



FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA
UNIDAD DE POSGRADO

**FACTORES ASOCIADOS A LA INSATISFACCIÓN EN LA
ATENCIÓN DE LAS GESTANTES EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ.
PUENTE PIEDRA. JULIO - AGOSTO 2020.**

**TESIS
PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GERENCIA DE PROYECTOS
DE INVERSIÓN EN SALUD
PRESENTADO POR
ELKE JURY CANDIOTTI RAMÍREZ**

**ASESOR
Dr. IVÁN MARTÍN VOJVODIC HERNÁNDEZ**

LIMA, PERÚ

2021



**Reconocimiento - Compartir igual
CC BY-SA**

El autor permite a otros transformar (traducir, adaptar o compilar) esta obra incluso para propósitos comerciales, siempre que se reconozca la autoría y licencien las nuevas obras bajo idénticos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

**FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA
UNIDAD DE POSGRADO**

TESIS

**FACTORES ASOCIADOS A LA INSATISFACCIÓN EN LA
ATENCIÓN DE LAS GESTANTES EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ.
PUENTE PIEDRA. JULIO - AGOSTO 2020.**

**PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
GERENCIA DE PROYECTOS DE INVERSIÓN EN SALUD**

**PRESENTADO POR:
ELKE JURY CANDIOTTI RAMÍREZ**

**ASESOR:
DR. IVAN MARTÍN VOJVODIC HERNÁNDEZ**

LIMA, PERÚ

2021

**FACTORES ASOCIADOS A LA INSATISFACCIÓN EN LA
ATENCIÓN DE LAS GESTANTES EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ.
PUENTE PIEDRA. JULIO - AGOSTO 2020.**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

Asesor:

Dr. IVÁN MARTÍN VOJVODIC HERNÁNDEZ

Mg. M.C JOSÉ ORESTES TORRES SOLIS

Presidente

Dra. Obsta. VERÓNICA GIANNINA MORÁN RODRIGUEZ

Vocal

Mg. Obsta. DENISE SACSA DELGADO

Secretario

DEDICATORIA

A Dios y a la Virgen María, porque nunca me sueltan la mano y me guían en el trayecto de mi vida.

Le doy gracias a mis padres Rubén e Ivonne por su apoyo constante.

Me considero dichosa de tenerlos como padres.

AGRADECIMIENTO

Al Dr. Iván Vojvodic Hernández, por guiarme en la elaboración del presente proyecto.

Al Sr. Manuel Ramírez Villafane, por su desinteresado apoyo, por estar a mi lado siempre que lo necesité. Por incentivar me a ser mejor persona. Te agradezco ser mi abuelo.

ÍNDICE DE CONTENIDO

TÍTULO	ii
ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
INDICE DEL CONTENIDO.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	6
2.1. Diseño metodológico.....	6
2.2. Población y muestra.....	6
2.3. Criterios de selección.....	8
2.4. Técnicas de recolección de datos.....	9
2.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	10
2.6. Aspectos éticos	10
III. RESULTADOS	12
IV. DISCUSIÓN	26
V. CONCLUSIONES	34
VI. RECOMENDACIONES.....	35
FUENTES DE INFORMACIÓN	37
VII. ANEXOS.....	40

ÍNDICE DE TABLAS

N° de la tabla	Nombre de la tabla	pág.
TABLA 1	Características sociodemográficas de las gestantes atendidas en el servicio de emergencia Según de Nivel de satisfacción	12
TABLA 2	Prevalencia de satisfacción en la atención de las gestantes	14
TABLA 3	Satisfacción según Dimensión Fiabilidad	15
TABLA 4	Satisfacción según Dimensión Capacidad de Respuesta	17
TABLA 5	Satisfacción según Dimensión Seguridad	19
TABLA 6	Satisfacción según Dimensión Empatía	21
TABLA 7	Satisfacción según Dimensión Aspectos Tangibles	23
TABLA 8	Satisfacción según Percepción	25

RESUMEN

Objetivo: Determinar los factores asociados a la insatisfacción en la atención de las gestantes en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz. Puente Piedra, julio – agosto 2020.

Material y Métodos: El presente estudio es prospectivo, observacional, analítico y transversal. Caso control anidado en una cohorte. La población de estudio estuvo constituida por 231 gestantes seleccionadas de manera aleatoria que asistieron al servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz durante el período de julio a agosto de 2020. El instrumento que se empleó fue la encuesta SERVQUAL modificada de calidad de atención del Ministerio de Salud.

Resultados: La prevalencia de la Insatisfacción en la atención de gestantes en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz es 97.4 %. La Dimensión Fiabilidad presentó 93.1% de insatisfacción. La Dimensión Capacidad de Respuesta tuvo 87.4% de insatisfacción. Dimensión Seguridad, el porcentaje de insatisfechos fue 54.1%. El porcentaje de insatisfacción fue 51.5% en la Dimensión Empatía. La Dimensión de Aspectos Tangibles tuvo un porcentaje de insatisfacción de 65.4%. Y la percepción de la satisfacción tuvo 40.7% sobre el 90% del puntaje máximo.

Conclusiones: El porcentaje de insatisfacción es alto, lo cual se explica por las características de la evaluación del instrumento utilizado que es el recomendado por el Ministerio de Salud, por las características y actitudes del personal sanitario y de los pacientes en la fase de pandemia Covid-19.

Palabras claves: Satisfacción del paciente, Garantía de la Calidad de Atención de Salud, Servicios Médicos de Urgencias, Embarazadas.

ABSTRACT

Objective: To determine the factors associated with dissatisfaction in the care of pregnant women in the emergency service of the Carlos Lanfranco La Hoz Hospital. Puente Piedra, July - August 2020.

Material and Methods: The present study is Prospective, Observational, analytical and cross-sectional. Control case nested in a cohort. The study population consisted of 231 randomly selected pregnant women who attended the emergency service of the Carlos Lanfranco La Hoz Hospital during the period from July to August 2020. The instrument used was the modified SERVQUAL survey on the quality of care of the patient. Ministry of Health.

