satisfecho. La satisfacción es un resultado independiente de la eficacia del servicio. Ya no se afirma que la satisfacción sea una resultante de la calidad, sino que la satisfacción misma es uno de los atributos de la calidad.

Se puede afirmar, desde la perspectiva, que se cambia el contenido del concepto de calidad, el cual, si se sigue entendiendo como el cumplimiento de expectativas, debe incluir ahora la capacidad del servicio para satisfacer al paciente.

### 3.3. Marco Conceptual

**PERCEPCION:** La percepción es la capacidad de captar y conocer elementos de nuestro entorno, por medio de los sentidos. Es además, una subestructura del conocimiento (al igual que la memoria y la sensomotricidad). Gracias a la percepción nos conectamos con la realidad, y nos relacionamos con ella y todos los individuos que la componen.

**SATISFACCION:** La satisfacción es un estado de la mente, generado por una mayor o menor, según corresponda, optimización de la retroalimentación cerebral, por la cual las diferentes zonas cerebrales compensan el potencial energético dando una sensación de plenitud, en tanto, la menor o mayor sensación de satisfacción que alguien presente dependerá de la optimización del consumo energético que lleve a cabo el cerebro, es decir, cuanto mayor sea la capacidad de neurotransmitir mayor será la posibilidad de satisfacción.

**CALIDAD:** consiste en la medida en la cual un producto o servicio se ajusta a las especificaciones o requerimientos para una tarea o función dada.

**CALIDAD DEL SERVICIO:** Es el valor agregado que se da tanto a una empresa como al producto o servicio, es la manera más efectiva de tener



siempre clientes y se obtiene a través de arduo trabajo en capacitación y desarrollo humano del personal.

**EXPECTATIVAS:** Expectativa, proviene del latín *expectatum* ("mirado" o "visto"), es la esperanza de conseguir o realizar algo, suele estar asociada a la posibilidad razonable de que algo suceda. Para que haya expectativas tiene que haber, por lo general, algo que las sustente. De lo contrario, sería una simple esperanza que puede ser irracional o basarse en la fe.

## HIPÓTESIS

### 4.1 Hipótesis de trabajo

La percepción de la calidad de atención en cuanto a elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, se encuentra asociado directamente a la satisfacción de las gestantes en el Hospital Carlos Monje Medrano 2022.

#### Sub Hipótesis

- La expectativa de calidad de atención es mayor a la percepción de las gestantes en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno.
- Existen diferencias en las características de percepción según jerarquía de calidad de atención de las gestantes en el Hospital Carlos Monje Medrano de Juliaca.
- La satisfacción de la calidad de atención en las gestantes va de leve a moderada en el Hospital Carlos Monje Medrano de Juliaca.



## 4.2. Variables e indicadores

### Variable 1

- Percepción de la calidad de atención

### Indicador

- percepción
- expectativa

### Variable 2

- Satisfacción

### Indicador

- Nivel de Satisfacción de la gestante

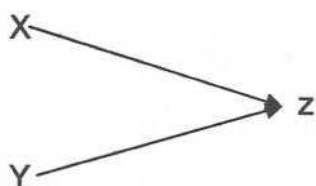
### 4.3. Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR	Valor	Método y técnica
<b>V1</b>  <b>Percepción de la calidad de atención</b>	<b>1.1 Percepción</b>	1.1.1 Elementos tangibles 1.1.2 Fiabilidad 1.1.3 Capacidad de respuesta 1.1.4 Empatía 1.1.5 Seguridad  1.2.1 Nivel de expectativas	Fuertemente en desacuerdo (1) medianamente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Medianamente de acuerdo (6) Totalmente de acuerdo (7)	Entrevista directa  Aplicación Escala Likert SERVQUAL
	1.2 Expectativa	1.1.1 Elementos tangibles 1.1.2 Fiabilidad 1.1.3 Capacidad de respuesta 1.1.4 Empatía Seguridad	Fuertemente en desacuerdo (1) medianamente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Medianamente de acuerdo (6) Totalmente de acuerdo (7)	Aplicación Escala Likert SERVQUAL
<b>V2</b>  <b>2.Satisfacción de la Calidad de atención</b>	1.2 Nivel Satisfacción	AMPLIAMENTE SATISFECHO SATISFECHO LEVE A MODERADA SATISFACCION SEVERAMENTE INSATISFECHO	<0 0 >0 y <=2 >2	Entrevista directa  Aplicación Escala Likert SERVQUAL

## PROCEDIMIENTO METODOLOGICO DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1 Diseño de investigación (diseño, tipo, nivel)

La investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, de tipo prospectivo, diseño no experimental, relacional, descriptivo.



x = Percepción

y = expectativa

z = satisfacción

### 5.2. Método de la Investigación

En la presente investigación se utilizó el método hipotético-deductivo, que consiste en un proceso de conocimiento que se inicia con la observación de fenómenos generales con el propósito de señalar las verdades particulares contenidas explícitamente en la situación general. (Sampieri:2018).

### 5.3. Población y muestra

El presente estudio se desarrolló en el Hospital CMM de Juliaca ,

El Hospital CMM de Juliaca atiende principalmente a mujeres en edad fértil, madres gestantes, embarazo, parto, puerperio, planificación familiar y todas las patologías relacionadas con el aparato reproductor femenino así como sus respectivas intervenciones según sea el caso.

## Población

Estuvo constituida por todas las gestantes que hicieron uso de los consultorios externos del centro de salud durante el año 2022. En total 800 muestra se calculó utilizando la formula:

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

Donde:

Z : Nivel de confiabilidad.

N : Tamaño conocido de la población.

n : Tamaño de la muestra que hemos prefijado.

p,q : Varianzas de 0.50 x 0.50.

E : Representa el error admitido (5%).

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 1368 \times 50 \times 50}{(5)^2 (1368 - 1) + (1,96)^2 \times 50 \times 50} = n = 264 \text{ gestantes.}$$

## Muestra

La muestra estuvo constituida por 264 gestantes, utilizando el muestreo al azar sistemático de tal modo que todas tengan la probabilidad participar en la investigación se utilizó la formula N/n donde 800/264=10 significa que de cada 10 gestantes se tomó a una para integrar la muestra.

## 5.5 Técnicas, fuentes e instrumentos de investigación



Se aplicó la observación directa, el instrumento consistió en una escala Likert, denominada SERQUAL, que es un instrumento ya validado.

## 5.5. Diseño de contrastación de la hipótesis

Para contrastar las hipótesis, se utilizó la estadística inferencial, mediante la estimación de parámetros y prueba de hipótesis, al 95 % de confiabilidad y 5% de margen de error, utilizando las siguientes formulas:

**Media aritmética o promedio.-** Es un valor que tiende a situarse en el centro del conjunto de datos ordenados según su magnitud. Es equivalente a dividir la suma de todos los puntajes, entre el número total de éstos.

