

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



**Calidad de atención que recibe las usuarias en el servicio de gineco
obstetricia de un Hospital nacional de Lima, 2024**

Trabajo Académico

Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad profesional de enfermería:
Enfermería en Gineco Obstetricia

Autor:

Sadith Bernardina Yumbato Jurado

Asesora:

Dra. Luz Victoria Castillo Zamora

Lima, 6 de marzo de 2025

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Luz Victoria Castillo Zamora, docente de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBE LAS USUARIAS EN EL SERVICIO DE GINECO OBSTETRICIA DE UN HOSPITAL NACIONAL DE LIMA, 2024”** de la autora Sadith Bernardina Yumbato Jurado tiene un índice de similitud de 15% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 6 días del mes de marzo del año 2025.

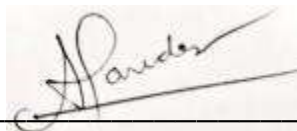


Dra. Luz Victoria Castillo Zamora

**Calidad de atención que recibe las usuarias en el servicio de gineco
obstetricia de un Hospital nacional de Lima, 2024**

Trabajo Académico

Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad profesional
de enfermería: Enfermería en Gineco Obstetricia

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Alfonso Paredes', is written over a horizontal line. The signature is cursive and somewhat stylized.

Dr. Alfonso Paredes Aguirre
Dictaminador

Lima, 6 de marzo de 2025

Índice de contenido

Índice de contenido	iv
Resumen.....	vi
Planteamiento del Problema	7
Identificación del Problema.....	7
Formulación del Problema	9
Problema General	9
Problemas Específicos	9
Objetivos de la Investigación	9
Objetivo General.....	9
Objetivos Específicos	9
Justificación.....	10
Presuposición Filosófica.....	11
Desarrollo de las Perspectivas teóricas	12
Antecedentes de la Investigación	12
Antecedentes Internacionales	12
Marco Conceptual	18
Bases Teóricas	21
Definición de Términos.....	22
Metodología	25
Descripción del Lugar de Ejecución.....	25
Población y Muestra	26
Población	26

Muestra	26
Criterios de Exclusión.....	26
Tipo y Diseño de Investigación.....	26
Formulación de Hipótesis.....	27
Identificación de Variables.....	27
Operacionalización de Variables.....	28
Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos	29
Técnica.....	29
Instrumento.....	29
Proceso de Recolección de Datos.....	30
Procesamiento y Análisis de datos	30
Consideraciones Éticas.....	31
Administración del Proyecto de Investigación	32
Cronograma de Ejecución	32
Presupuesto.....	33
Referencias bibliográficas.....	34
Apéndices.....	40

Resumen

La investigación se centra en valorar la calidad de atención sanitaria, enfocada primordialmente en el individuo, la familia y las comunidades, con el objetivo de ofrecer un servicio que no solo satisfaga, sino que supere las expectativas de los pacientes respecto a un cuidado humanizado. Por ello, se propone el siguiente estudio que busca establecer la calidad de atención recibida por las pacientes internadas en el departamento de Gineco Obstetricia de un hospital nacional, en el año 2024. El método de estudio será descriptivo, cuantitativo, no experimental y de tipo transversal. La muestra se compone de 30 pacientes internados seleccionados por muestreo no probabilístico por conveniencia, empleado un cuestionario de calidad de Likert validado y aplicado en 2020, que se divide en tres dimensiones: Humana, técnica y ambiental; con 30 preguntas, fue evaluada por especialistas, logrando una validez de 0.960 de acuerdo con la prueba V de Aiken, y una confiabilidad de 0.849 en la prueba piloto, valorada con el Alfa de Cronbach. Además, el cuestionario recibirá un consentimiento informado y la información recopilada será tratada con el programa estadístico SPSS tras ser codificada en una base de datos Excel.

Palabras clave: Calidad de atención, Percepción, paciente.

Planteamiento del Problema

Identificación del Problema

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2023), la calidad de la atención se refiere al nivel en que los servicios de salud para individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de obtener resultados positivos en la salud. Este concepto se basa en conocimientos respaldados por la evidencia científica, esencial para alcanzar la cobertura de salud universal. Conforme las naciones progresan hacia la meta de garantizar la salud para todos, es esencial considerar la calidad de los servicios de salud, en los que se presentan diversos tipos de servicios de salud, se reconoce cada vez más que ésta debe ser eficaz, segura y orientada a las personas, para así maximizar los beneficios que se derivan de servicios de salud con calidad, los mismos que deben brindarse de manera oportuna, equitativa, integrada y de manera eficiente.

Asimismo, enfatiza el papel esencial que juega la calidad en la prestación de servicios sanitarios. A medida que los países persiguen alcanzar la cobertura de salud universal para el año 2030, se ha entendido que brindar una atención óptima no se basa solamente en la disponibilidad de infraestructura, recursos médicos y personal de salud (OMS, 2020a).

En su estudio, Ruiz et al. (2020) sostienen que los profesionales de enfermería mantienen una interacción directa con los pacientes desde su llegada al hospital hasta su egreso. Valorar la percepción de los pacientes respecto a la calidad del cuidado recibido facilita la creación de estrategias de mejora continua. En su investigación, halló que el 68% de los pacientes se mostraron complacidos o satisfechos con el cuidado de enfermería, evidenciando de que los pacientes asumieron una posición positiva respecto al cuidado recibido como a la calidad de atención.

Por otro lado, Menéndez et al. (2020) encontró en un estudio realizado en el que el 40% de pacientes consideraban que la calidad de atención de enfermería superó sus expectativas en cuanto a recursos materiales, seguido de un 39% que señaló lo mismo respecto a la tecnología utilizada, sin embargo un porcentaje mínimo opinó que el espacio físico era acorde con sus expectativas, con todo esto los resultados indican que la categoría "mejor de lo esperado" obtuvo la mayor puntuación en cuanto a aspectos tangibles, lo que refleja un avance significativo para la institución en términos de confianza y calidad de la atención.

Finalmente, Castillo (2022a) concluyó que, en el Hospital de Barranca, el 75% de los usuarios valoró de manera positiva la calidad de la atención brindada por las enfermeras, asimismo, el 23,50% la percibió como regular, y una minoría tuvo una percepción negativa. Este estudio evidencia que, en términos generales, los pacientes aprecian favorablemente la atención brindada por el personal de enfermería.

Sin embargo, en el contexto de la realidad los pacientes perciben que existe deficiencia en los servicios que se prestan los cuales son declarados a través de medios tecnológicos como: denuncias por mala praxis, pacientes usuarias del SIS que optan por atenciones particulares, debido a que las citas de consultorios se terminan muy pronto y se evidencia en algunos usuarios la disconformidad ante algunas atenciones recibidas dentro del hospital, por parte de algunos médicos y personal de salud, en este sentido se ve la necesidad de realizar el presente estudio porque es de vital importancia conocer la conformidad de las pacientes en aras de mejorar las prestaciones de servicio de salud, lo cual demanda la siguiente formulación del presente estudio.

Formulación del Problema

Problema General

¿Cuál es la calidad de atención que recibe el paciente en el servicio de gineco obstetricia de un hospital nacional de Lima, 2024?

Problemas Específicos

¿Cómo es la calidad de atención en la dimensión humana que recibe el paciente por el personal de enfermería en el servicio de gineco obstetricia de un hospital nacional de Lima?

¿Cómo es la calidad de atención en la dimensión técnica que recibe el paciente por el personal de enfermería en el servicio de gineco obstetricia de un hospital nacional de Lima?

¿Cómo es la calidad de atención en la dimensión entorno que recibe el paciente por el personal de enfermería en el servicio de gineco obstetricia de un hospital nacional de Lima?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Determinar el nivel de la calidad de atención brindada al paciente por el personal de enfermería en el servicio de gineco obstetricia de un hospital nacional de Lima, 2024.

Objetivos Específicos

Identificar el nivel de la calidad de atención que recibe el paciente en la dimensión humana del servicio de gineco obstetricia de un hospital nacional de Lima.

Identificar el nivel de la calidad de atención que recibe el paciente en la dimensión técnica del servicio de gineco obstetricia de un hospital nacional de Lima.

Identificar el nivel de la calidad de atención que recibe el paciente en la dimensión entorno del servicio de gineco obstetricia de un hospital nacional de Lima.

Justificación

Justificación Teórica

La intención de la presente investigación se sustenta en las teorías de Jean Watson quien sostiene que debido a una transformación que va dando a nivel mundial en los sistemas de salud pone en una posible amenaza de deshumanización los cuidados ofrecidos por el personal de salud respecto a los pacientes, queriendo resaltar con esto que es de vital importancia rescatar ciertos aspectos que se ven amenazados debido a los cambios y se pueden visualizar en los profesionales de salud siendo estos los aspectos humanos del profesional sin alejarse de lo espiritual y científico (Grados Vargas, 2024).