Results: The prevalence of Dissatisfaction in the care of pregnant women in the Emergency Service of the Carlos Lanfranco La Hoz Hospital is 97.4%. The Reliability Dimension presented 93.1% dissatisfaction. The Responsiveness Dimension had 87.4% dissatisfaction. Security dimension, the percentage of dissatisfied was 54.1%. The dissatisfaction percentage was 51.5% in the Empathy Dimension. The Tangible Aspects Dimension had a dissatisfaction percentage of 65.4%. And the perception of satisfaction had 40.7% over 90% of the maximum score.

Conclusions: The percentage of dissatisfaction is high, which is explained by the characteristics of the evaluation of the instrument used, which is the one

recommended by the Ministry of Health and by the characteristics and attitudes of health personnel and patients in the Covid-19 pandemic Covid-19.

Key words: Patient Satisfaction, Quality Assurance, Health Care, Emergency Medical Services, Pregnant.

I. INTRODUCCIÓN

La palabra Calidad es un término de origen latín que se define como condición que califica a las personas, bienes y servicios¹.

La calidad inicia con la revolución industrial, inspeccionando los productos terminados para luego clasificarlos en aprobados o desaprobados. En los inicios del siglo XX se inició la vigilancia estadística para disminuir el costo de inspección. La historia de la Calidad Total se inicia en Japón en la década de los 50, con la finalidad de minimizar el número de productos defectuosos y de este modo evitar la pérdida de un cliente². El Padre de la Calidad Moderna es Edwards W. Deming, en base a su experiencia desarrollo los catorce puntos y las siete enfermedades mortales de la Gerencia. Fue la inspiración de la definición más sencilla de la calidad “que considera que en lo más básico el proveer buena calidad significa hacer lo correcto en la manera correcta de inmediato”³.

Rodríguez⁴ en su estudio nos refiere que la calidad en Salud se remonta a la época de Hammurabi en el año 2000 a. c. donde se consagró la ley del Talión o en su defecto incluía penalidades por negligencia médica; del mismo modo en el Papiro médico egipcio se encuentra las prácticas y procedimientos médicos. En la cultura China 1000 a. c. se muestra el arte de la medicina tradicional. El tratado de Hipócrates de Cos, 500 años a. c., basó su práctica médica en la observación y el estudio del cuerpo humano. Y precisó un código de ética y deontológico que rige hasta nuestros días. Los primeros trabajos de evaluación de la Calidad en Salud

fueron realizados por los epidemiólogos. Florence Nightingale logró reducir la tasa de mortalidad de los hospitales militares¹.

Suñol R⁵ cita a Avedis Donabedian sobre calidad de servicios de salud como "aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes"; la cual creará una de las bases del control de la eficacia de los servicios de salud. Los elementos de la calidad sanitaria son: técnica, relacionado con la ciencia y de la tecnología, el componente interpersonal y los aspectos de confort. Adicionalmente refiere que La Organización Mundial de la Salud (OMS) desea optimizar la eficacia en salud mejorando los procesos de mejoramiento continuo (PMC) y la administración total de la calidad (TQM), asimismo la acreditación en hospitales comprueba si se cumple con estándares superiores que promueve el mejoramiento continuo de la calidad. En el mismo documento se afirma: "Una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud (educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento) de los individuos o de la población, de una forma total y precisa y destina los recursos (humanos y otros), de forma oportuna y tan efectiva como el estado actual del conocimiento lo permite".

La calidad del resultado es un proceso para determinar la satisfacción, también se usan: los informes, los reclamos, el comportamiento del paciente. En los últimos años se viene perfeccionando la evaluación de la satisfacción de los usuarios. La satisfacción del cliente es un indicador de calidad porque indaga sobre el logro alcanzado por el proveedor respecto a las expectativas de los clientes quienes tienen la última palabra⁶.

Druker⁷ en el año 1990 establece cinco niveles de evaluación de la satisfacción mediante dimensiones:

Fiabilidad: Es la habilidad de ejecutar la asistencia de forma confiable, segura y cuidadosa.

Seguridad: Es la capacidad de solucionar los inconvenientes del cliente con veracidad, dignidad e integridad.

Capacidad de respuesta: La disposición que tiene una empresa para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio excelente. La capacidad de respuesta debe ser ágil y precisa.

Empatía: Es la identificación de la empresa con su cliente.

Intangibilidad: Es la característica que más define un servicio.

El modelo de medición según la escuela americana Parasuraman, Zeithaml y Berry se ha denominado SERVQUAL. En 1988 después de varios estudios, la medición se basó en 5 dimensiones:

1. Confianza o empatía.
2. Fiabilidad.
3. Responsabilidad. (seguridad).
4. Capacidad de Respuesta.
5. Tangibilidad⁶.

El Objetivo del desarrollo sostenible para el año 2030 según la Organización Mundial de la Salud (OMS)⁸ es reducir la mortalidad materna a menos de 70 por cada 100,000 nacidos vivos. Y en los países en desarrollo incrementar la financiación en salud, la contratación, el desarrollo y la capacitación y la retención

de personal de salud. La salud materna comprende los aspectos de salud durante el embarazo, el parto y puerperio para disminuir la morbilidad y mortalidad materna mediante atenciones de planificación familiar, preconcepción, cuidado prenatal y cuidado posparto⁹.

Al respecto, el Modelo de Atención Integral de Salud¹⁰ indica que la calidad es “El grado con el cual los procesos de atención médica incrementan la probabilidad de resultados deseados por los pacientes y reduce la probabilidad de resultados no deseados, de acuerdo al estado de los conocimientos médicos”. Según Avedis Donabedian¹¹ en el Manejo estandarizado de las emergencias obstétricas y neonatales del Ministerio de Salud nos dice que: “La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médicas en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios”.

Zamora Chávez¹² en su estudio nos dice que en el Perú se necesita incrementar la cobertura de los Servicios de Salud pero por falta de inversión en infraestructura física, equipo y mantenimiento no ha podido efectivizarse.