Se construyeron gráficos y cuadros en el programa estadístico SPSS v 21.

## 5.6. Matriz de consistencia



TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	DISEÑO DE INVESTIGACION	METODOS Y TECNICAS DE INVESTIGACION	Población MUESTRA
Percepción de la calidad de atención asociado a la satisfacción de gestantes del Hospital CMM Año 2022	<p><b>GENERAL</b></p> <p>¿Cuál será, el nivel de percepción y de qué manera se asociará a la satisfacción de la calidad de atención de gestantes del Hospital CMM de juliaca?</p>	<p><b>GENERAL</b></p> <p>Determinar el nivel de percepción de la calidad de atención asociado a la satisfacción de las gestantes en el Hospital CMM DE JULIACA 2022</p> <p><b>ESPECIFICOS</b></p> <p>Determinar el nivel de expectativa de calidad de atención de las gestantes en el Hospital CMM de juliaca</p> <p>Identificar características de percepción según jerarquía de calidad de atención de las gestantes en el Hospital CMM de juliaca.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de calidad de atención en las gestantes en el Hospital CMM DE JULIACA.</p>	<p><b>GENERAL</b></p> <p>El nivel de percepción de la calidad de atención en cuanto a elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, se encuentra asociado directamente a la satisfacción de las gestantes en el hospital CMM de juliaca</p> <p><b>SUB HIPÓTESIS</b></p> <p>El nivel de expectativa de calidad de atención es mayor a la percepción de las gestantes en el Hospital CMM de Juliaca 2022</p> <p>Existen diferencias en las características de percepción según jerarquía de calidad de atención de las gestantes en el Hospital CMM de juliaca.</p> <p>El nivel de satisfacción de calidad de atención en las gestantes es de leve a moderada en el Hospital CMM de juliaca.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Percepción de la calidad de atención</p> <p>Indicador fe percepción</p> <p>expectativa</p> <p>Variable 2</p> <p>Satisfacción</p> <p>Indicador Nivel de Satisfacción de la gestante</p>	No experimental, cuantitativo Relacional-descriptivo	<p>método deductivo</p> <p>Se hará uso de la observación directa, el instrumento consiste en una escala Likert, denominada SERQUAL,</p>	<p>Población 800</p> <p>Muestra 264 gestantes</p> <p>Tipo de muestra Al azar sistemático</p>

## CAPITULO VI.

## RESULTADOS

TABLA 1

percepción de gestantes a los elementos tangibles del hospital Carlos monje Medrano 2022

DIMENSION 1: PERCEPCIÓN DE GESTANTES A LOS ELEMENTOS TANGIBLES DEL HOSPITAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
En el Hospital de Salud, los materiales relacionados con el servicio como: señalización, folletos son visualmente atractivos.	264	1	7	4	1,803
El Hospital tiene equipamiento que aparenta ser moderno.	264	1	7	3	1,211
Las instalaciones físicas del Hospital son visualmente atractivas.	264	1	7	3	1,359
Los trabajadores del Hospital tienen apariencia pulcra.	264	1	7	3	1,286
N válido (según lista)	264				



en la tabla 1, referida a la percepción de la gestante a los elementos tangibles del Hospital **CMM DE Juliaca**, se aprecia que del total de gestantes encuestadas 264, de un puntaje mínimo de 1 que corresponde en la escala Likert a totalmente en desacuerdo, hasta el puntaje máximo de 7, totalmente de acuerdo; se obtiene una puntuación de 4 indiferente a los materiales relacionados al servicio y 3 medianamente en desacuerdo al equipamiento, las instalaciones y la apariencia de los trabajadores del Hospital con una desviación estándar de 1 para todas las dimensiones 1. Tal como se muestra en la figura 1.

Por los resultados encontrados, la forma de percibir de las gestantes en cuanto a su visibilidad, equipos modernos, instalaciones físicas y la apariencia del Hospital es inadecuada ya que en su mayoría aprecian que el Hospital debe ser renovado o construir uno nuevo con ambientes más modernos, personal especializado y los equipos utilizados deben ser de última generación, esta forma de percepción coincide con el tiempo de antigüedad del Hospital ya que hasta la fecha no se ha logrado ampliar ni renovar los equipos utilizados, pese a que se ha presentado proyectos de construcción al Gobierno Regional, hasta el momento las autoridades no le han dado la prestancia debida para mejorar el servicio, esto va en desmedro de la calidad de atención al usuario.

Estudios parecidos a nuestros resultados, se encuentran en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión - Callao desarrollados por TIMANA: 2006, donde no existen evidencia para aceptar que la percepción de la calidad de la atención ofrecida sea buena. Al mismo tiempo se relaciona con los componentes de la calidad en el aspecto de comodidad física, la limpieza y la privacidad, por ejemplo, una sala de espera que es confortable tiene asientos cómodos y una



decoración agradable; baños limpios y de fácil acceso y salas de consulta que proporcionan privacidad, lo cual no perciben que exista en el Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno.

TABLA 2

PERCEPCIÓN DE GESTANTES A LA FIABILIDAD DEL SERVICIO  
DEL HOSPITAL CARLOS MONJE MEDRANO 2022

DIMENSIÓN 2: PERCEPCIÓN DE GESTANTES A LA HABILIDAD DEL SERVICIO	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. tip.
¿Si el Hospital, promete hacer algo en cierto plazo lo cumple?	264	1	7	3	1,346
¿Cuándo un paciente tiene un problema, el Hospital muestra un interés sincero en resolverlo?	264	1	7	3	1,359
¿El Hospital brinda el servicio bien desde la primera vez?	264	1	7	3	1,346
¿El Hospital brinda su servicio en el momento en el momento oportuno?	264	1	7	3	1,274
¿El Hospital mantiene sus registros sin errores?	264	1	7	3	1,457
N válido (según lista)	264				

En la tabla 2, referida a la percepción de la gestante a fiabilidad del servicio del Hospital CMM, se aprecia que del total de gestantes encuestadas 264, de un puntaje mínimo de 1 que corresponde en la escala Likert a totalmente en desacuerdo, hasta el puntaje máximo de 7, totalmente de acuerdo; se obtiene una puntuación de 3 medianamente en desacuerdo al cumplimiento de plazos, al interés en resolver problemas y consignar registros sin errores, con una desviación estándar de 1 para todas las dimensiones