Justificación Metodológica

La concreción de esta investigación será relevante, ya que los hallazgos aportarán datos esenciales para futuros estudios. De igual forma, se empleará como apoyo para las áreas pertinentes, especialmente para que la gerencia de la institución aplique soluciones en la toma de decisiones que serán cruciales para reconsiderar opciones que mejoren la calidad del cuidado que el equipo de enfermería proporciona a los pacientes que son atendidos en dicho nosocomio (Castillo, 2022b).

Justificación Práctica y Social

El equipo de enfermería es visto como uno de los pilares fundamentales de una institución sanitaria. Por lo tanto, este estudio aporta a mejorar la calidad de atención desde el punto de vista del paciente, que es el objetivo de nuestra tarea. El profesional de enfermería mantiene una relación muy estrecha con los pacientes del hospital, siendo la falta de personal una de las necesidades primordiales que obliga el involucramiento de los familiares para atender este problema (Soto, 2019). Todo lo mencionado anteriormente le da a esta investigación la

importancia que se merece, buscando encontrar diferentes maneras para mitigar las afecciones ya sea por la falta de conocimientos o excesos de confianza en sus labores rutinarias por parte del profesional e informando a los directivos sanitarios, con la finalidad de crear conciencia en los profesionales.

Presuposición Filosófica

Según Pablo en 1 Tesalonicenses 5:11 afirma que; “Por lo cual, consolaos los unos a los otros, y edificaos los unos a los otros, así como lo hacéis” podemos entender con respecto a nuestro tema que el cuidado que brindan el personal de la salud hacia los pacientes debe ser confortador y reciproco, si un paciente percibe una buena calidad de atención este quedara satisfecho y alentado a seguir en la lucha contra sus dolencias, lo cual lo llevara a ser agradecido con las personas encargadas de sus cuidados y estas serán motivadas a brindar una atención de calidad en bienestar del paciente.

El cuerpo es morada del espíritu de Dios tal como se menciona en 1 Corintios 3:16; “¿No sabéis que sois templo de Dios, y que el Espíritu de Dios mora en vosotros?”; Por lo tanto, se debe tener en cuenta que al brindar cuidado humanizado debemos tratarlo como templo de DIOS

Por lo tanto, este tema toma relevancia desde el punto de vista filosófico significativo debido a que permite establecer una conexión más cercana en la relación enfermera paciente, debido a esto, cobra importancia la presente tesis que, hará posible mejorar la atención en aspectos de calidez y satisfacción personal seguidamente de permitir la mejora del personal con respecto a un perfil competitivo del servicio de cuidado al paciente.

Desarrollo de las Perspectivas teóricas

Antecedentes de la Investigación

Antecedentes Internacionales

Lima et al. (2019) realizaron un estudio titulado “Percepción sobre la calidad de la atención en el centro de salud CAI III” realizado en La Habana, su propósito principal fue evaluar cómo los usuarios perciben la calidad de la atención en dicho lugar. Se trató de una investigación que se ciñó al enfoque cuantitativo, carácter descriptivo y de tipo transversal, donde se recurrió a una muestra representativa de 370 habitantes. Para medir y comparar las percepciones y expectativas de los pacientes en relación con la calidad del servicio, se hizo uso de la encuesta SERVQUAL, una escala multidimensional. Las conclusiones permitieron observar que las expectativas y las percepciones de los pacientes alcanzaron un 48%, ubicando al nivel de satisfacción como de carácter moderado. Asimismo, se llegó a concluir que la calidad de la atención fue calificada como regular, destacando que se hace necesaria la mejora infraestructural del centro, por un lado, mientras que por el otro lado se hace necesario desarrollar la empatía del personal respecto a la atención a los pacientes. Los resultados subrayan la importancia de optimizar estos aspectos para lograr una calificación excelente en la calidad del servicio, lo que contribuirá a la satisfacción de la población y una atención en salud.

Ramos (2020), desarrolló un estudio buscando “Determinar la satisfacción de las pacientes post operadas de mastectomía con relación a la atención de enfermería, en el Hospital General ISSSTE Acapulco”, en México, la investigación siguió las pautas del enfoque cualitativo, tuvo carácter retrospectivo, de tipo descriptivo y de corte transversal, se incluyó a 12 pacientes como parte de la muestra, para la recolección de datos se utilizó la encuesta tipo Likert. Los resultados mostraron que el 67% de los pacientes encuestados evaluaron la calidad de

atención llegando a calificarla como alta, el 22% la calificó como media, mientras que el 11% la llegó a calificar como baja, la dimensión con la percepción más baja de calidad alta fue la dimensión técnica, con un 41.67 %, la dimensión interpersonal recibió una calificación de calidad alta del 75% mientras que la dimensión entorno alcanzó la mayor calificación de calidad alta con un 83.33%. El estudio concluyó que el personal del área de enfermería ofrece un cuidado de carácter integral y personalizado, demostrando sensibilidad humana, empatía, trato humano y una adecuada interrelación con las pacientes. Sin embargo, también se observan deficiencias en aspectos científicos y tecnológicos.

Anchundia (2020) en su investigación de grado titulada “La calidad en la atención hospitalaria de un centro obstétrico” llevado a cabo en Machala, Ecuador, se propuso determinar el nivel de calidad en los cuidados ofrecidos en un centro obstétrico. Esta investigación empleó un enfoque cuantitativo, de carácter no experimental, descriptivo y transversal. Se seleccionaron a 100 usuarias en calidad de muestra quienes cumplían con determinados criterios de inclusión, y para evaluar la calidad de los servicios de salud se recurrió a una metodología SERVQUAL. Los resultados del estudio concluyeron que la calidad de la atención fue considerada regular, con un 44% de las encuestadas manifestando insatisfacción, ya sea en relación con la atención recibida como con los tiempos de espera para las citas. Además, el 52% de las usuarias no recomendaría el servicio a otros pacientes que aún no lo han utilizado, lo que evidencia áreas críticas que requieren mejoras en el servicio.

Chancusig (2021), en el estudio “Calidad de atención y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital General”, en Quito, de donde solo tomaremos información de la primera variable como antecedente para nuestro estudio, desarrolló un estudio cuya tipología fue descriptiva, calificó como no experimental con un corte transversal siguiendo un enfoque

cuantitativo, la cual tuvo como propósito central buscó analizar la calidad de atención que se brinda a los pacientes de dicho hospital. Para recoger datos se recurrió a una encuesta, siendo 70 personas quienes conformaron la muestra, dicha muestra abarcó no solo a pacientes sino también al personal de enfermería. Del procesamiento de datos se llegó a determinar que la calidad de atención fue calificada predominantemente en un nivel medio con un 45.7% de los evaluados, asimismo el 34.3% del personal asumió que su satisfacción laboral se ubica en el nivel alto, teniendo en consideración dichos hallazgos se logró establecer aspectos de mejora que al implementarse se llegará a la optimización de la calidad de atención y por otro lado la satisfacción laboral del personal.

Chamba et al. (2022) en su investigación denominada “Calidad de atención asociada al proceso enfermero según la perspectiva de pacientes y profesionales en un Hospital Obstétrico” realizada en Ecuador, en el caso de esta investigación el objetivo central implicó analizar la calidad de la atención que brindaba el personal de enfermería y respecto a los pacientes se evaluó su grado de satisfacción. Metodológicamente el estudio fue descriptivo y transversal para el recojo de datos se trabajó con 80 enfermeros y enfermeras, además de 200 pacientes que fueron la muestra. Se utilizaron dos instrumentos que se llegaron a aplicar en tres momentos, a partir de ello se obtuvo que el 64% de profesionales de enfermería indicaron que conocían el proceso de atención, sin embargo, el 36% no conocía este proceso. Otros datos indicaron que el 78% de los pacientes encuestados expresaron que se encontraban satisfechos con la calidad del servicio, el 22% de ellos manifestaron lo contrario, el estadístico de contraste de Pearson permitió establecer que la calidad de atención brindada a los pacientes y el proceso seguido por los 80 enfermeros se correlacionan fuerte y positivamente, llegando a concluir que se hace necesario la

implementación de programas educativos para el personal de enfermería con el propósito de mejorar la calidad del servicio en el hospital.