La nueva enfermedad SARS-CoV-2(COVID-19), ha desnudado de manera cruda y real, la precariedad de la situación sanitaria del Perú. El 19 de mayo de 2020, en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz se instaló carpas de observación para pacientes covid-19. La Dirección ejecutiva en coordinación con el comando Covid-19 del hospital instalaron 2 carpas en la loza deportiva. Nuestra institución ha ido modificando y reestructurando los diferentes ambientes para acceder a la atención inmediata del paciente Covid-19. Durante los primeros meses de la enfermedad las

personas diagnosticadas con covid-19 eran referidas a otro establecimiento. El 01 de setiembre de 2020 se realizó la entrega y funcionamiento del Centro de atención y aislamiento temporal Lanfranquino instalado e implementado por el Proyecto especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos gracias a gestiones del Gobierno Central con el Ministerio de Salud.

Es fundamental para el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, el servicio de Obstetricia y como profesional de salud, exponer los factores que se asocian a la insatisfacción en el cuidado de las gestantes para incrementar el número de atenciones y disminuir la morbilidad materna independiente si la gestante presentó o no el Covid-19.

Al no tener información actualizada sobre los factores de la insatisfacción en las gestantes en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz se desarrolla el trabajo de investigación.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Diseño metodológico

Enfoque.

Cuantitativo

Tipo.

El presente trabajo es de tipo Prospectivo, Observacional, analítico y transversal.

Diseño.

Caso control anidado en una cohorte.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

El presente estudio se realizó de forma prospectiva en el departamento de emergencias de Gineco-obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz durante el período de julio a agosto de 2020.

La población de estudio estuvo constituida por todas las gestantes que asistieron al servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz durante el período de julio a agosto de 2020,

alcanzando un aproximado de 2116 casos quienes cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión.

2.2.2. Muestra

El tamaño de la muestra para emergencias según la Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo¹³ se determinó utilizando la fórmula de cálculo de porcentajes para investigación descriptiva para establecimientos de salud categoría II y III al no saber la tasa de satisfacción en estudios previos. Se determina una cohorte con población finita.

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2(N-1) + z^2 pq}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

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

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

e = Error de estándar (0.05)

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

N = Población de usuarios externos atendidos desde Julio a agosto 2020.

La determinación del tamaño de la muestra fue: 185 Se añadió un 20% a la muestra total estimada, considerando la posibilidad de pérdidas o errores en los registros de las encuestas. Por este motivo la muestra ajustada a pérdidas fue 231.

No hubo discernimiento en la aplicación de la encuesta servqual.

Tipo de muestreo

La selección de los encuestados fue por muestreo sistemático realizándose la encuesta a las gestantes que se atendieron cada 5 días durante las 24 horas.

2.3. Criterios de selección

Criterios de inclusión

- Todas las gestantes que solicitaron atención en el servicio de emergencia de Gineco-Obstetricia entre los meses de julio a agosto de 2020.
- Gestantes que aceptaron participar en el estudio con la firma del consentimiento informado.

Criterios de exclusión.

- Gestante con trastorno mental.
- Gestante que haya sido transferida a otra institución.
- Gestantes que acuden en el segundo período del trabajo de parto.
- Gestantes que necesiten los protocolos para el manejo inmediato del shock hipovolémico, eclampsia y shock séptico.

2.4. Técnicas de recolección de datos

Se elaboró y se emitió un documento dirigido al área de Docencia e Investigación del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, solicitando la autorización y colaboración para la obtención de datos requeridos en la ficha de recolección de datos.

El Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de nivel II-2, brinda los servicios de salud básica y especialidad, con características de hospital docente, en el cual se encuentra un gran número de estudiantes entrenando constantemente en los diversos servicios que brinda el hospital.

Se realizó la encuesta a las gestantes que recibieron atención en el Servicio de emergencia Gineco Obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz en el período de julio a agosto de 2020, por un espacio de 15 minutos aproximadamente antes del ingreso a emergencia (encuesta expectativa) y a la salida de su atención (encuesta percepción).

La técnica utilizada fue la aplicación de una encuesta y cuestionario. El instrumento que se empleo fue la encuesta SERVQUAL modificada de calidad de atención del Ministerio de Salud¹⁰. De tipo cuantitativo, para su uso en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo (SMA).

La encuesta consta de 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones del usuario, que combinadas, dan como resultado el grado de satisfacción del usuario (anexo 1).

El instrumento es validado por el Ministerio de Salud según RM N° 527-2011/MINSA. Consta de:

- Encabezado en el cual se hace referencia el tema de estudio.
- Datos generales.
- Preguntas sobre la expectativa de la calidad del servicio de emergencia recibido en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.
- Preguntas sobre la percepción de la calidad del servicio de emergencia recibido en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

2.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Se realizó una base de datos en el programa informático Excel para luego procesar la información. La información obtenida se ingresó a la base de datos del Programa SPSS versión 23.00, para el análisis y procesamiento de datos, el cual nos proporcionó tablas estadísticas para la interpretación de los resultados. Para el análisis estadístico se utilizó el χ^2 y T students con un nivel de confianza del 95% según la variable nominal o numérica y con un margen de error de 5%.

2.6. Aspectos éticos.

El presente estudio de investigación se llevó a cabo cuando se obtuvo la autorización del representante legal de la Universidad de San Martín de

Porres y de la institución donde se realizó la investigación (Hospital Carlos Lanfranco La Hoz); y la aprobación del proyecto por parte del Comité de Ética en Investigación de la institución (anexo 4). Se respetó la confidencialidad ya que los datos obtenidos solo serán utilizados para el presente estudio. Se aplicó el Consentimiento informado que se muestra en el anexo (2) que autoriza la realización de la encuesta a fin de respetar el principio de autonomía. Se acató el principio de beneficencia ya que el presente trabajo es beneficioso para el progreso de la humanidad; el principio de no maleficencia al no causar daño voluntariamente; y el principio de justicia.

III. RESULTADOS

Tabla 1. Características sociodemográficas de las gestantes atendidas en el servicio de emergencia Según de Nivel de satisfacción en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz en el año 2020. Lima, Perú.