Esta dimensión está relacionada con la competencia profesional en cuanto a los componentes de la calidad, comprende las técnicas relacionadas con el diagnóstico y el tratamiento así como la capacidad de suministrar asesoramiento efectivo en salud y establecer una buena relación con el paciente. La competencia administrativa profesional exige idoneidad en supervisión, capacitación y solución de problemas. Así nuestro estudio coincide con los estudios encontrados por (WONG: 2002) Los principales problemas identificados

por los usuarios y que ocasiona insatisfacción en la atención recibida son: la falta de medicamentos, el tiempo de espera prolongados y corta duración de la consulta. En general nuestras gestantes en estudio perciben que no son adecuadamente atendidas en cuanto a los parámetros de la dimensión

**TABLA 3**  
PERCEPCIÓN DE GESTANTES A LA CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL  
SERVICIO DEL HOSPITAL CARLOS MONJE MEDRANO 2022

DIMENSIÓN 3: PERCEPCIÓN DE GESTANTES A LA- CAPACIDAD DE RESPUESTA	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Los trabajadores del Hospital, orientan a los pacientes para saber ¿en qué momento el servicio será prestado?	264	1	6	3	1,449
Los trabajadores del Hospital brindan el servicio rápidamente a sus pacientes?	264	1	7	3	1,316
Los trabajadores del Hospital siempre están dispuestos a ayudar a los pacientes.	264	1	7	3	1,440
Los trabajadores del Hospital nunca están demasiado ocupados para responder a las solicitudes de los pacientes.	264	1			1,454
N válido (según lista)	264				

la tabla 3, referida a la percepción de la gestante en cuanto a la capacidad de respuesta del servicio del Hospital CMM, se aprecia que del total de gestantes encuestadas 264, de un puntaje mínimo de 1 que corresponde en la escala Likert a totalmente en desacuerdo, hasta el puntaje máximo de 7, totalmente de acuerdo; se obtiene una puntuación de 3 medianamente en desacuerdo a la orientación al servicio prestado, consulta rápida, ayuda al usuario y respuesta a las necesidades de las gestantes, con una desviación estándar de 1 para todas las dimensiones .

La mayoría de las gestantes encuestas tienen una percepción negativa al servicio prestado por que la consulta es rápida, debido a la gran cantidad de gestantes que ingresan para atención las consultas se reducen en el tiempo y muchas veces a pesar que se les explica sobre su situación de salud, ellas creen que no se les ha orientado lo suficiente.

**TABLA 4**

PERCEPCIÓN DE GESTANTES A LA SEGURIDAD DEL  
SERVICIO DEL HOSPITAL CARLOS MONJE MEDRANO – 2022

DIMENSIÓN 4: PERCEPCIÓN DE GESTANTES A LA SEGURIDAD DEL SERVICIO	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
El comportamiento de los trabajadores del Hospital transmite confianza a los	264	1	7	3	1,323
Uno se siente seguro con el trato del Hospital	264	1	7	3	1,385
Los trabajadores del Hospital son siempre corteses con uno.	264	1	7	3	1,540
Los trabajadores del Hospital poseen el conocimiento necesario para responder las consultas de los pacientes.	264	1	7	3	1,429
N válido (según lista)	264				

en la tabla 4, referida a la percepción de la gestante en cuanto a la seguridad del servicio del Hospital **CMM**, se aprecia que del total de gestantes encuestadas 264, de un puntaje mínimo de 1 que corresponde en la escala Likert a totalmente en desacuerdo, hasta el puntaje máximo de 7, totalmente de acuerdo; se obtiene una puntuación de 3 medianamente en desacuerdo al comportamiento del personal de salud, a la cortesía y nivel de conocimiento, con una desviación estándar de 1 para todas las dimensiones

La percepción de las gestantes hace la seguridad es importante en el

estudio desarrollado ya que la mayoría de ellas tiene acceso al Hospital y acuden porque saben que de todas maneras las van a atender. Así en un reporte del MINSA: 2006, en la revista institucional manifiestan que, la evaluación de los servicios debe fundamentarse en una apreciación del impacto sobre las personas que son la razón de ser de los servicios. El resultado último de estas acciones es la efectividad. El flujo operacional se inicia en la población donde algunos individuos perciben cierta necesidad, hacen contacto con los servicios diseñados para resolverla (preventivos, curativos, de rehabilitación) y regresan a la población con su necesidad resuelta o con la misma u otras necesidades.

**TABLA 5**

PERCEPCIÓN DE GESTANTES A LA EMPATIA DEL  
SERVICIO DEL HOSPITAL CARLOS MONJE MEDRANO 2022

DIMENSIÓN 5: PERCEPCIÓN DE GESTANTES A LA EMPATIA DEL PERSONAL	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
¿El Hospital brinda atención personalizada a sus pacientes?	264	1	7	3	1,475
El Hospital tiene horarios de atención convenientes para todos sus pacientes?	264	1	7	3	1,489
¿El Hospital tiene trabajadores que brindan atención personalizada a sus pacientes?	264	1	7	3	1,392
¿El Hospital tiene el interés del paciente siempre presente? ¿Los trabajadores del Hospital,	264	1	7	2	1,490
comprenden las necesidades específicas de sus pacientes?	264	1	7	3	1,470
N válido (según lista)	264				

En la tabla 5, referida a la percepción de la gestante en cuanto a la empatía del personal del Hospital CMM, se aprecia que del total de gestantes encuestadas 264, de un puntaje mínimo de 1 que corresponde en la escala Likert a totalmente en desacuerdo, hasta el puntaje máximo de 7, totalmente de acuerdo; se obtiene

una puntuación de 3 medianamente en desacuerdo a la atención, horarios, al interés y necesidades de las usuarias, con una desviación estándar de 1 para todas las dimensiones.

Por los resultados encontrados, las gestantes dan mucha importancia a la empatía del profesional a la hora de la atención, ya que de esto depende la confianza para poder explicar su consulta al Hospital, tal como afirma Dane:2007. Las buenas relaciones interpersonales contribuyen a la eficacia de la asesoría prestada en materia de salud y al establecimiento de una buena relación general con los pacientes. Dichas relaciones son las que producen confianza y credibilidad, y se demuestran por medio del respeto, la confidencialidad, la cortesía, la comprensión y compenetración.

**TABLA 6**

**EXPECTATIVA DE GESTANTES A LAS DIMENSIONES DEL SERVICIO DEL HOSPITAL CARLOS MONJE MEDRANO 2022**

DIMENSIONES	N	EXPECTATIVA
ELEMENTOS TANGIBLES	264	5
HABILIDAD	264	6
CAPACIDAD DE RESPUESTA	264	6
SEGURIDAD DEL SERVICIO	264	6
EMPATIA	264	5
N válido (según lista)	264	

En la tabla 6, referida al nivel de expectativa de la gestante, se aprecia que del total de gestantes encuestadas 264, las expectativas van de un puntaje mínimo de 1 que corresponde en la escala Likert a totalmente en desacuerdo, hasta el puntaje máximo de 7, totalmente de acuerdo; se obtiene una puntuación de 5



para elementos tangibles y empatía y 6 para las demás dimensiones, que corresponden medianamente de acuerdo y de acuerdo.