Antecedentes Nacionales, Regionales y Locales

Chumpitaz (2019) en su estudio titulado “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en una clínica privada” que se realizó el 2018” tuvo como propósito central de reconocer la relación entre la calidad de atención ofrecida por el personal de enfermería y la satisfacción del paciente. En el plano metodológico se siguió la metodología cuantitativa, se siguieron los pasos del diseño correlacional descriptivo y aplicado, para el recojo de datos la muestra la conformaron 206 pacientes, a quienes se les suministró una lista de cotejo que consideró evaluar las dimensiones: técnico-científica, humana y de entorno. El cuestionario aplicado arrojó como resultados que el nivel de calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción del paciente es de nivel medio con tendencia al nivel alto, es así que el 64.6% de las enfermeras ofrecían una atención ubicada en el nivel medio, el 19.6% de nivel bajo, finalmente, el 15.7% de nivel alto. En cuanto a la variable satisfacción del paciente se tiene que el 47.6% de acuerdo a su percepción y experiencia lo calificó en un nivel medio, el 29.1% como nivel alto y el 23.3% como de bajo nivel.

Sudario y Chuquillanqui (2023) desarrolló una investigación titulada “Calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia del Centro Materno Infantil Manuel Barreto San Juan De Miraflores” con la finalidad de establecer el nivel de la calidad de atención que brindan las enfermeras en un servicio de hospitalización, el estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo, no experimental y transversal, incluyó una muestra de 102 pacientes, quienes respondieron a una encuesta con el instrumento Servqual de 22 ítems divididas en 5 dimensiones, donde se encontró como resultado que el 51%, de los pacientes percibían un nivel

medio en la calidad de atención del profesional de enfermería, mientras que un 42% consideraban un nivel alto, y solo un 7% la calificaba como mala, en cuanto a las dimensiones evaluadas 3 de ellas (capacidad de respuesta, seguridad, aspectos tangibles) fue percibida como media y las 2 siguientes (fiabilidad y empatía) tuvieron calidad alta de los pacientes, la calidad de atención en este Centro de salud se concluye que prevalece un nivel medio, continuado por un nivel alto y finalmente baja.

Guillen (2021) llevó a cabo una investigación denominada “Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el Hospital Ventanilla”, realizada en el Callao tuvo con el objetivo de analizar la percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería en dicho Hospital, el estudio de tipo descriptiva y de corte transversal, incluyó una muestra de 150 pacientes hospitalizados, utilizando un cuestionario de 27 preguntas previamente validados. Los resultados mostraron que el 41% de los pacientes percibían la calidad del cuidado como mala, el 36% como regular y el 23% como buena. En cuanto a las dimensiones específicas el 49% de los pacientes calificó la calidad técnico- científica como mala, el 40% percibió la relación interpersonal como buena, y el 41% considero que el entorno tenía una calidad regular. En conclusión, la mayoría de los pacientes del hospital Ventanilla tiene una percepción negativa de la calidad del cuidado proporcionado por los profesionales de enfermería.

Castillo (2022c), realizó una investigación titulada “Percepción del usuario sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el Hospital Barranca Cajatambo y SBS – 2022”. El objetivo de este estudio fue establecer la visión del usuario respecto a la calidad del cuidado brindado por el especialista en enfermería en ese hospital. La investigación se llevó a cabo de manera aplicada, con un nivel descriptivo, diseño no experimental y enfoque

cuantitativo; se aplicó el método de la encuesta mediante un cuestionario Likert de 25 preguntas; la muestra escogida a través de muestreo aleatorio probabilístico simple, que abarcó a 156 usuarios con una muestra ajustada de 98. Los hallazgos mostraron que el 74.50% de los usuarios valoró positivamente la calidad del servicio, el 23.50% lo hizo de manera regular y el 2% lo hizo de manera negativa. Se evaluó la percepción en tres dimensiones: en la dimensión interpersonal, el 76.53% indicó una percepción positiva, el 20.40% regular y el 3.06% mala; en la dimensión técnica, el 51.02% manifestó una percepción positiva, el 47.97% regular y el 1% mala; mientras que en la dimensión ambiental, el 97% indicó una percepción positiva, el 2% regular y el 1% mala. El resultado fue que la opinión de los usuarios acerca de la calidad del cuidado proporcionado por el equipo de enfermería es, en su mayoría, favorable.

Por otro lado, Torres (2021) llevó a cabo un estudio titulado “Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de cirugía del hospital regional de Huacho” realizado en Huacho. Para evaluar la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería en el Hospital Regional de Huacho, utilizando un método descriptivo de nivel II, de corte transversal, diseño no experimental y enfoque cuantitativo. La población se conformó por 106 pacientes, ajustando la muestra a 47 de ellos. Para la recopilación de datos se empleó una encuesta y como herramienta se empleó un cuestionario Likert de 33 preguntas, conformado por una escala Likert. Donde los hallazgos señalaron que el 68.1% de los pacientes valoró la calidad de atención como regular, el 25.5% la valoró como buena y el 6.4% como mala; en términos de la dimensión personal, el 57.4% valoró la calidad de atención como regular, el 29.8% la valoró como buena y el 12.8% como mala; en la dimensión técnico- científica, el 38.3% la valoró como regular, el 51.1% la valoró como buena y el 10.6% como mala; para concluir, la mayoría de los pacientes

percibió la calidad de atención del enfermero del servicio quirúrgico del Hospital Regional de Huacho como regular.

Marco Conceptual

Calidad

La Organización Mundial de la Salud conceptualiza la calidad de la atención como el nivel en que los servicios sanitarios, tanto para individuos como para colectividades, potencian la posibilidad de lograr los resultados de salud deseados, fundamentándose en conocimientos profesionales respaldados por evidencia científica. Esta definición abarca todas las etapas del cuidado, desde la promoción y prevención hasta el tratamiento, la rehabilitación y los cuidados paliativos. Enfatiza que la calidad de la atención es un elemento susceptible de evaluación y mejora continua, garantizando que los servicios se fundamenten en evidencia científica y tomen en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios, (OMS, 2020b).

La calidad en la provisión de servicios sanitarios constituye una preocupación esencial en la administración del sector, no solo debido al interés por mejorar las capacidades institucionales de las entidades y dependencias, sino primordialmente debido a que la vida de los individuos se encuentra en el núcleo de todos los procesos. Por ende, la promoción y salvaguarda de la salud constituye una obligación del estado. En este marco, la calidad se conceptualiza como la eficacia de los esfuerzos e intervenciones, asegurando tanto la seguridad como un trato humano para cada uno de los usuarios que acceden al servicio de salud (Mendoza & Quispe, 2020).

Naz, al seguir el modelo de Donabedian para atención de calidad, realizó un proyecto de mejora de la calidad buscando rediseñar un sistema de triaje, el cual fue implementada para optimizar la estructura, los procesos y resultado; sin embargo, el triaje pasó de la atención basada en el tiempo, a atención prioritaria y se mejoraron los procesos en base a las recomendaciones de

Angelini de mejores prácticas encontrándose como resultado que el modelo tradicional puede ser adoptado por otros profesionales de la salud (Naz et al., 2022a).

Para evaluar la calidad de la atención, se entiende como el grado en que los servicios proporcionados logran un equilibrio adecuado entre minimizar riesgos y maximizar beneficios para el usuario, por tal sentido, el término "atención médica" no debe ser interpretado exclusivamente como el trabajo del médico, sino como el cuidado integral ofrecido por todo el equipo de salud encargado del bienestar del paciente, asimismo el concepto de "usuario" abarca no solo al paciente, sino también a sus familiares, acompañantes e incluso al personal de salud que participa en el proceso asistencial (Marcelo, 2020).

Dimensión de la Calidad. Existen diversos modelos analíticos de la calidad que tradicionalmente se han utilizado para evaluar los servicios de la salud, uno de los más reconocidos es el desarrollado por Avedis Donabedian, que se enfoca en 3 dimensiones clave: humana, técnica y entorno, Naz al seguir el modelo de Donabedian realizó un proyecto de mejora de la calidad la cual fue implementada para obtener mejoras, sin embargo solo se logró que mejoraran los procesos en base a las recomendaciones de Angelini obteniéndose así que puede ser adoptado por otros profesionales de la salud, los cuales tienen un único motivo que es el bienestar al paciente (Naz et al., 2022b).

Dimensión 1: Humana o Interpersonal. Esta dimensión pone énfasis en la interacción entre el profesional de enfermería y el paciente, lo cual se resume en el respeto mutuo y trato cordial, esta dimensión también verifica la necesidad de brindar atención de calidad en conjunto con el paciente con la finalidad de que este se sienta bien atendido durante su estancia en la entidad de salud, este componente está fundamentado en valores y normas que pueden ser modificados por la ética, expectativas y aspiraciones de cada persona (Grados Vargas, 2024).