CARACTERÍSTICAS SOCIO DEMOGRÁFICAS		INSATISFECHAS		SATISFECHAS		TOTAL	p
		PROMEDIO	DESV. STANDARD	PROMEDIO	DESV. STANDARD		
EDAD		27.58	6.4	28.67	4.9	231	p= -0.681
		NÚMERO	PORCENTAJE	NÚMERO	PORCENTAJE	TOTAL	
ESTADO CIVIL	SOLTERA	26	100	0	0	26	p= 0.000
	CASADA	18	100	0	0	18	
	CONVIVIENTE	179	96.8	6	3.2	185	
	DIVORCIADA	2	100	0	0	2	
GRADO DE INSTRUCCIÓN	ANALFABETO	0	0	0	0	0	p= 0.000
	PRIMARIA	12	100	0	0	12	
	SECUNDARIA	157	96.3	6	3.7	163	
	SUPERIOR TÉCNICO	30	100	0	0	30	
	SUPERIOR UNIVERSITARIO	26	100	0	0	26	
TIPO DE SEGURO	SIS	219	97.3	6	2.7	225	p= 0.946
	SOAT	0	0	0	0	0	
	NINGUNO	2	100	0	0	2	
	OTRO ESSALUD	4	100	0	0	4	
TIPO DE USUARIO	NUEVO	141	97.2	4	2.8	145	p= 0.000
	CONTINUADOR	84	97.7	2	2.3	86	

Fuente: Elaboración propia.
Encuesta servqual de calidad de atención del ministerio de salud¹³.

Se observó que el promedio de edad de las gestantes insatisfechas es de 27.58 y el promedio de edad de las gestantes satisfechas es de 28 ($p < 0.05$)

El estado civil más frecuente en las gestantes atendidas en el Servicio de Emergencia es el de conviviente con 179 casos (96.8%) en el grupo de insatisfechas en relación a las satisfechas con 6 casos (3.2%). En segundo lugar, en el grupo de insatisfechas se encuentra el estado civil soltera con 26 casos. En tercer lugar, el estado civil casada con 18 casos y en cuarto y último lugar el estado civil divorciada con 2 casos. ($p < 0.05$).

El grado de instrucción más frecuente en el grupo de gestantes insatisfechas atendidas en el Servicio de Emergencia es el de nivel secundario con 157 casos (96.3%) a diferencia del grupo de satisfechas con 6 casos (3.7%), siendo este el total de casos, seguido del nivel superior técnico con 30 casos. En tercer lugar, se encuentra el grado de instrucción superior universitario con 26 casos. Y en cuarto lugar se encuentra el nivel primario con 12 casos. No se evidenció ningún caso con grado de Instrucción analfabeto. ($p < 0.05$). El tipo de seguro más frecuente utilizado en el grupo de gestantes insatisfechas atendidas en el Servicio de Emergencia es el SIS con 219 casos (97.3%), seguido de EsSalud con 4 casos y en tercer lugar con 2 casos se encuentra las gestantes sin ningún tipo de seguro. En el grupo de gestantes satisfechas se encuentra un total de 6 casos (2.7%) correspondiente a las gestantes que cuentan con SIS. ($p > 0.05$).

Durante el período de Julio a agosto de 2020 se estudió 231 casos, de los cuales 141 casos (97.2%) pertenecen al tipo de usuario Nuevo. Y 84 casos (97.7%) pertenecen al tipo de usuario Continuator en el grupo de insatisfechas. Y en el grupo de satisfechas se encuentra 4 casos (2.8%) de usuarios nuevos y 2 casos (2.3%) de usuarios continuadores. ($p < 0.05$).

Tabla 2. Prevalencia de satisfacción en la atención de las gestantes en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz en el año 2020. Lima, Perú.

SATISFACCIÓN	PROMEDIO DE PERCEP.	PROM. DE EXPECTAT.	DIFERENCIA DE PERCEPCION Y EXPECTATIVA	NÚMERO	%
SATISFECHOS	147	147	≥ 0	6	2.6
INSATISFECHOS	121.2	147	< 0	225	97.4
TOTAL	121.9	147		231	100%

Fuente: Elaboración propia.

Encuesta SERVQUAL de calidad de atención del Ministerio de Salud¹³

En el período de Julio a agosto de 2020 se realizaron 231 encuestas, las cuales contenían 22 preguntas de Expectativa y 22 preguntas de percepción.

La prevalencia de Satisfacción en la atención de gestantes en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz es 2.6% y 97.4% de insatisfacción. Es decir, el porcentaje de insatisfacción debe de mejorar según la guía técnica para la evaluación de la satisfacción.

Tabla 3. Satisfacción según Dimensión Fiabilidad en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz en el año 2020. Lima, Perú.

PREGUNTAS/ DIMENSIONES	INSATISFECHO		SATISFECHO		TOTAL Nº	PORCENTAJE %
	(-)		(+)			
	Nº	%	Nº	%		
P1. ¿Ud. o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición económica?	143	61.9	88	38.1	231	100.0
P2. ¿Ud. o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?	134	58.0	97	42.0	231	100.0
P3. ¿Su atención en emergencia estuvo a cargo de un médico?	107	46.3	124	53.7	231	100.0
P4. ¿El médico que la atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?	110	47.6	121	52.4	231	100.0
P5. ¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?	185	80.1	46	19.9	231	100.0
TOTAL FIABILIDAD	215	93.1	16	6.9	231	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Encuesta SERVQUAL de calidad de atención del Ministerio de Salud¹³.

Las preguntas 1, 2, 3, 4, 5 pertenecen a la Dimensión Fiabilidad, la cual cuenta con 93.1% de insatisfechos y 6.9% de satisfechos. Es decir, se debe tomar acciones de mejora en esta dimensión según la guía técnica para la evaluación de la satisfacción.

En relación a la pregunta 1: ¿Ud. o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición económica? Se puede observar que el 61.9% con 143 casos pertenece al grupo de insatisfechos (porcentaje por mejorar según la guía técnica para la evaluación de la satisfacción) y el 38.1% pertenece al grupo de satisfechos con 88 casos.