Llama la atención en las gestantes encuestadas, que su nivel de expectativa no sea el más alto puntaje que corresponde a totalmente de acuerdo al calificar las dimensiones mencionadas, asignándole menor valor a los elementos tangibles que en general ve la modernidad del Hospital y la empatía de los trabajadores de salud. Lo cual estaría justificado porque las gestantes necesitan que se les atiendan sus problemas de enfermedad lo más antes posible; la mayor asignación de puntaje se tuvo en fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad del servicio, aquí su expectativa es mayor puesto que el Hospital atiende a la mayor parte de la población rural y de escasos recursos económicos.

En cuanto a percepción, la dimensión elementos tangibles se encuentra en forma indiferente para la gestante, ya que cuando ingresan a la consulta mayor cuidado y atención tienen a la resolución del motivo de su visita sin dar mucha importancia a este elemento, sin embargo mayor preocupación demuestran a los aspectos de empatía, fiabilidad del servicio, capacidad de respuesta y seguridad del servicio.

**TABLA 7****EXPECTATIVA DE GESTANTES SEGÚN SATISFACCIÓN DEL  
SERVICIO DEL HOSPITAL CARLOS MONJE MEDRANO 2022**

DIMENSIÓN	N	EXPECTATIVA	PERCEPCIÓN	Media	Nivel de satisfacción
ELEMENTOS TANGIBLES	264	5	4	1.8	Leve a moderada
HABILIDAD	264	6	3	1.8	Leve a moderada
CAPACIDAD DE RESPUESTA	264	6	3	1.8	Leve a moderada
SEGURIDAD DEL SERVICIO	264	6	3	1.8	Leve a moderada
EMPATIA	264	5	3	1.6	Leve a moderada
N válido (según lista)	264				

En la tabla 7, se encuentran las medias aritméticas de las dimensiones del servicio en cuanto a expectativas y percepción del paciente, apreciando que el nivel de expectativas va en ascenso hasta la dimensión seguridad, para luego descender en la dimensión empatía, en cuanto a percepción se encuentra un comportamiento casi homogéneo en las cinco dimensiones.

Así mismo apreciamos que sacando la diferencia entre la media aritmética de cada dimensión, encontramos mayor concentración y menor dispersión en cuanto a la satisfacción por dimensiones, apreciamos que las gestantes encuestadas tienen un nivel de satisfacción que va de leve a moderada. Existiendo diferencias significativas entre la percepción de la calidad y expectativas del paciente de dicho Hospital.

En el trabajo de Timana:2006. Se encuentran resultados parecidos al nuestro encontrando como resultado, que la percepción de la calidad de la atención

global de los usuarios del servicio de emergencia, está relacionada con la estructura del servicio de emergencia, con la capacidad de respuesta y la calidez del servicio ofrecido así como con los resultados de la atención obteniendo un nivel de satisfacción de leve a moderada. En general la realidad de todos los Hospitales del Perú es que se encuentran calificados como mala calidad, ya sea por deficiente infraestructura o insuficiente recurso humano, sin embargo en cuanto a satisfacción mejoran los resultados que van de leve a moderada. Tal como se muestra en la figura 7.

**TABLA N° 8**

**EXPECTATIVA Y PERCEPCIÓN SEGÚN SATISFACCIÓN  
DE GESTANTES A ELEMENTOS TANGIBLES DEL  
HOSPITAL CARLOS MONJE MEDRANO 2022**

DIMENSIONES		EXPECTATIVAS			PERCEPCION		SATISFACCION	
	ITEMS	N	X	Ds	X	Ds	X	Ds
ELEMENTOS TANGIBLES	1. INSTRUMENTOS EQUIPOS Y APARATOS NECESARIOS	264	3,45	2,074	2,58	1,249	0,82	0,9
	2. LIMPIEZA Y ORDEN	264	3,65	1,963	2,69	1,356	0,60	0,7
	3. PERSONAL LIMPIO Y PRESENTABLE	264	3,94	2,017	3,01	1,290	0,72	0,8
	4. LETREROS, SEÑALES Y LISTA DE PRECIOS	264	3,83	1,833	3,01	1,517	0,31	0,5

En la tabla 8, encontramos el grado de satisfacción de las dimensiones en estudio en cuanto a Elementos Tangibles, donde apreciamos que, existe una mejor satisfacción en cuanto a existencia de equipos, limpieza, presentación del personal y señalizaciones; el ítems más afectado es la falta de señalización y lista de precios.

Al parecer este punto es importante para los usuarios porque ellos necesitan

saber cuánto les costará toda la consulta, también importante los medicamentos que se les receta y que piensan muchas veces que existe el medicamento en la farmacia del Hospital y que su costo será al alcance de su economía, sin embargo se desilusionan al expresar que se les receta medicamentos que no están en stock y los tienen que adquirir en las farmacias particulares donde los precios son más elevados.

TABLA N° 9

SATISFACCIÓN SEGÚN EXPECTATIVA Y  
PERCEPCIÓN DE GESTANTES A FIABILIDAD DEL  
HOSPITAL CARLOS MONJE MEDRANO 2022

DIMENSIÓN	ITEMS	N	EXPECTATIVAS		PERCEPCION		SATISFACCION	
			X	Ds	X	Ds	X	Ds
FIABILIDAD	5. CUMPLEN CON LO QUE OFRECEN	264	3,77	2,100	2,71	1,353	1,06	1,02
	6. CUMPLEN CON EL HORARIO	264	4,00	2,111	2,64	1,401	1,36	1,16
	7. ATIENDEN EN EMERGENCIA	264	3,72	2,152	2,72	1,400	1,00	1,00
	8. DAN RECIBOS	264	3,85	2,068	2,65	1,300	1,2	1,09
	9. CUENTAN CON MEDICAMENTOS	264	3,71	2,113	2,97	1,481	0,74	0,8

En la tabla 9, encontramos en la dimensión fiabilidad, insatisfacción de leve a moderada, donde la mayor insatisfacción se encuentra en el ítems 6, el personal no cumple con los horarios de atención, seguida de la falta de recibos al adquirir el producto o servicio, el personal no cumple lo que ofrece en el momento oportuno, no los atienden rápidamente en una emergencia y el Hospital no cuenta con los medicamentos suficientes



Según el Ministerio de Salud, se asevera que la calidad de atención médica es un atributo que esta debe tener a un grado mayor o menor implica que el objetivo primario de estudio es una serie de actividades que se llevan acabo por y entre profesionales y pacientes. La base para el juicio de la calidad es la relación entre las características del proceso de atención médica y sus consecuencias para la salud y el bienestar de los individuos.