Esta dimensión, que se manifiesta en una comunicación apropiada y en el respeto a los principios éticos, es ampliamente reconocida como la relación entre prestadores y pacientes, y es en ella donde se originan la mayoría de los conflictos que surgen entre ambos. Esta relación se basa en dos elementos fundamentales: la comunicación que facilita la transmisión al paciente de información esencial para lograr su colaboración y confianza, permitiendo así convertirla en una instrucción valiosa para su participación activa en el proceso de atención médica (Casilla et al., 2019a).

La posesión de un trabajador altamente capacitado y con una formación impecable no garantiza la calidad humana, por lo que resulta imprescindible respetar los derechos, la cultura y las especificidades de cada individuo. Es imperativo que el profesional de la salud manifieste un interés auténtico hacia el individuo, sus percepciones, necesidades y demandas, proporcionando un trato que sea amable, cordial, cálido y empático. Este comportamiento debe estar respaldado por una ética profesional que se alinee con los valores sociales aceptados y los principios deontológicos que regulan el comportamiento y las obligaciones de los trabajadores de la salud (Alania, 2019).

Dimensión 2: Técnica o Científica. Habilidades o destrezas, lo cual implica el apego de los principios científico en el ámbito de salud, esto incluye el conocimiento y la preparación en los procedimientos, diagnósticos y terapias. (Casilla et al., 2019b). Esta dimensión también considera aspectos como efectividad, eficacia, eficiencia, continuidad, seguridad e integralidad en la atención (Chumpitaz, 2019).

Dimensión 3: Entorno o Confort. Esta dimensión alude a la provisión de las comodidades requeridas para los pacientes y sus familiares (Casilla et al., 2019). Incorpora los elementos físicos y materiales presentes en el ambiente hospitalario, tales como la infraestructura

y el mobiliario, cuyo propósito es garantizar el confort y promover la pronta recuperación del paciente. Las tareas del personal de enfermería deben estar orientadas hacia la mejora del bienestar del paciente, asegurando que su entorno sea confortable. En esta perspectiva, se toman en cuenta las facilidades que la institución proporciona para optimizar la prestación de servicios, con el objetivo de que generen valor al usuario de manera sostenible y a costos razonables. Esto incluye elementos como la comodidad elemental, la decoración, la limpieza, el orden, la privacidad y la confianza que inspira el servicio. Chumpitaz añade que estos componentes deben generar un entorno confortable y fiable, contribuyendo así a la satisfacción del usuario (Chumpitaz, 2019).

Bases Teóricas

Elementos de la Calidad

En años recientes, se han identificado múltiples componentes asociados con la calidad en la atención sanitaria, logrando un consenso sobre las características fundamentales que debe poseer un servicio de alta calidad, las cuales son: eficiencia, donde la prestación de servicios debe fundamentarse en evidencia científica y orientarse hacia aquellos que los requieren; seguridad, que implica acomodar las preferencias, necesidades y valores individuales, organizándose en función de las necesidades de cada paciente; oportunidad, que exige minimizar el tiempo de espera y las demoras que puedan perjudicar tanto a los pacientes como al personal sanitario; equidad, asegurando que la calidad de la atención sanitaria sea uniforme para todos los individuos; integración, donde los servicios deben coordinarse en todos los niveles y entre diversos proveedores (Quiñones, 2021).

El conocimiento del personal de enfermería sobre el cuidado humanizado se basa en la combinación de conocimientos científicos y valores humanos para brindar una atención de

calidad. Esto implica reconocer la importancia de preservar la dignidad del paciente y fomentar relaciones significativas. La humanización en el ámbito de la salud abarca el pensamiento, el ser y el hacer, involucrando tanto al profesional como a la persona atendida. Además, requiere un enfoque holístico que valore al ser humano como un ente integral, autónomo y libre de elegir (Garcilazo, 2022).

Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson

Watson argumenta que, ante la amenaza de deshumanización en la atención al paciente, derivada de la significativa reestructuración administrativa de los sistemas sanitarios a escala global, resulta imprescindible recuperar los elementos humanos, espirituales y transpersonales en la práctica clínica. Los profesionales de enfermería desempeñan funciones administrativas, educativas e investigativas. Desde la perspectiva de Watson, menciona sobre las Premisas Teóricas y Básicas de la Enfermería donde se destaca que la actitud de cuidado ha sido transmitida a lo largo del tiempo mediante la cultura de la enfermería, lo cual ha posibilitado la combinación de una orientación humanística con los fundamentos científicos, además, la conexión transpersonal entre la enfermera y el paciente define el nivel de comprensión en la relación de cuidado, para que esta interacción sea auténtica, la enfermera debe actuar con sinceridad y honestidad, lo cual es indispensable en el contexto del acto de cuidado (Antonio, 2022)

Definición de Términos

Percepción

Es un proceso psicológico que organiza e integra nuestra experiencia sensorial consciente, permitiéndonos dar significado y orden a nuestro entorno. A través de diversas modalidades sensoriales, interpretamos patrones y pistas sobre la estructura del mundo que nos

rodea. Además, nuestra interacción con el entorno influye en la manera en que construimos activamente suposiciones sobre la organización de los objetos y sus relaciones (Forigua, 2019).

Calidad de la Atención

Es definida por Avedis Donabedian, quien es considerado el padre de la calidad de atención clínica mediante tres enfoques, la estructura que abarca tanto los recursos humanos como los materiales, el proceso que incluye las actividades diarias del personal de salud para con los pacientes y los resultados que van a ser consecuencia de las habilidades y destrezas adquiridas en el proceso (Rojas, 2024).

Componente Interpersonal

Se basa en la relación entre el profesional y el paciente, influida por expectativas, normas sociales y valores culturales. Estas diferencias impactan los estilos de interacción y la colaboración del paciente. Mientras algunas sociedades valoran la adaptación y negociación, otras favorecen una actitud más distante, lo que puede afectar la aceptación de las costumbres locales en la práctica médica (Juarez, 2022a).

Componente del Entorno o Ambiente de Enfermería Moderna

Alude a las condiciones o influencias externas que se proporcionan en el servicio, vinculando las actividades del profesional de enfermería y los cuidados proporcionados al paciente. Con el potencial de prevenir o contribuir al desarrollo de una enfermedad (Grados Vargas, 2024).

Componente Técnico

Este aspecto se manifiesta en la implementación de conocimientos y técnicas para resolver problemas y fomentar el bienestar del paciente, subrayando la relevancia del papel del

enfermero. Para ello, es imprescindible tener en cuenta el conocimiento, las competencias y las actitudes del enfermero durante la prestación de su servicio (Juarez, 2022b).

Metodología

Descripción del Lugar de Ejecución

El presente estudio se llevará a cabo en un Hospital público, el cual se encuentra en la provincia de Barranca, que tiene una población aproximada de 144,381 habitantes, de los cuales la mayor parte residen en la zona urbana y un 21% en la zona rural, según el último Censo Nacional INEI – 2017, por lo que también las autoridades de la institución han expresado la necesidad de avanzar en el proyecto para un Hospital Regional, donde se abarque especialidades para una mejor atención a la población.

La población de estudio que conformará esta investigación serán principalmente mujeres en edad fértil que por diversas dolencias y patologías necesitan ser hospitalizadas para el tratamiento respectivo en el servicio de ginecoobstetricia el cual se encuentra ubicado en el primer piso de dicha institución, contando con 22 camas disponibles, y repartido entre el servicio de Ginecología y Obstetricia, teniendo cada área su respectiva coordinadora y jefe de servicio, además tiene una sala de partos con 2 camillas. El servicio cuenta con personal calificado para la atención de las pacientes entre ellas, 11 enfermeras, 10 obstetricas y 11 personal técnicos, todos ellos distribuidos en turnos rotativos, cabe señalar que el servicio de ginecología atiende a pacientes mujeres en edad fértil con patologías quirúrgicas ginecológicas y gestantes de cualquier edad, el número de operaciones programadas mensuales consiste en un promedio de 43 cirugías con algunos casos de suspensión de programaciones.

Población y Muestra

Población

Para el presente estudio la población estará constituida por todas las usuarias hospitalizadas durante el mes de noviembre y diciembre del año 2024, que según registro de hospitalizaciones de pacientes gineco obstétricas es de 80 pacientes en el servicio mencionado.

Muestra

El muestreo será no probabilístico por conveniencia a criterio de la investigadora. Se trabajará con toda la población es decir 80 pacientes atendidas durante el periodo de estudio y se realizará la selección bajo los siguientes criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de Inclusión.

- Pacientes con 2 días de hospitalizadas del servicio de gineco-obstétrica.
- Pacientes lucidas en tiempo espacio y persona.
- Pacientes post operadas mediatas.
- Pacientes con dolencias ginecológicas.
- Pacientes que fueron atendidas en el Hospital en el periodo de estudio

Criterios de Exclusión.

- Pacientes que no deseen colaborar con el estudio.
- Pacientes menores de edad que no cuenten con autorización de los padres.