Pregunta 2: ¿Ud. o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud? El 58% con 134 casos pertenece al grupo de insatisfechos y el 42% con 97 casos pertenece al grupo de satisfechos. El porcentaje de insatisfechos está en el rango de Proceso según la guía técnica para la evaluación de la satisfacción.

Pregunta 3: ¿Su atención en emergencia estuvo a cargo de un médico? Se observa mayor número de casos de satisfechos con 53.7% (124 casos) seguido de los insatisfechos con 107 casos (46.3%). A pesar que hay menor porcentaje de insatisfechos, estos se encuentran en el rango de proceso según la guía técnica.

Pregunta 4: ¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud? Se encuentra 47.6% con 110 casos de insatisfechos (porcentaje en proceso según guía técnica) y 52.4% de satisfechos con 121 casos.

Pregunta 5: ¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico? Se observa 80.1% (185 casos) de insatisfechos (porcentaje por mejorar según guía técnica). Y 19.9% con 46 casos de satisfechos.

Tabla 4. Satisfacción según Dimensión Capacidad de Respuesta en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz en el año 2020. Lima, Perú.

PREGUNTAS/ DIMENSIONES	INSATISFECHO		SATISFECHO		TOTAL	PORCENTAJE
	(-)		(+)			
	Nº	%	Nº	%		
P6. ¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?	131	56.7	100	43.3	231	100.0
P7. ¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápido?	127	55.0	104	45.0	231	100.0
P8. ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápido?	NA	NA	NA	NA	NA	NA
P9. ¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?	153	66.2	78	33.8	231	100.0
TOTAL CAPACIDAD DE RESPUESTA	202	87.4	29	12.6	231	100.0

Fuente: Elaboración propia.
Encuesta SERVQUAL de calidad de atención del Ministerio de Salud¹³.

La Dimensión Capacidad de Respuesta cuenta con 4 preguntas, la pregunta 6, 7,8 ,9. La pregunta N° 8 ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápido? No se aplica ya que en el Servicio de Emergencia ginecológica no se toman exámenes radiológicos.

Se evidencia 12.6% de satisfechos y 87.4% de insatisfechos. Concluyendo que se debe tomar acciones de mejora en esta dimensión según la interpretación de la guía técnica para la evaluación de la satisfacción.

Según la pregunta N°6 ¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida? Se evidencia 43.3% con 100 casos de satisfechos a diferencia de los insatisfechos que se encuentra en el porcentaje en proceso con 56.7% (131 casos).

Pregunta N° 7: ¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápido? Se encontró 45% y 104 casos de satisfechos en relación a los insatisfechos con 55% y 127 casos. El porcentaje de insatisfechos se encuentra en proceso según la guía técnica.

Pregunta N° 9: ¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida? Con 33.8% (78 casos) de satisfechos y 66.2% (153 casos) de insatisfechos. Se observa que el porcentaje de satisfechos debe de mejorar según la interpretación de resultados de la guía técnica.

Tabla 5. Satisfacción según Dimensión Seguridad en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz en el año 2020. Lima, Perú.

PREGUNTAS/ DIMENSIONES	INSATISFECHO		SATISFECHO		TOTAL	PORCENT.
	(-)		(+)			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
P10. ¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario?	113	48.9	118	51.1	231	100.0
P11. ¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?	101	43.7	130	56.3	231	100.0
P12. ¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	117	50.6	114	49.4	231	100.0
P13. ¿El problema de salud por el cual Ud. fue atendido se ha resuelto o mejorado?	105	45.5	126	54.5	231	100.0
TOTAL SEGURIDAD	125	54.1	106	45.9	231	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Encuesta SERVQUAL de calidad de atención del Ministerio de Salud¹³.

Las preguntas 10,11, 12 y 13 pertenecen a la Dimensión Seguridad. El porcentaje de satisfechos en esta dimensión es 45.9% en relación al porcentaje de insatisfechos con 54.1%. A pesar de este resultado, el porcentaje de insatisfechos debe de disminuir a menos de 40% para considerarlo aceptable.

En la pregunta 10 ¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario? Encontramos 51.1% de satisfechos con 118 casos y 48.9% con 113 casos de insatisfechos.

Pregunta 11: ¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad? Se observa 56.3% con 130 casos de satisfechos y 43.7% con 101 casos de insatisfechos.

Pregunta 12: ¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido? Con 49.4% (114 casos) satisfechos y 50.6% (117 casos) de insatisfechos.

Pregunta 13: ¿El problema de salud por el cual Ud. fue atendido se ha resuelto o mejorado? Presenta 45.5% de insatisfechos con 105 casos. Y 54.5% (126 casos) de satisfechos.

Tabla 6. Satisfacción según Dimensión Empatía en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz en el año 2020. Lima, Perú.

PREGUNTAS/ DIMENSIONES	INSATISFECHO (-)		SATISFECHO (+)		TOTAL Nº	PORCENT. %
	Nº	%	Nº	%		
	P14. ¿El personal de emergencia lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?	113	48.9	118		
P15. ¿El personal de emergencia mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?	109	47.2	122	52.8	231	100.0
P16. ¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?	115	49.8	116	50.2	231	100.0
P17. ¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?	113	48.9	118	51.1	231	100.0
P18. ¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis, ¿y efectos adversos?	113	48.9	118	51.1	231	100.0
TOTAL EMPATÍA	119	51.5	112	48.5	231	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Encuesta SERVQUAL de calidad de atención del Ministerio de Salud¹³.

La Dimensión Empatía consta de 5 preguntas que son las preguntas 14, 15, 16, 17 y 18. El porcentaje de satisfechos es 48.5% y el de insatisfechos con 51.5%. El

porcentaje de insatisfechos debe de disminuir. Se encuentra en proceso según la guía técnica de evaluación de la Satisfacción.

Pregunta 14: ¿El personal de emergencia lo trato con amabilidad, respeto y paciencia? Se observa mayor número de casos satisfechos con 118 casos (51.1%). Y 113 casos (48.9%) insatisfechos.

Pregunta 15: ¿El personal de emergencia mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención? Presenta un porcentaje de satisfacción de 52.8% (122 casos) y 47.2% con 109 casos de insatisfacción.