TABLA N° 10

SATISFACCIÓN SEGÚN EXPECTATIVA Y  
PERCEPCIÓN DE GESTANTES A CAPACIDAD DEL RESPUESTA DEL  
HOSPITAL CARLOS MONJE MEDRANO 2022

DIMENSIÓN	ITEMS	N	EXPECTATIVAS		PERCEPCION		SATISFACCION	
			X	Ds	X	Ds	X	Ds
CAPACIDAD DE RESPUESTA	10. INFORMAN HORAS DE ATENCION	264	4,01	2,017	2,94	1,457	1,07	1,03
	11. PERSONAL RESPONDE RAPIDAMENTE	264	3,96	2,183	2,62	1,324	1,34	1,15
	12. PERSONAL DISPUESTO A AYUDAR	264	3,98	2,163	2,84	1,452	1,14	1,06
	13. PACIENTE SIENTE CONFIANZA	264	4,06	1,919	2,85	1,483	1,21	1,1

En la tabla 10, pasando a la dimensión capacidad de respuesta, tenemos una leve a moderada satisfacción, siendo mayor en el ítems 10, existiendo una satisfacción moderada y el ítem 11 satisfacción leve, donde el personal no responde a las necesidades del paciente en el momento que estos lo solicitan, el personal muestra poco interés en querer ayudar sobre todo en orientación al usuario que acude al Hospital, existiendo poca confianza al personal de salud y muy poca información a las horas de atención.

Se ha observado que de parte de otro tipo de personal que atiende en otros consultorios no dan referencia a las gestantes cuando preguntan sobre todo el nombre del obstetra que está atendiendo y éste personal que generalmente se encuentran en la puerta no saben dar referencia es por esta razón que se debería tener un acceso sólo de atención a la mujer en edad fértil y atenciones de emergencia sólo para gestantes, esto mejoraría el nivel de satisfacción de las usuarias que acuden al Hospital.

TABLA N° 11

SATISFACCIÓN SEGÚN EXPECTATIVA Y  
PERCEPCIÓN DE GESTANTES A SEGURIDAD DEL SERVICIO DEL  
CARLOS MONJE MEDRANO 2022

DIMENSIÓN	N	EXPECTATIVAS		PERCEPCION		SATISFACCION	
		X	Ds	X	Ds	X	Ds
SEGURIDAD	264	4,17	2,017	2,79	1,344	1,38	1,17
	264	4,05	2,183	2,89	1,388	1,16	1,07
	264	3,92	2,163	2,80	1,554	1,12	1,05
	264	4,06	1,919	3,11	1,434	0,95	0,97

En la tabla 11, referida a la dimensión seguridad, el ítems 17 se encuentra con una satisfacción moderada y el ítem 14 se encuentra con una satisfacción leve siendo los otros ítems de igual satisfacción leve.

Aunque dentro de la insatisfacción que muestran las usuarias gestantes, prestan atención al hecho de que mínimamente existan personas capacitadas para informar exclusivamente a las gestantes que provienen del área rural, ya que ellas no siempre asisten al Hospital y a pesar que existe señalización en la entrada del hospital no siempre estos se encuentran en un lugar visible, el trabajo en equipo también es otro punto importante ya que dentro de los servicios que presta el Hospital se ve fortalecido este aspecto sin embargo cuando se trata de otro servicio parece que se debilita este trabajo en equipo, existiendo una suerte de competencia por servicios.

TABLA N° 12

SATISFACCIÓN SEGÚN EXPECTATIVA  
DE GESTANTES A LA DIMENSION EMPATIA DEL  
HOSPITAL CARLOS MONJE MEDRANO 2022

DIMENSIÓN	N	EXPECTATIVAS		PERCEPCION		SATISFACCION	
		X	Ds	X	Ds	X	Ds
EMPATIA	264	3,85	2,249	2,95	1,481	0,9	0,9
	264	4,00	2,098	2,95	1,519	1,05	1,02
	264	4,05	2,046	2,69	1,420	1,36	1,16
	264	3,83	2,141	2,51	1,514	1,32	1,14
	264	4,04	2,189	2,72	1,489	1,32	1,14

En la tabla 12, referida a la dimensión empatía las gestantes califican la satisfacción moderada al ítems 18 y a los ítems 21 y 22 una satisfacción leve, donde el personal de salud tiene poco interés por el paciente y poca comprensión a las necesidades del paciente, los horarios se dan a conveniencia de la institución y no del paciente, por lo tanto existe una atención individualizada en algunos casos.

La empatía de la gestante en esta dimensión es de suma importancia porque a partir de que los trabajadores de salud se pongan en la situación de la persona afectada se podrá entender mejor sus necesidades, algunos trabajadores de salud su trabajo lo han hecho monótono y no se dan cuenta que los tiempos han cambiado y las usuarias cada vez exigen mejor trato del personal.

Tal como se encuentra en la figura 12, la mayor cantidad de pacientes mostraron

satisfacción de leve a moderada, solo un par de segmentos en el gráfico mostraron satisfacción hacia la dimensión tangible.

**TABLA N° 13**

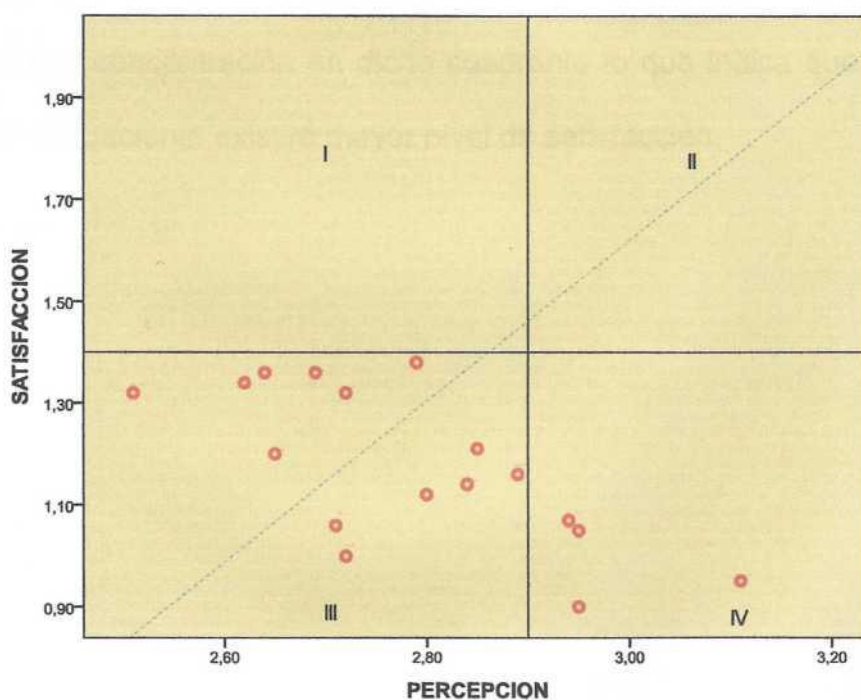
GRADO DE CORRELACION ENTRE SATISFACCION Y PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION EN GESTANTES DEL HOSPITAL CARLOS MONJE MEDRANO 2022