Tipo y Diseño de Investigación

Esta investigación adopta una metodología cuantitativa, puesto que se centra en el examen de procedimientos analíticos (Sánchez & Murillo, 2021). Su diseño es descriptivo, dado que "el propósito de la investigación descriptiva es conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción precisa de actividades, objetos, procesos y

personas" (Guevara et al., 2020). Este estudio se clasifica como básico, enfocándose en expandir el conocimiento científico y teórico sobre un campo específico sin considerar una disciplina específica y sin enfocarse en la resolución de problemas concretos (Vizcaíno et al., 2023). Además, se categoriza como de corte transversal, dado que se realizará en un momento específico del tiempo (Huaire, 2019).

Formulación de Hipótesis

Esta tesis no requiere la formulación de hipótesis ya que se trata de una investigación descriptiva, donde se examina una sola variable, la cual no se relaciona con otros factores, además, no se busca predecir ningún valor o evento, tomando como ejemplo el estudio realizado por Castillo (2022d) "Percepción del usuario sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el hospital Barranca Cajatambo y Servicios Básicos de Salud – 2022".

Identificación de Variables

Variable: Calidad de Atención

Operacionalización de Variables

Tabla 1

Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas de medición
Calidad de atención	La calidad de la atención se refiere al grado en que los servicios de salud brindados a personas y comunidades contribuyen a incrementar la probabilidad de alcanzar los resultados de salud esperados. en concordancia con prácticas profesionales basadas en evidencia científica (OMS, 2020)	Es el grado con el cual se mide la calidad de atención ofrecida la cual es percibida por el paciente quien calificará de acuerdo a sus criterios. Se tomó como modelo el instrumento utilizado por Marcelo (Marcelo, 2020); usando mediante la técnica de la encuesta para recolectar la información y está constituida por un cuestionario de 30 preguntas relacionadas con 3 dimensiones. obteniendo según el baremo para calidad de atención: Bueno (111-150), Moderado (70-110) y Por mejorar (30-69)	• Humana	- Amabilidad, - Trato, - Confort, - Interés, - Comodidad, - Confort.	Nominal – Ordinal Siempre (5)
			• Técnica	- Información, - Orientación, - Accesibilidad, - Oportunidad, - Continuidad.	A menudo (4)
			• Entorno	- Impacto (Seguridad, respeto, humanización cuidado, confianza, imagen)	A Veces (3) Rara vez (2) Nunca (1)

Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnica

La técnica a utilizar en el presente estudio será la encuesta.

Instrumento

El instrumento consiste en un formulario tipo Escala de Likert está dirigido a la evaluación de la calidad de atención brindada por el enfermero fundamentado en la teoría de Jean Watson. La cual fue evaluada mediante un juicio de expertos, compuesto por cuatro enfermeras que ejercen funciones en áreas asistencial, administrativa y docencia; se aplicó el índice de Kappa con 77.96% (bueno). Para la confiabilidad se ejecutó la prueba piloto a 30 encuestadas para posteriormente aplicar el alfa de Cronbach con 0.849 de aceptabilidad. (Marcelo, 2020) . El cual fue modificada a la actualidad, La encuesta presenta 30 preguntas y está dividida en 03 dimensiones de la calidad, estas son: Humana (14 Ítems), Técnica (11 Ítems) y Dimensión: Entorno (5 Ítems).

Validez y Confiabilidad

Para la validación del instrumento se buscó la evaluación de 5 expertos (profesionales de enfermería colegiados y con especialidad y/o maestría), la encuesta utilizada fue validada por (Marcelo (2020), y modificada a la actualidad con las sugerencias de los expertos que la evaluaron, es por esto que, para determinar su validez y confiabilidad estadística, se procederá a procesar la información en la tabla de estadísticos descriptivos.

Se ha realizado: 1= si la respuesta es positiva y 0= si la respuesta es negativa; la evaluación final, según V de Aiken se obtuvo un puntaje de 0,960 índice de validez.

La escala V de Aiken exhibe una puntuación que oscila entre 0 y 1, donde un valor cercano a uno sugiere una validez superior del instrumento evaluado, lo que insinúa que el instrumento de recolección de datos posee una validez excepcional (Marroquin, 2023). Subsecuentemente, se efectuaron las modificaciones pertinentes en base a las observaciones recogidas. El instrumento será evaluado estadísticamente a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Se realizó un ensayo piloto con una muestra de 30 pacientes encuestados, procesando los datos utilizando el software SPSS en su versión 25, resultando en un valor de Alfa de Cronbach de 0,849.

Proceso de Recolección de Datos

La recolección de datos será responsabilidad de la autora principal, previa autorización de las profesionales de guardia en la institución donde se ejecutará, el estudio programado para noviembre del 2024, en los días libres de preferencia en la tarde por ser un horario más accesible. Para esto se consultará con las enfermeras de turno para corroborar que las pacientes cumplan con los criterios de inclusión, una vez seleccionada las participantes se procederá a la explicación del objetivo de estudio para luego firmar el consentimiento informado, con estos pasos se procede a la realización de la encuesta.

Procesamiento y Análisis de datos

Una vez recolectado los datos se procederá a la evaluación por el software estadístico SPSS versión 25, donde se redactará en tablas con porcentajes según las dimensiones estudiadas las cuales serán contrastadas con los respectivos antecedentes y teorías. Se considerará los siguientes puntajes: 111 a150 un nivel Bueno, 70 a 110 un nivel moderado y 30 a 69 un nivel por mejorar.

Durante el análisis de los datos, se utilizaron métodos de estadística descriptiva. Los datos recolectados fueron organizados y examinados manualmente y sistemáticamente mediante el uso del software Excel, en el que se desarrolló una matriz de datos. Subsecuentemente, los datos correspondientes a cada ítem del instrumento fueron codificados y introducidos en Microsoft Excel, generando un cuadro de información que fue procesado mediante el software estadístico SPSS versión 25, lo que facilitó la obtención de resultados y la creación de tablas y gráficos de naturaleza estadística. académica (Castillo, 2022e).

Consideraciones Éticas

En esta investigación, se seguirán los principios bioéticos de autonomía, justicia, beneficencia y no maleficencia, debido a que será aplicado a personas quienes tienen derecho a la protección e inviolabilidad de sus datos, se garantizará la participación voluntaria de los pacientes a través de un consentimiento informado con la finalidad de obtener información clara y precisa, evitando así posibles conflictos legales. (Sudario & Chuquillanqui, 2023)

Se tomó en cuenta el principio de Autonomía que otorga a cada individuo la libertad y capacidad de tomar decisiones, garantizando que se les proporcione la información pertinente y se les informe sobre sus derechos, respetando su decisión, el principio de Justicia que busca el beneficio de todos los individuos con los hallazgos obtenidos, el principio de Beneficencia que busca prevenir riesgos que comprometan a los participantes de la investigación, además de posibles talleres de formación para los profesionales de enfermería con el objetivo de mejorar la percepción de los pacientes a través de una atención de alta calidad, y el principio de no maleficencia que previene la presentación de riesgos que puedan afectar o perjudicar a los individuos que participan en el estudio (Geronimo, 2021).

Administración del Proyecto de Investigación

Cronograma de Ejecución

ACTIVIDADES	Agosto, 2024			Septiembre, 2024		Octubre, 2024		Nov, 2024
	SEM 1 y 2	SEM 3	SEM 4	SEM 1 Y 2	SEM 3 Y 4	SEM 1 Y 2	SEM 3 Y 4	SEM 3
Título de proyecto								
Capítulo I y II								
Capitulo III y IV								
Operacionalización de variables								
Recolección, tabulación y análisis de datos								
Elaboración y redacción de documento								
Revisión y sustentación								

Presupuesto

Recursos Humanos

AUTOR: Sadith Bernardina Yumbato Jurado

ASESOR: Dra. luz Victoria Castillo Zamora

BIENES:

DESCRIPCION	PRECIO
HOJAS BOND	25.00
TINTA DE IMPRESORA	75.00
REFRIGERIOS	50.00
PASAJES	80.00
OTROS UTILES DE ESCRITORIO	75.00
TOTAL	305.00

SERVICIOS

DESCRIPCION	PRECIO
INTERNET	200
LUZ	160
CELULAR	140
TRANSPORTES	130
TOTAL	630

FINANCIAMIENTO:

Financiamiento propio

Referencias bibliográficas

- Alania, V. (2019). *Nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad de cuidado que brinda la enfermera en CRED, centro de salud de Lima Este, 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11730/Alania_ov.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Anchundia, L. (2020). *Calidad en la atención hospitalaria del Centro Obstétrico del Hospital IESS de Machala* [Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil]. Repositorio institucional. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/60011>
- Antonio, Y. (2022). Teoría de Jean Watson . *Scribd*.
<https://es.scribd.com/document/586241660/TEORIA-DE-JEAN-WATSON#>
- Castillo, C. R. (2022). *Percepción del usuario sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el Hospital Barranca Cajatambo y SBS - 2022* [Tesis de especialidad, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio institucional.
<http://hdl.handle.net/20.500.14067/6479>
- Chamba, M., Conde, A., Romero, I., & Condoy, R. (2022). Calidad de atención asociada al proceso enfermero según la perspectiva de pacientes y profesionales en un Hospital Obstétrico en el Ecuador. *Dominio de Las Ciencias*, 8(3), 6.
<https://doi.org/10.23857/dc.v8i3>
- Chancusig, M. (2021). *Calidad de atención y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital General del Sur de Quito, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74925>
- Chumpitaz, M. (2019). *Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente*

hospitalizado de una Clínica Privada, Lima – Perú 2018 [Tesis de maestría, Universidad Nacional Del Callao]. Repositorio institucional.