Pregunta 16: ¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención? Se observa 50.2% con 116 casos de satisfechos y 49.8% con 115 casos de insatisfechos.

Pregunta 17: ¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron? Con 51.1% y 118 casos de satisfechos en relación a los insatisfechos con 48.9% y 113 casos. El porcentaje de insatisfechos se encuentra en proceso según la guía técnica. Los mismos resultados se observan en la pregunta 18 ¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis, ¿y efectos adversos?

Tabla 7. Satisfacción según Dimensión Aspectos Tangibles en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz en el año 2020. Lima, Perú.

PREGUNTAS/ DIMENSIONES	INSATISFECHO (-)		SATISFECHO (+)		TOTAL Nº	PORC. %
	Nº	%	Nº	%		
P19. ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	119	51.5	112	48.5	231	100%
P20. ¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	107	46.3	124	53.7	231	100%
P21. ¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	72	31.2	159	68.8	231	100%
P22. ¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?	64	27.7	167	72.3	231	100%
TOTAL ASPECTOS TANGIBLES	151	65.4	80	34.6	231	100%

Fuente: Elaboración propia.

Encuesta SERVQUAL de calidad de atención del Ministerio de Salud¹³.

La Dimensión de Aspectos Tangibles tiene un porcentaje de satisfacción de 34.6% y 65.4% de insatisfacción. El Resultado del porcentaje de insatisfacción debe de mejorar ya que es mayor del 60%.

Pregunta 19: ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes? El porcentaje de satisfacción es de 48.5% con 112 casos y el de insatisfacción es de 51.5% con 119 casos.

Pregunta 20: ¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes? El porcentaje de satisfacción es mayor con 53.7% (124 casos) en relación al porcentaje de insatisfacción con 46.3% con 107 casos.

Pregunta 21: ¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? El porcentaje de satisfacción es de 68.8% con 159 casos y el porcentaje de insatisfacción es de 31.2% con 72 casos.

Y finalmente en la pregunta 22 ¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos? Se observa 72.3% con 167 casos de satisfechos y 27.7% con 64 casos de insatisfechos.

TABLA 8. Satisfacción según Percepción en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz en el año 2020. Lima, Perú.

PUNTAJE	NÚMERO	PORCENTAJE
90% DEL PUNTAJE MAXIMO 132 AL 147	94	40.7
80% DEL PUNTAJE MAXIMO AL 118 AL 131	62	26.8
MENOR DEL 80%	75	32.5

Fuente: Elaboración propia.

Encuesta SERVQUAL de calidad de atención del Ministerio de Salud¹³.

Según la encuesta Percepción de la satisfacción en la atención de gestantes en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz el 40.7% de gestantes está sobre el 90% del puntaje máximo. Y el 26.8% está sobre el 80% del puntaje superior.

IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación realizada en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz se tuvo como muestra 231 casos (encuestas), las cuales contenían 22 preguntas relacionadas a la percepción y 22 preguntas relacionadas a la expectativa; se considera usuario satisfecho a los resultados de cero a más conseguidos de la sustracción de percepción y expectativa; y usuario insatisfecho a los resultados menores de cero obtenidos de la sustracción de percepción y expectativa. La pregunta 8 no aplica al servicio de Gineco-Obstetricia. Con lo que se ha encontrado que el porcentaje de insatisfacción entre las gestantes atendidas en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz es de 97.4%.

No hay inferencia en el uso de la herramienta servqual en gestantes con o sin covid-19. No se identificaba si la gestante presentaba el covid-19 al momento de realizarse la encuesta.

HERRERA¹⁴ nos dice que el nivel de satisfacción es 9.9% y el de insatisfacción es 90.1% de un total de 381 encuestas. A diferencia de MARIN¹⁵ en un estudio realizado en consultorios externos de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto en el año 2017 con una muestra de 173 casos, llegó a la conclusión que el nivel de satisfacción del usuario fue de 68.9% y el de insatisfacción fue de 31.1%.

De igual manera HUACCHO¹⁶ en un estudio ejecutado en los consultorios externos del Hospital II-1 Huaycán en el año 2017 concluyó que la satisfacción alcanzó 47.6% y la insatisfacción 52.43% de una muestra de 374 casos.

Por lo tanto, el porcentaje de insatisfacción en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz es muy alto en relación a otros estudios debido a que la expectativa de las gestantes atendidas es muy alta (7 puntos) en relación a la percepción. Además, se expone que la satisfacción implica cumplir al 100% la expectativa de las gestantes. Y basta que no se cumpla con uno de los 22 ítems para ser considerada como insatisfacción. Por lo que debemos mencionar que se puede apreciar que 67.5% de gestantes se encuentran satisfechas con el 80% de los ítems.

La Dimensión Fiabilidad tiene 93.1% de insatisfacción, teniendo en cuenta que el principal problema es la disponibilidad de medicamentos en farmacia, esto coincide con los estudios de MARIN¹³, HERRERA¹², y HUACCHO¹⁴. Otro problema que se muestra en el presente estudio es el tiempo de espera para la atención en emergencia. Por el contrario, en otros estudios se encuentran otros problemas como en el estudio de MARIN¹³: la atención de acuerdo a la prioridad; HERRERA¹²: informe médico sobre el problema de salud; y HUACCHO¹⁴: si la atención fue responsabilidad del galeno, tal como se muestra en la tabla adjunta.