Correlaciones

	SATISFACCIÓN	PERCEPCIÓN
Correlación de Pearson	1	.87
N	22	22

**FIGURA N° 13**

GRADO DE CORRELACION ENTRE SATISFACCION Y PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION EN GESTANTES DEL HOSPITAL CARLOS MONJE MEDRANO





La tabla 13, nos muestra que existe correlación de 1 hacia la variable satisfacción y .87 hacia la percepción, por lo que existe un grado de correlación fuerte entre la percepción del paciente y la satisfacción del mismo, con lo que queda demostrada nuestra hipótesis de investigación. A mejor percepción de la gestante mayor satisfacción en la atención.

Tal como se aprecia en la figura 13, en el diagrama de dispersión, existe un grado de correlación positiva fuerte ya que la mayor cantidad de nubes se observan en el tercer cuadrante del diagrama, lo que indica también que se debe vigilar aspectos de baja importancia porque cualquiera de ello se pueden convertir en un aspecto importante con el transcurso del tiempo, así mismo se observa mayor concentración en dicho cuadrante lo que indica que ha mayor percepción del paciente existirá mayor nivel de satisfacción.

TABLA N° 14

## JERARQUIZACION DE CARACTERISTICAS POR PACIENTES QUE ACUDEN A CONSULTORIOS EXTERNOS EN GESTANTES DEL HOSPITAL CARLOS MONJE MEDRANO 2022

	MAS IMPORTANTE		SEGUNDA IMPORTANTE		MENOS IMPORTANTE	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
ELEMENTOS TANGIBLES						
CARACTERISTICA 1	28	18,7	16	10,7	72	48,0
FIABILIDAD						
CARACTERISTICA 2	30	20,0	25	16,7	28	18,7
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
CARACTERISTICA 3	24	16,0	29	19,3	21	14,0
SEGURIDAD DEL SERVICIO						
CARACTERISTICA 4	43	28,7	35	23,3	15	10,0
EMPATIA						
CARACTERISTICA 5	25	26,7	45	30,0	14	9,3
N válido (según lista)	150	100,0	150	100,0	150	100,0

La tabla 14, nos muestra la jerarquización de características según importancia en una tabla de distribución de frecuencias, encontrando que del total de pacientes encuestadas, el 28.7% eligió la característica 4, el conocimiento y la cortesía de los trabajadores y su habilidad para transmitir confianza y credibilidad, la segunda característica más importante fue la característica 5, con 30% que es el cuidado, la atención individualizada que la institución de salud provee a sus pacientes y la característica menos importante fue la 1, con 48%, referida a la apariencia de las instalaciones físicas, el equipamiento, el personal y los materiales de comunicación de la institución de salud.

Según los resultados encontrado por WONG, La percepción con respecto al tiempo de contacto para recibir la atención es de muy corta duración, lo que



generó insatisfacción de los usuarios aunado a los hechos de no ser examinados ni que se les explique su problema. Los principales problemas identificados por los usuarios y que ocasiona insatisfacción en la atención recibida son: falta de medicamentos, tiempo de espera prolongados y corta duración de la consulta. Resultados similares de insatisfacción se encuentran en nuestro trabajo ya que a nivel de todo el Perú el usuario percibe poca calidad en la atención y esto repercute en la satisfacción del usuario.



## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Se encontró relación directa entre el nivel de percepción de la calidad de atención en cuanto a las dimensiones del SERQUAL en Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía.

**SEGUNDA:** La expectativa de calidad de la gestante es tres veces mayor a la percepción de la gestante en la mayoría de las dimensiones de calidad del SERQUAL. En el Hospital Carlos Monje Medrano.

**TERCERA:** Existen diferencias en las características de percepción según jerarquía de calidad de atención de las gestantes en el Hospital Carlos Monje Medrano de Juliaca.



## RECOMENDACIONES

A los trabajadores de Salud

**PRIMERA.** - A los trabajadores del sector salud Prestar atención a las necesidades de las gestantes y usuarios en general, brindándoles orientación para el uso del servicio así como el tratamiento otorgado por el prestador del servicio.

**SEGUNDA.** -AL gobierno regional Incrementar profesionales de Salud, ya que no se está priorizando la atención de la mortalidad materna.

**TERCERA.** - A LA Dirección de estudios de la Facultad de Ciencias de la Salud Continuar con investigaciones derivadas de la presente porque todavía existe mucho que investigar en cuanto a la calidad y satisfacción del usuario en servicios de salud en Hospitales, Centros y Puestos de Salud.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARRENECHEA, J.J., Trujillo Uribe, E. Salud para todos en el año 2000. Implicaciones para la planificación y administración de los sistemas de salud. Editorial de la Universidad de Antioquía. Colombia, 1987.

CASTILLO, L. Infante, C. Peña, N. García, P. (2001) Percepción de la gestante sobre la calidad de atención en el control prenatal - hospital - tumbes. Mayo- Tesis presentada para optar el título de licenciado en Obstetricia.

COLMENÁREZ, F. Grado de satisfacción de las adolescentes primigestas sobre la calidad de control prenatal en centros foráneos, atendidas en el departamento de obstetricia y ginecología del Hospital Central Universitario "DR. Antonio María Pineda" Barquisimeto, EstadoLara, 2008.

DANE. Departamento Administrativo Nacional de Estadística,. Encuesta nacional de calidad de vida. Formulario; Manual de recolección y conceptos básicos. Santa Fe de Bogotá: DANE; 2007.

DÍAZ, R. OLAS: Una experiencia para descentralizar servicios de salud. Gestión Médica No 226, Junio 2001. Lima.

GUZMÁN, A; Atención en el Primer Nivel. Políticas de Salud 2001-2006. CJES, 2001, Lima, Perú.

II Conferencia Nacional de Salud; Calidad y satisfacción del usuario en el contexto de la reforma y modernización de la gestión. Lima: Perú; 2003.

Instituto Peruano de Seguridad Social. Sistema de Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud del IPSS. Gerencia Central de Producción de Servicios de Salud. Lima, IPSS 1995.

BROWN , Lori de Prette Garantía de calidad de la atención de salud en los países en desarrollo 2da Edic. Bethesda USA 2003.