<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3544>

Dra. Casilla, B., Dra. Correa, O., Dra. Correa, M., & Dr. Castillo, S. (2019). *Capítulo 7.*

Anestesia obstétrica en la mujer con embarazo de alto riesgo. Editora Mama Bernardette.

https://www.google.com.pe/books/edition/Capítulo_7_Anestesia_obstétrica_en_la/bUEqEAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=dimensiones+de+la+calidad+de+atencion+en+salud&pg=PT85&printsec=frontcover

Forigua, J. C. (2019). Atención, sensación y percepción. *Fundación Universitaria Del Área Andina*, 1–98. <https://digitek.areandina.edu.co/handle/areandina/1439>

Garcilazo, L. (2022). *Conocimientos sobre la teoría Jean Watson y su nivel de aplicabilidad en enfermeras del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma – 2019* [Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. http://45.177.23.200/bitstream/undac/3027/1/T026_45464083_T.pdf

Geronimo, C. (2021). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el laboratorio Ghemo Lab de Huancayo, 2021 [Universidad César Vallejo]. In *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73799>

Grados Vargas, M. (2024). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción en pacientes con cáncer de mama postquirúrgico, Hospital Público, Lima 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio institucional. https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/11380/T061_45252443_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa

(descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 3, 163–173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)

Guillen, Y. (2021). *Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el Hospital de Ventanilla, Callao, Perú, 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma].

[https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/5390/T030_41034635_T GUILLEN CLARIS YANET \(1\).pdf?sequence=1](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/5390/T030_41034635_T GUILLEN CLARIS YANET (1).pdf?sequence=1)

Huaire, E. (2019). *Método de investigación*. 61. <https://n2t.net/ark:/13683/pY8w/w8Y>

Juarez, Y. (2022). Satisfacción Del Paciente Y Calidad Del Cuidado De Enfermería En El Postoperatorio Mediato Del Servicio De Ginecología Del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2019 [Universidad Nacional Francisco Villarreal]. In *Repositorio Institucional UNFV*. http://190.12.84.13/bitstream/handle/20.500.13084/5915/TESIS_JUAREZ MEDRANO YESSICA RAQUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Katian, L., Tinoco, T., Valtierra, E., & Cortés, Y. (2022). “Cuidado Humanizado en Trabajo de Parto relacionado con Incertidumbre en Mujeres durante el Puerperio Mediato.” *Paraninfo Digital*, 36(3), e34077d-e34077d. <https://doi.org/10.15446/AV.ENFERM.V36N3.66508>

Lima, S., José, G., Salguero, R., Robles, E., Mantilla, G., Serrano, L., Cobos, H., Serrano, G., Ibarra, A., Armijo, M., Guerrero, R., & Anchundia, E. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2). <https://revibiomedica.sld.cu/index.php/ibi/article/view/286/267>

Marcelo, D. (2020). “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la clínica Ricardo Palma, Lima – Perú, 2019.” [Universidad Norbert Wiener]. In *Thesis Wuiner*.

https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/3977/T061_44944933_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Marroquin, R. (2023). Confiabilidad y Validez de Instrumentos de investigación. *Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*, 39.

<http://www.une.edu.pe/Titulacion/2013/exposicion/SESSION-4-Confiabilidad y Validez de Instrumentos de investigacion.pdf>

Mendoza, Y., & Quispe, C. (2020). “*Calidad en la atención del parto en usuarias del servicio de obstetricia. Hospital II EsSALUD de Ayacucho, agosto - octubre 2019*” [Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga].

http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/UNSCH/3998/1/TESIS O894_Men.pdf

Menéndez, T., Patricia, A., Anzules, J., Véliz, I., & Delgado, D. (2020). Calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución Hospitalaria Pública del Ecuador. *Dominio de Las Ciencias, ISSN-e 2477-8818, Vol. 6, N°. 4, 2020 (Ejemplar Dedicado a: Octubre-Diciembre)*, Págs. 1304-1311, 6(4), 1304–1311.

<https://doi.org/10.23857/dc.v6i4.1538>

Naz, S., Saleem, S., Shamsul Islam, Z., Bhamani, S., & Sheikh, L. (2022). Obstetric triage improvement process using the Donabedian model of quality care: a quality improvement initiative. *BMJ Open Quality, 11*, 1–10. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2021-001483>

OMS. (2020, August 11). *Servicios sanitarios de calidad*. Organización Mundial de La Salud.

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

OMS. (2023). *Calidad de la atención*. https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1

Palacios, A. (2019). *cuidado humanizado a la paciente gineco-obstetra del hospital SAN Vicente*

de Paúl, Según *La Teoría de Watson* [Universidad Técnica del Norte].

[http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/9502/2/06 ENF 1075 TRABAJO GRADO.pdf](http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/9502/2/06%20ENF%201075%20TRABAJO%20GRADO.pdf)

Quiñones, A. G. (2021). “*Percepción de satisfacción del usuario externo del puesto de salud Villa Jesús, Arequipa 2019*” [Universidad Católica de Santa María].

<https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/11219/B3.2268.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramos, A. (2020). *Satisfacción de las pacientes post operadas de mastectomía con relación a la atención de enfermería, en el Hospital General ISSSTE Acapulco*. [Universidad de Calidad con Inclusion Social]. file:///C:/Users/USER/Desktop/referencias/ramos.pdf

Rojas, H. (2024). *Calidad de la atención de enfermería en pacientes hospitalizados en cirugía , Hospital II-1 Moyobamba , 2023*. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Ruiz, J., Tamariz, M., Méndez, L., Torres, L., Duran, T., Ruiz, J., Tamariz, M., Méndez, L., Torres, L., & Duran, T. (2020). Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus*, 5(14), 1–9.
<https://doi.org/10.36789/SANUS.VII14.174>

Sánchez, A. A., & Murillo, A. (2021). Enfoques metodológicos en la investigación histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa. In *Debates por la Historia* (Vol. 9, Issue 2).
<https://doi.org/10.54167/debates-por-la-historia.v9i2.792>

Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del ministerio de salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX . *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 36(2), 311. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>

- Sudario, M., & Chuquillanqui, C. (2023). “ *Calidad De Atención De Enfermería En Del Centro Materno Infantil Manuel Barreto San Juan De Miraflores – 2023* ” [Univbersidad Maria Auxiliadora]. <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/1662>
- Torres, L. (2021). “Calidad De Atención Del Profesional De Enfermería En El Servicio De Cirugía Del Hospital Regional De Huacho- 2021” [Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Facultad]. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). [https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/4488/Torres Chumbes%20 Laura Angelina.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/4488/Torres%20Chumbes%20Laura%20Angelina.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vizcaíno, P. I., Cedeño, R. J., & Maldonado, I. A. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723–9762. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658
- Zevallos, R. (2022). *INFORME N° 008-2022-GDUT-MPB*. https://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2021/Vivienda/files/muni_barranca_771.pdf

Apéndices

Apéndice A: Instrumentos de recolección de datos

“Calidad de atención que perciben las pacientes en el servicio de gineco obstetricia”

I. SALUDO

Buenos días etimada usuaria, estoy interesada en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital Barranca de parte de las enfermeras. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradezco su participación.

II. CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICOS DE LA PACIENTE

III. Edad

18 - 30 ()

31 - 40 ()

41 - 50 ()

51 - mas ()

3- Grado de instrucción

Sin estudios ()

Primaria ()

Secundaria ()

Superior ()

2. Días hospitalizada

1 - 2 ()

3 - 4 ()

5 - 6 ()

7 a mas ()

4. Estado civil .

Soltera ()

Unión libre ()

Casada ()

Viuda/ Divorciada ()

IV. INSTRUCCIONES

Los items que a continuación se describen tienen una puntuación de entre 1 y 5 puntos por lo que se solicita colocar una X según su valoración (No hay respuesta correcta o incorrecta solo se le pide veracidad y honestidad en su respuesta)

- N : Nunca (1)

- RV : Tarta vez (2)

- AV : A Veces (3)

- AM : A menudo (4)

- S : Siempre (5)

V. CONTENIDO

ENUNCIADOS		1	2	3	4	5
DIMENSION HUMANA						
1	Durante la hospitalización la enfermera la llamó por su nombre.					
2	La enfermera le da información clara y precisa.					

3	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.					
4	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal					
5	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo					
6	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.					
7	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación					
8	La enfermera lo escucha con atención					
9	La enfermera habla con usted amablemente					
10	La enfermera respeta sus creencias y costumbre					
11	La enfermera se identifica y se presenta ante usted					
12	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.					
13	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención					
14	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo					
	DIMENSION TECNICA					
15	La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.					
16	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento					
17	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor					
18	El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal					
19	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad					
20	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted					
21	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.					

22	La enfermera responde rápidamente al llamado					
23	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente					
24	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.					
25	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted					
DIMENSION ENTORNO						
26	Las habitaciones se encontraban limpias y ordenadas durante el día					
27	Las enfermeras mantenían la limpieza al realizar sus procedimientos.					
28	Las enfermeras no comentaban con otras personas sobre su condición de salud					
29	Los muebles y camas eran cómodas y apoyaban su recuperación					
30	Considera la ambientación de los cuartos la adecuada para su estancia.					

Apéndice B: Validez de los instrumentos

VALIDEZ DE CALIDAD DE ATENCION

CALCULO DE V DE AIKEN

CLARIDAD									V AIKEN
S	N	C	ITEM	J1	J2	J3	J4	J5	
5	5	2	I1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I2	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I3	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I4	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I5	1	1	1	1	1	1
3	5	2	I6	1	0	0	1	1	0.6
5	5	2	I7	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I8	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I9	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I10	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I11	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I12	1	1	1	1	1	1
3	5	2	I13	1	0	1	0	1	0.6
4	5	2	I14	1	0	1	1	1	0.8
5	5	2	I15	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I16	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I17	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I18	1	1	1	1	1	1
4	5	2	I19	1	1	1	0	1	0.8
4	5	2	I20	1	1	1	0	1	0.8
4	5	2	I21	1	1	1	0	1	0.8
5	5	2	I22	1	1	1	1	1	1
4	5	2	I23	1	1	1	0	1	0.8
5	5	2	I24	1	1	1	1	1	1
4	5	2	I25	1	1	1	0	1	0.8
5	5	2	I26	1	1	1	1	1	1
4	5	2	I27	1	1	1	0	1	0.8
4	5	2	I28	1	1	0	1	1	0.8
5	5	2	I29	1	1	1	1	1	1
4	5	2	I30	1	1	1	0	1	0.8
									0.91333

CONGRUENCIA									V
S	N	C	ITEM	J1	J2	J3	J4	J5	AIKEN
5	5	2	I1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I2	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I3	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I4	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I5	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I6	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I7	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I8	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I9	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I10	1	1	1	1	1	1
4	5	2	I11	1	1	0	1	1	0.8
5	5	2	I12	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I13	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I14	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I15	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I16	1	1	1	1	1	1
4	5	2	I17	1	1	1	0	1	0.8
5	5	2	I18	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I19	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I20	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I21	1	1	1	1	1	1
4	5	2	I22	1	1	1	0	1	0.8
5	5	2	I23	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I24	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I25	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I26	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I27	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I28	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I29	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I30	1	1	1	1	1	1
									0.98

CONTEXTO									V AIKEN
S	N	C	ITEM	J1	J2	J3	J4	J5	
5	5	2	I1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I2	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I3	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I4	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I5	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I6	1	1	1	1	1	1
3	5	2	I7	0	1	1	0	1	0.6
5	5	2	I8	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I9	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I10	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I11	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I12	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I13	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I14	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I15	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I16	1	1	1	1	1	1
4	5	2	I17	1	1	0	1	1	0.8
5	5	2	I18	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I19	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I20	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I21	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I22	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I23	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I24	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I25	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I26	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I27	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I28	1	1	1	1	1	1
4	5	2	I29	1	1	1	0	1	0.8
5	5	2	I30	1	1	1	1	1	1
									0.973333

CONSTRUCTO									V AIKEN
S	N	C	ITEM	J1	J2	J3	J4	J5	
5	5	2	I1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I2	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I3	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I4	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I5	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I6	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I7	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I8	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I9	1	1	1	1	1	1
4	5	2	I10	0	1	1	1	1	0.8
5	5	2	I11	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I12	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I13	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I14	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I15	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I16	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I17	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I18	1	1	1	1	1	1
4	5	2	I19	1	1	1	0	1	0.8
5	5	2	I20	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I21	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I22	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I23	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I24	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I25	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I26	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I27	1	1	1	1	1	1
5	5	2	I28	1	1	1	1	1	1
3	5	2	I29	1	1	0	0	1	0.6
5	5	2	I30	1	1	1	1	1	1
									0.973333

Quiere decir que el instrumento de recolección de datos tiene excelente validez en los ítems evaluados como CLARIDAD, CONGRUENCIA, CONTEXTO Y DOMINIO DE CONSTRUCTO.

Mientras más se acerque a la unidad, mejor validez tendrá el instrumento evaluado.

CODIFICACION DICOTOMICA	Donde
Apreciación positiva = 1	S = suma de respuestas afirmativas
Apreciación negativa = 0	N = Numero de jueces
Formula de V de Aiken	C = Numero de valores de la escala de evaluación
$V = S / n (c - 1)$	

V AIKEN = 0.960

CALIDAD DE ATENCION					
	CLARIDAD	CONGRUENC.	CONTEXTO	DOMINIO	TOTAL
D. HUMANA	0.929	0.987	0.973	0.987	0.969
D. TECNICA	0.909	0.960	0.980	0.980	0.957
D. ENTORNO	0.880	1	0.960	0.920	0.940
VARIABLE GENERAL	0.913	0.980	0.973	0.973	0.960

JUEZ 1

Barranca 29 de setiembre del 2023

Lic. Marilú Natalia Cuadros Cano

Enfermera Especialista en Centro Quirúrgico

Presente

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en calidad de JUEZ para validar el contenido del instrumento correspondiente: cuestionario para medir la calidad de atención de enfermería percibida por el paciente.

Para dar a lo anteriormente expuesto se hace entrega formal del cuestionario y formatos de validación el cual deberá ser llenado de acuerdo a sus observaciones a fin de orientar y verificar la claridad, congruencia, adecuado uso de palabras para el contexto y dominio del contenido para los diversos ítems del cuestionario.

Agradezco su receptividad y colaboración, su apoyo me permitirá usar un instrumento con garantía de validez.

Quedo de usted. En espera del feedback respectivo.

Muy atentamente



Lic. Sadith Yumbato J.

CEP 100772

**INSTRUMENTO PARA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar la calidad de atención percibida por los pacientes en el servicio de gineco obstetricia, el mismo que será aplicado a los pacientes hospitalizados de dicho servicio, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del cuestionario de calidad de atención, el cual será utilizado posteriormente como instrumento de investigación.

INSTRUCCIONES

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio de contenido. Para ello deberá asignar una validación si el ítem presenta o no los criterios propuestos y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

JUEZ N° 01
 FECHA ACTUAL 07-10-23
 NOMBRE Y APELLIDOP DEL JUEZ Marily Natalia Cuadros Cazo.
 INSTITUCION DONDE LABORA Hospital Bananca - Cajatambo
 AÑOS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL 22 años



 GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
 HOSPITAL BANANCA - CAJATAMBO
 M. Sc. Marilyn Natalia Cuadros Cazo
 C.E.P. 20329

Firma y sello

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

- 1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del instrumento?
SI (X) NO ()

Observaciones-----

Sugerencias-----

- 2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?
SI (X) NO ()

Observaciones-----

Sugerencias-----

- 3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del instrumento?
SI () NO (X)

Observaciones-----

Sugerencias-----

- 4) ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del instrumento?
SI () NO (X)

Observaciones-----

Sugerencias-----

- 5) ¿Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinente para cada ítem o reactivo del instrumento?
SI (X) NO ()

Observaciones-----

Sugerencias-----

- 6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo
SI (X) NO ()

Observaciones-----

Sugerencias-----

Instrumento
Cuestionario de la percepción de la calidad de atención
Dirigido a pacientes del servicio de gineco obstetricia de un hospital nacional

- 1 Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem
 2 El ítem tiene relación con el constructo
 3 Las palabras utilizadas en el ítem son usuales en nuestro contexto
 4 El ítem evalúa el componente o dimensión específica de Constructo