PREGUNTA	RESULTADOS DE LA INSATISFACCIÓN DE LA DIMENSIÓN FIABILIDAD			
	CANDIOTTI	HERRERA	MARIN	HUACCHO
P1. ¿Ud. o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición económica?	61.9	88.2	34.68	45.72
P2. ¿Ud. o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?	58.0	85.8	62.43	48.66
P3. ¿Su atención en emergencia estuvo a cargo de un médico?	46.3	83.9	14.45	59.3

P4. ¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?	47.6	88.7	20.81	54.28
P5. ¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?	80.1	91.3	54.91	60.1
TOTAL	93.1	87.6	37.46	53.6

En relación a la Dimensión Capacidad de Respuesta se observa que tiene mayor nivel de insatisfacción la demora en la atención de farmacia y en caja. Nuestro resultado coincide con el de MARIN¹³ en cuanto que la pregunta relacionada al tiempo de demora en caja es la que tiene mayor nivel de insatisfacción. Sin embargo, es necesario decir que, en otros estudios, el porcentaje de insatisfacción está en relación a la celeridad en la toma de exámenes radiológicos como se observa en los estudios de MARIN¹³, HERRERA¹², y HUACCHO¹⁴; y en la celeridad en la atención en laboratorio como es en el caso de HERRERA¹², y HUACCHO¹⁴. Tal como se observa en la siguiente tabla:

PREGUNTA	RESULTADOS DE LA INSATISFACCIÓN DE LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA			
	CANDIOTTI	HERRERA	MARIN	HUACCHO
P6. ¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?	56.7	91.6	37.0	54.0
P7. ¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápido?	55.0	94.4	13.9	60.4
P8. ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápido?	NA	94.2	19.1	59.9
P9. ¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?	66.2	90.0	2.9	56.4
TOTAL	87.4	92.5	18.2	57.7

La Dimensión Seguridad presenta 54.1% de insatisfacción y 45.9% de satisfacción. Los principales problemas están relacionados al examen físico completo y el tiempo necesario de atención médica y esto coincide con los estudios de MARIN¹³ y HUACCHO¹⁴. También se presentaron otros problemas en el estudio de HERRERA¹² como son el respeto a la privacidad y a la resolución del problema de salud como se puede observar en la siguiente tabla.

PREGUNTA	RESULTADOS DE LA INSATISFACCIÓN DE LA DIMENSIÓN SEGURIDAD			
	CANDIOTTI	HERRERA	MARIN	HUACCHO
P10. ¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario?	48.9	88.1	32.4	50.0
P11. ¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?	43.7	88.4	20.8	46.5
P12. ¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	50.6	86.8	41.0	48.9
P13. ¿El problema de salud por el cual Ud. fue atendido se ha resuelto o mejorado?	45.5	89.5	32.4	46.5
TOTAL	54.1	88.2	31.6	48

La Dimensión empatía en el presente estudio tiene 48.5% de satisfacción y 51.5% de insatisfacción. La pregunta 16 relacionada a la comprensión de la explicación médica tiene mayor porcentaje de insatisfacción seguido de la calidez de la atención que tiene relación con el estudio de HUACCHO¹⁴; De igual manera la pregunta relacionada a la comprensión sobre los procedimientos y análisis tiene similitud con la tesis de HERRERA¹² y HUACCHO¹⁴.

Nuestro resultado en relación a la explicación sobre la medicación recibida coincide con el de HERRERA¹² y MARIN¹³.

PREGUNTA	RESULTADOS DE LA INSATISFACCIÓN DE LA DIMENSIÓN EMPATÍA			
	CANDIOTTI	HERRERA	MARIN	HUACCHO
P14. ¿El personal de emergencia lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?	48.9	90.5	13.9	55.6
P15. ¿El personal de emergencia mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?	47.2	91.1	70.5	53.2
P16. ¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?	49.8	90.3	27.7	48.7
P17. ¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?	48.9	92.1	19.1	53.5
P18. ¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis, ¿y efectos adversos?	48.9	92.4	43.4	50.3
TOTAL	51.5	91.3	34.9	52.2

La dimensión aspectos tangibles tiene 34.6% de satisfacción a diferencia de la insatisfacción que tiene 65.4%; la pregunta con mayor porcentaje de insatisfacción es la relacionada a la orientación mediante avisos a los pacientes que coincide con el estudio de MARIN¹³ y HUACCHO¹⁴. De igual modo el resultado obtenido de la pregunta 20 relacionada al personal encargado de orientar al paciente, tiene similitud con los estudios de HUACCHO¹⁴ y HERRERA¹². Sin embargo, se puede aportar que en otros estudios se presentaron otros porcentajes de insatisfacción relacionados a la disponibilidad de equipos y materiales (HERRERA¹²) y a la limpieza del servicio de emergencia (MARIN¹³).

PREGUNTA	RESULTADOS DE LA INSATISFACCIÓN DE LA DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES			
	CANDIOTTI	HERRERA	MARIN	HUACCHO
P19. ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	51.5	90.5	37.6	52.4
P20. ¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	46.3	92.9	24.3	50.8
P21. ¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	31.2	93.1	20.8	47.9
P22. ¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?	27.7	88.9	39.9	50.3
TOTAL	65.4	91.4	30.6	50.3

Una limitación de este trabajo es que se realizó durante la pandemia del Covid-19 que produjo alteraciones en la rutina de atención hospitalaria, así como modifico las expectativas de las gestantes. De tal forma que los resultados aquí obtenidos son válidos en estas circunstancias y no necesariamente extrapolables a situaciones de normalidad. De la misma manera se entiende que el resultado de insatisfacción es consecuencia de la diferencia entre la percepción y la expectativa y basta que disminuya un punto de los 147 totales para considerar a la gestante como insatisfecha.

De este estudio se desprende que el 97.4% de insatisfacción es alto lo cual se explica por las características de la evaluación del instrumento utilizado que es el recomendado por el ministerio de salud y por las características y actitudes del personal sanitario y de los pacientes en la fase de pandemia Covid-19.

V. CONCLUSIONES

1. La prevalencia de Insatisfacción en la atención de gestantes en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz es 97.4 % según los estándares de la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo del Minsa.
2. La mayor insatisfacción se encontró en la Dimensión Fiabilidad y en la Dimensión Capacidad de Respuesta con 93.1% y 87.4% respectivamente.
3. Un menor grado de insatisfacción se encontró en la Dimensión Seguridad (54.1%), la Dimensión Empatía (51.5%) y en la Dimensión de Aspectos Tangibles con 65.4%.
4. El 67.5% de las gestantes tuvieron una percepción de Satisfacción por encima del 80%.