MCCAULEY A, Salter C. Satisfacción del cliente. La importancia de la calidad. Population Information Program, Center for Communication Programs, Johns Hopkins University School of Public Health. USA. 1998.

MINSA. Ministerio de Salud del Perú, Proyecto 2000: Un proyecto de innovaciones en salud. Reporte técnico final del equipo de asistencia técnica. Lima: Proyecto 2000; 2002.

Ministerio de Salud. Oficina de estadística y planificación. Plan Operativo MINSA-PERU 2004.

MINSA Ministerio de Salud. Pacto por la calidad. Urna, Dirección Ejecutiva de Calidad en Salud, Dirección General de Salud de las Personas, MINSA. PERU 2003.

MINSA. Ministerio de Salud. Resolución 001474 de 2002 manuales de estándares del Sistema Único de Acreditación. República de Colombia, 2002.

MORALES V, Hernández A. Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización. Buenos Aires: Revista Digital 2004; 10 (73).

MUNARES, G. Fausto, O. Estudio sobre calidad del control prenatal en establecimientos de salud del primer nivel de atención de Lima' Pertenece a: Cybertesis Perú NDLTD Unión Catalog.

OMS. Informe sobre la Salud en el mundo. 2000. Mejorar el desempeño de los sistemas de Salud, Ginebra 2000

RAMÍREZ T. Najera Percepción de la calidad de la atención de los servicios de Salud en México: perspectivas de los usuarios. Salud Publica México 1998.

SÁNCHEZ, Ángel. "Análisis de la calidad de la atención a través de la percepción de los usuarios". CIES. Managua, 1995.

SUÑOL Thompson AGH, R. Expectations as determinants of patient



satisfaction: concepts, theory and evidence. International Journal for Quality in Health Care 1995; 7

VARELA J, Rial A, García E. Presentación de una escala de satisfacción con los servicios sanitarios de atención primaria. Psicotema 2003.

ZAS B. La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. Psicología- Científica.com. Agosto 26 de 2002.

ZORRILLA Arena, Santiago (2007). Introducción a la metodología de la investigación. México Océano : Aguilar, León y Cal 1988 [reimpresión 2007].

VOURI, H.V. El Control de Calidad en los Servicios Sanitarios. Masson S.A. y SG Editores S.A., Barcelona. 1988.

VOURI, H.V. Garantía de calidad en atención primaria de la salud . Monografías clínicas en Atención Primaria N°13. Región sanitaria Costa de Ponent, Ediciones Doyma. Barcelona, 1993.

Páginas WEB consultadas

[Http://biblioteca.universia.net/html\\_bura/ficha/params/id/34694901.html](http://biblioteca.universia.net/html_bura/ficha/params/id/34694901.html).

<http://www.slideshare.net/kriss2505/tipos-de-metodos-de-investigacion>

[http://es.wikipedia.org/wiki/Categoría métodos de investigación](http://es.wikipedia.org/wiki/Categoría_métodos_de_investigación)



## ANEXO 1

### Cuestionario SERVQUAL de Salud (antes de la Atención)

Instrucciones: Basado en sus experiencias como usuario de los Servicios que ofrecen las instituciones que operan en el sector SALUD (Región Puno) piense, por favor, en el tipo de institución de SALUD que podría ofrecerle un servicio de excelente calidad. Piense en el tipo de institución de SALUD con la que usted se sentiría complacido de tratar. Por favor, indíquenos hasta qué punto piensa que una institución de SALUD debería tener las características descritas en cada declaración. Si cree, en relación con la idea que usted tiene en mente, que una característica **no es esencial** para considerar como excelente a una institución de SALUD, **haga un círculo alrededor del número 1**. Si cree que una característica es **absolutamente esencial** para considerar como excelente a una institución de SALUD, **haga un círculo alrededor del número 7**. Si sus convicciones al respecto no son tan definitivas, haga un círculo alrededor de uno de los números intermedios. No hay respuestas correctas o incorrectas; solo nos interesa que nos indique un número que refleje con precisión lo que piensa respecto a las instituciones que deberían ofrecer un servicio de excelente calidad.

		Fuertemente en desacuerdo			Fuertemente de acuerdo		
		2	3	4	5	6	7
1. Las instituciones de SALUD excelentes tienen equipos de apariencia moderna.	1	2	3	4	5	6	7
2. Las instalaciones físicas de las 1 instituciones de SALUD excelentes son visualmente atractivas.		2	3	4	5	6	7
3. Los trabajadores de las instituciones 1 de SALUD excelentes tienen apariencia pulcra.	1	2	3	4	5	6	7
4. En una institución de SALUD 1 excelente, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, etc) son visualmente atractivos.	1	2	3	4	5	6	7
5. Cuando las instituciones de SALUD excelentes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	1	2	3	4	5	6	7
6. Cuando un paciente tiene un problema, las instituciones de SALUD excelentes muestran un sincero interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5	6	7
7. Las instituciones de SALUD 1 excelentes realizan bien el servicio desde la primera vez.	1	2	3	4	5	6	7
8. Las instituciones de SALUD 1 excelentes concluyen el servicio en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5	6	7
9. Las instituciones de SALUD 1	1	2	3	4	5	6	7



excelentes insisten en mantener registros exentos de errores.

	Fuertemente en desacuerdo				Fuertemente de acuerdo		
	1	2	3	4	5	6	7
10. En una institución de SALUD  excelente, los trabajadores comunican a los pacientes exactamente cuando les será brindado el servicio.	1	2	3	4	5	6	7
11. En una institución de SALUD excelente, los trabajadores ofrecen un servicio rápido a sus pacientes.	1	2	3	4	5	6	7
12. Los trabajadores de SALUD excelentes estarán siempre dispuestos a ayudar a los pacientes.	1	2	3	4	5	6	7
13. Los trabajadores de instituciones de SALUD excelentes nunca estarán demasiado ocupados para atender solicitudes de los pacientes.	1	2	3	4	5	6	7
14. El comportamiento de los trabajadores de instituciones de SALUD excelentes transmitirá confianza a los pacientes.	1	2	3	4	5	6	7
15. Los pacientes de instituciones de SALUD excelentes se sentirán seguros con las tratativas.	1	2	3	4	5	6	7
16. Los trabajadores de instituciones de SALUD excelentes serán siempre corteses.	1	2	3	4	5	6	7
17. Los trabajadores de instituciones de SALUD excelentes tendrán el conocimiento para responder a las preguntas de los pacientes.	1	2	3	4	5	6	7
18. Los trabajadores de instituciones de SALUD excelentes darán atención individualizada a sus pacientes.	1	2	3	4	5	6	7
19. Instituciones de SALUD excelentes  tendrán horarios de atención convenientes para todos sus pacientes.	1	2	3	4	5	6	7
20. Instituciones de SALUD excelentes tendrán trabajadores que brinden atención personal a sus pacientes.	1	2	3	4	5	6	7
21. Instituciones de SALUD excelentes tendrán el interés del paciente siempre presente.	1	2	3	4	5	6	7
22. Los trabajadores de instituciones	1	2	3	4	5	6	7



de SALUD excelentes  
comprenderán las necesidades específicas de sus pacientes.