ENUNCIADOS	Claridad 1		Congruenci a 2		Contexto 3		Dominio constructo 4		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION HUMANA									
1 Durante la hospitalización la enfermera lo llamó por su nombre.	X		X		X		X		
2 La enfermera le da información clara y precisa	X		X		X		X		
3 La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.	X		X		X		X		
4 La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal	X		X		X		X		
5 La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo	X		X		X		X		
6 La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.	X		X		X		X		
7 La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.	X		X			X	X		
8 La enfermera lo escucha con atención.	X		X		X		X		
9 La enfermera habla con usted amablemente.	X		X		X		X		

Apéndice C: CONFIABILIDAD ESTADÍSTICA DEL INSTRUMENTO

Para determinar la confiabilidad del instrumento se realizó una prueba piloto con 30 pacientes hospitalizadas en el servicio de Gineco Obstetricia, y a los resultados obtenidos se aplicó la fórmula de α Cronbach mediante el estadístico SPSS versión 25:

N°	BASE DE DATOS DE CALIDAD DE ATENCION																																					
	DIMENSION 1 HUMANA															DIMENSION 2 TECNICA																						
	EDAD	DIAS	E.C.	IRAD	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	D1	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	D2	P26	P27	P28	P29	P30	D3	ST
1	4	1	3	4	5	3	5	5	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4	54	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	36	3	4	3	1	3	14	104
2	4	2	3	2	3	5	5	4	3	5	5	5	5	5	3	3	5	3	59	3	5	5	4	5	3	5	5	5	5	50	5	5	3	2	5	20	129	
3	1	1	2	4	3	2	5	2	2	2	4	5	5	3	5	4	2	49	3	2	3	3	5	4	5	4	5	5	44	3	5	4	1	2	15	108		
4	1	2	1	4	3	2	4	3	2	3	5	4	4	3	2	4	3	44	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	38	3	4	2	2	3	14	96		
5	1	2	1	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	46	4	3	3	4	5	3	5	4	4	2	3	40	3	3	3	3	3	15	101	
6	2	1	2	4	3	2	5	4	3	2	4	5	5	4	4	5	4	55	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	52	5	5	3	2	3	18	125		
7	3	2	2	3	4	3	3	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	55	3	4	4	5	5	3	4	3	5	4	45	3	4	2	3	5	17	117		
8	2	2	2	3	4	3	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	60	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	51	4	5	3	1	1	14	125		
9	4	1	3	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	47	3	3	5	4	5	4	4	4	4	5	45	3	4	3	3	3	16	108		
10	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	5	4	46	2	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	35	3	2	3	1	2	11	92	
11	1	1	2	1	5	4	4	5	4	3	3	4	5	3	4	4	5	56	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	39	3	3	4	3	3	16	111	
12	1	3	4	1	1	3	5	3	3	2	2	4	3	2	2	3	2	40	3	3	4	4	5	3	4	4	5	3	41	1	3	4	2	2	12	93		
13	3	2	3	2	1	3	3	2	3	1	2	3	3	4	3	4	2	37	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	36	3	4	3	2	15	88		
14	2	2	1	2	3	5	3	5	2	4	4	3	5	5	5	3	5	2	54	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	49	5	5	3	3	5	21	124	
15	4	3	3	2	4	3	4	5	5	2	5	3	3	4	3	5	4	55	5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	48	4	5	2	3	16	119			
16	1	2	3	2	2	3	3	2	3	4	4	5	4	5	4	5	4	52	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	38	3	5	1	2	13	103			
17	2	2	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	64	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	49	3	3	3	3	3	15	128		
18	4	3	2	3	4	1	3	3	3	1	2	4	3	4	5	4	2	42	3	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5	47	5	2	1	3	16	105		
19	4	1	4	3	1	3	3	4	3	3	5	5	5	5	4	5	3	54	4	3	4	5	5	4	5	3	4	5	45	5	5	3	4	5	22	121		
20	1	2	3	2	5	2	5	5	2	2	3	3	3	3	3	3	2	46	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	35	4	4	2	1	3	14	95	
21	1	1	3	1	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	64	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	53	3	4	2	5	3	17	134		
22	3	1	2	2	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	66	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	42	3	4	2	3	4	16	124		
23	1	2	4	2	5	4	4	5	4	2	3	3	3	5	2	4	3	50	5	4	5	5	3	4	2	4	3	4	44	3	4	2	3	1	13	107		
24	3	2	4	3	5	2	5	4	2	2	4	5	5	3	3	5	3	53	5	3	3	3	5	3	5	1	3	3	5	39	3	3	3	3	3	15	107	
25	1	1	3	2	4	3	5	3	3	2	3	5	3	5	3	5	3	50	3	5	5	5	5	3	3	1	3	3	3	39	3	5	1	5	3	17	106	
26	2	1	3	2	1	3	4	3	3	3	4	5	5	3	5	4	5	51	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	50	3	4	2	1	3	13	114		
27	1	4	3	1	2	5	3	5	3	3	5	5	5	5	3	5	3	57	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	41	5	5	3	5	1	19	117		
28	2	2	4	3	1	3	4	3	4	4	4	3	5	5	5	4	5	53	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	49	3	3	3	1	3	13	115		
29	2	1	4	1	3	3	5	5	3	3	5	5	4	5	4	5	2	57	5	4	5	5	5	3	5	4	5	50	3	3	3	1	3	13	120			
30	3	2	4	2	5	3	5	4	3	2	4	5	4	5	4	5	4	57	4	3	5	4	5	4	5	5	3	5	49	5	5	1	5	3	19	125		

Dojnde se obtuvo como resultado una confiabilidad de 0.849

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,849	30

$$\alpha = 0.849$$

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	confiabilidad nula
0.54 a 0.59	confiabilidad baja
0.60 a 0.65	confiable
0.65 a 0.71	muy confiable
0.72 a 0.99	excelente confiabilidad
1	confiabilidad perfecta

Para que exista confiabilidad $\alpha > 0.6$, por lo tanto, este instrumento es confiable.

Apéndice D: Consentimiento informado**CONSENTIMIENTO INFORMADO.**

He sido informada de los motivos que llevan a realizar el presente trabajo de investigación por lo cual dejo constancia que a través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación de Título “Calidad de Atención que perciben las pacientes del servicio de gineco obstetricia de un Hospital Nacional de Lima, 2024”, habiendo sido informada del propósito del mismo, así como de los objetivos y teniendo la confianza plena de que la información que se recabe en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de investigación en mención, le agradecemos su participación.

Barranca, agosto 2024

.....

FIRMA

Apéndice E: Matriz de consistencia

Título: “Calidad de atención que perciben las pacientes en el servicio de Gineco Obstetricia de un Hospital nacional de Lima, 2024”

Problema	Objetivos	Variables	Hipótesis	Metodología
Problema general	Objetivo general			Enfoque: Cuantitativo
¿Cómo es la calidad de atención que recibe el paciente en el servicio de gineco obstetricia de un hospital nacional de Lima, 2024?	Determinar la calidad de atención brindada al paciente por el personal de enfermería en el servicio de gineco obstetricia de un hospital nacional de Lima, 2024.	CALIDAD La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios (OMS, 2020)	No aplica	Diseño: No experimental Descriptivo
Problemas específicos	Objetivos específicos			Tipo: Aplicada Corte: Transversal
¿Cómo es la calidad de atención en la dimensión humana que recibe el paciente por el personal de enfermería en el servicio de gineco obstetricia de un hospital nacional de Lima, 2024? ¿Cómo es la calidad de atención en la dimensión técnica que recibe el paciente por el personal de enfermería en el servicio de gineco obstetricia de un hospital nacional de Lima, 2024?	Identificar como es la calidad de atención que recibe el paciente en la dimensión humana del servicio de gineco obstetricia de un hospital nacional de Lima. Identificar como es la calidad de atención que recibe el paciente en la dimensión técnica del servicio de gineco obstetricia de un hospital nacional de Lima.	La calidad se define como la prestación en la condición de eficacia de los esfuerzos e intervenciones desplegadas y garantía de seguridad y trato humano para todos y cada uno de los usuarios (Mendoza & Quispe, 2020)		Población: total 30 pacientes Muestra: no aplica Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario de 30 preguntas tipo Likert

<p>¿Cómo es la calidad de atención en la dimensión entorno que recibe el paciente por el personal de enfermería en el servicio de gineco obstetricia de un hospital nacional de Lima, 2024?</p>	<p>Identificar como es la calidad de atención que recibe el paciente en la dimensión entorno del servicio de gineco obstetricia de un hospital nacional de Lima.</p>			
---	--	--	--	--