## CUESTIONARIO DE MEDICIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO RECIBIDO

Instrucciones: En el listado impreso a continuación encontrará cinco características pertenecientes a instituciones de SALUD y a los servicios que ofrecen. Quisiéramos saber cuán importante es para usted cada una de estas características cuando evalúa la calidad del servicio de una institución de SALUD. Por favor asigne un total de 100 puntos entre las cinco características *de acuerdo a cuán importante cada característica es para usted*-, cuanto más importante sea para usted, mayor puntaje le debe asignar. Por favor asegúrese de que los puntajes que asigna a las cinco características sumen 100.

1. La apariencia de las Instalaciones físicas, el equipamiento, el personal y los materiales de comunicación de la institución de SALUD \_\_\_\_\_ puntos
2. La habilidad de la institución de SALUD para brindar el servicio prometido de manera confiable y precisa. \_\_\_\_\_ puntos
3. La voluntad de la institución de SALUD para ayudar a los clientes y brindarles un servicio rápido. \_\_\_\_\_ puntos
4. El conocimiento y la cortesía de los trabajadores de la institución de SALUD y su habilidad para transmitir confianza y credibilidad. \_\_\_\_\_ puntos
5. El cuidado, la atención individualizada que la institución de SALUD provee a sus pacientes. \_\_\_\_\_ puntos

Total de puntos asignados: 100 puntos

De las cinco características mencionadas, ¿cuál es la *más importante* para usted?  
(por favor indique el número de la característica) \_\_\_\_\_

¿Qué característica es la *segunda más importante* para usted? \_\_\_\_\_

¿Qué característica es la *menos importante* para usted? \_\_\_\_\_



## ANEXO 2

### Cuestionario SERVQUAL de Salud (después de la Atención)

Instrucciones: El siguiente conjunto de afirmaciones se refiere a sus sentimientos acerca del Hospital. Para cada afirmación, por favor indique en qué medida usted cree que el Hospital posee la característica descrita en la afirmación. Una vez más, al poner el círculo en el 1 estará indicando que está muy en desacuerdo con que el Hospital posee esa característica, y al poner un círculo en el número 7 estará indicando que está muy de acuerdo con que la posee. Puede poner un círculo en cualquiera de los números intermedios que ilustren sus sentimientos. No hay respuestas correctas ni incorrectas; sólo estamos interesados en los números que realmente reflejan sus percepciones acerca del Hospital.

		Fuertemente en desacuerdo					Fuertemente de acuerdo	
1. El Hospital tiene equipamiento que aparenta ser moderno.		2	3	4	5	6	7	
2. Las instalaciones físicas del Hospital son visualmente atractivas.		2	3	4	5	6	7	
3. Los trabajadores del Hospital son de apariencia prolija.		2	3	4	5	6	7	
4. Los materiales asociados con el servicio (como folletos o estados de cuenta) son visualmente atractivos.	1	2	3	4	5	6	7	
5. Cuando el Hospital promete hacer algo en cierto plazo, lo cumple.		3	4	5	6	7		
6. Cuando uno tiene un problema, el Hospital muestra un interés sincero en resolverlo.	1	2	3	4	5	6	7	
7. El Hospital brinda el servicio bien desde la primera vez.		2	3	4	5	6	7	
8. El Hospital brinda su servicio en el momento en que prometió hacerlo.		2	3	4	5	6	7	
9. El Hospital insiste en mantener sus registros exentos de errores.		2	3	4	5	6	7	
10. Los trabajadores del Hospital dicen a sus pacientes exactamente cuándo el servicio será prestado.		3	4	5	6	7		
11. Los trabajadores del Hospital brindan el servicio rápidamente.	1	2	3	4	5	6	7	
12. Los trabajadores del Hospital siempre están dispuestos a ayudar a los pacientes.	1	2	3	4	5	6	7	
13. Los trabajadores del Hospital nunca están demasiado ocupados para responder a las solicitudes de los pacientes.	1	2	3	4	5	6	7	
14. El comportamiento de los	1	2	3	4	5	6	7	



trabajadores del Hospital transmite confianza.

15. Uno se siente seguro en sus tratativas con el Hospital.	1	2	3	4	5	6	7
16. Los trabajadores en el Hospital son siempre corteses con uno.		2	3	4	5	6	7
17. Los trabajadores en el Hospital poseen el conocimiento necesario para responder a las consultas.	1	2	3	4	5	6	7
18. El Hospital brinda atención personalizada.	1	2	3	4	5	6	7
19. El Hospital tiene horarios de atención convenientes para todos sus pacientes.	1	2	3	4	5	6	7
20. El Hospital tiene trabajadores que brindan atención personalizada.		2	3	4	5	6	7
21. El Hospital tiene el interés del paciente siempre presente.	1	2	3	4	5	6	7
22. Los trabajadores del Hospital comprenden sus necesidades específicas.		2	3	4	5	6	7



ANEXO 1  
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS  
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN  
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 25-06-2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: MAURO PAREDES CALAPUJA

Dirección: CENTRO POBLADO CURAYLLO

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 42456440

Teléfono: 947305883 email: mauroparedescalapuja1@gmail.com

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ email: \_\_\_\_\_

Facultad y/o Escuela de Posgrado: MAESTRÍA EN SALUD

Escuela Profesional o Mención: SALUD PÚBLICA

Título o Grado Académico a optar: MAESTRO

Asesor: Dra. SILVIA NATIVIDAD CRUZ COLCA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación  Tesis  Trabajo de Suficiencia Profesional  Trabajo Académico

Título: SATISFACCIÓN DE USUARIAS GESTANTES FRENTE A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA 2022

Palabras claves, (3 a 5 términos): SATISFACCIÓN, GESTANTES, CALIDAD

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV <sup>1, 2</sup>?

1,2

<sup>1</sup> Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.

<sup>2</sup> Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller     Titulo     2da Especialidad     Maestría     Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

**Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.**

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

**Autorizo su publicación (marque con una X)**

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): \_\_\_\_\_
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

**¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?**

**Sí:** significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

**No:** significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



**Jurisdicción de su Licencia**

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: SAUD PÚBLICA - P42

  
Firma de Autor



huella digital

25-JUNIO-2024

Fecha