VI. RECOMENDACIONES

1. Promover comportamientos positivos como empatía, comunicación, respeto y la privacidad con las gestantes que se atienden en servicio.
2. Los resultados de laboratorio deben ser entregados con rapidez.
3. Farmacia debe contar con todos los medicamentos solicitados ya que la mayoría de pacientes tiene seguro SIS.
4. Capacitar al personal con temas relacionados a la calidad y satisfacción del usuario, para de esta manera poder supervisar periódicamente.
5. Al priorizar el porcentaje de insatisfacción por colores, los resultados que están en color rojo son los porcentajes de insatisfacción mayor de 60%, porcentaje por mejorar. Los resultados de insatisfacción que se encuentran entre 40 a 60% están en color amarillo es decir porcentaje en proceso de mejora. Y los resultados con porcentajes menores de 40% están en color verde, es decir estos resultados son aceptables.
6. El instrumento que se utilizó fue la encuesta SERVQUAL modificada (Expectativa y Percepción) que incluye 22 preguntas según la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de Salud y Servicios médicos de apoyo. La encuesta puede generar resultados sesgados motivado por la expectativa alta de la gestante.

7. Realizar trabajos de investigación relacionados al covid-19 durante el embarazo ya que las gestantes constituyen un grupo que requiere atención especial en cuanto a prevención, diagnóstico y atención.

FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Chandia V. Introducción a la Calidad en Salud (Internet). 2006 (citado el 18 de febrero de 2020);1 – 10. Disponible en: <http://www.enfermeraspabellonyesterilizacion.cl/calidad/Historia.pdf>
2. Dayani G. Tecnología en Gestión de Procesos administrativos en Salud. Chilemanagement.com (Internet). 2004 (citado el 10 de marzo de 2020). Disponible en: <https://issuu.com/dayan012/docs/calli>.
3. Rojas, D. Teorías de Calidad. Gestiópolis (Internet). 2006 (citado el 10 de marzo de 2020); 1: 1 – 39. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/teorias-de-la-calidad-origenes-y-tendencias-de-la-calidad-total/>
4. Rodríguez P. Perspectiva histórica sobre la Calidad de la Atención Sanitaria: evolución, tendencias y métodos. Arbor (Internet). 2001 (citado el 10 de marzo de 2020); CLXX: 371-381. Disponible en: <http://arbor.revistas.csic.es>
5. Suñol R, Net A. Calidad de la Atención. Ponències i Jornades (internet). 2018 (citado el 20 de marzo de 2020). Disponible en: http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf

6. Duque OE. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Innovar (Internet). 2005 (citado el 15 de febrero de 2020);15(25): 64-80. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
7. Druker, P. El ejecutivo eficaz. 1ra Ed. Buenos aires: Editorial Sudamericana; 1990.
8. Organización mundial de la Salud (Internet). Ginebra: OMS; 2019 (citado el 5 de marzo 2020). Disponible en: <https://www.who.int/topics/sustainable-development-goals/targets/es/>
9. WHO Maternal Health (Internet). Ginebra: OMS; 2020 (citado el 16 de marzo 2020). Disponible en: <https://www.who.int/maternal-health/en/>
10. Modelo de la Atención Integral de Salud. Basado en familia y comunidad en primer nivel (Internet). Perú; 2012 (citado 15 de marzo de 2020). Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1880.pdf>
11. Ministerio de Salud (Internet). Perú: Minsa; 2010 (citado el 16 de marzo de 2020). Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1138_DGSP275-1.pdf
12. Zamora-Chávez S. Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. (Tesis de Maestría). Lima: Universidad de San Martín de Porres; 2016.
13. Ministerio de Salud Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo (Internet). Lima: Minsa; 2011 (citado el 18 de marzo 2020). Disponible en:

<https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>

14. Herrera AO. Factores asociados a la calidad de atención en el servicio de emergencia Hospital Sergio E. Bernales 2015 (Tesis Maestría). Lima: Universidad de San Martín de Porres; 2015.
15. Marín-Güerra A. Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en consultorios externos de obstetricia del Hospital Regional de Loreto enero a marzo 2017 (Tesis Licenciatura). Iquitos: Universidad Científica del Sur; 2017.
16. Huaccho MS. Nivel de satisfacción en la atención pre natal en pacientes atendidas en los consultorios externos del Hospital II-1 Huaycán - julio a diciembre de 2017 (Tesis Licenciatura). Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión; 2019.

VII. ANEXOS

ANEXO 1: INSTRUMENTO

		Nº Encuesta: _____
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III		
Nombre del encuestador:	_____	
Establecimiento de Salud:	_____	
Fecha: ____/____/____	Hora de Inicio: ____/____/____	Hora Final: ____/____/____
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	<input type="text" value="1"/>
	Acompañante	<input type="text" value="2"/>
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>	
3. Sexo	Masculino	<input type="text" value="1"/>
	Femenino	<input type="text" value="2"/>
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Tópico o área donde fue atendido:	_____	

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica.							
02	E	Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente.							
03	E	Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico							
04	E	Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud							
05	E	Qué la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico							
06	E	Qué la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida.							
07	E	Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida							
08	E	Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E	Qué la atención en la farmacia de emergencia sea rápida							
10	E	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E	Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad							
12	E	Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido							
13	E	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore							
14	E	Qué el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
15	E	Qué el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención							
16	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
18	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
19	E	Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Qué la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes							
21	E	Qué la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E	Qué los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos							

PERCEPCIONES								
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO , la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.								
Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?							
02	P ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							
03	P ¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?							
04	P ¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
05	P ¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P ¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?							
07	P ¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?							
08	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P ¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?							
10	P ¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
11	P ¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?							
12	P ¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
13	P ¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?							
14	P ¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?							
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P ¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?							

ANEXO 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Lic. Obsta. Elke Candiotti Ramírez, de la Universidad San Martín de Porres. El título de este estudio es **Factores asociados a la insatisfacción en la atención de las gestantes en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz. Puente piedra. Julio - agosto 2020.**

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Lic. Obsta. Elke Candiotti Ramírez. He sido informado (a) de que la meta de este estudio

es Determinar los factores asociados a la insatisfacción en la atención de las gestantes en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz. Puente Piedra, julio - agosto 2020.

Me han indicado también que tendré que responder una encuesta, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha (en letras de imprenta)

ANEXO 3:

**MATRIZ DE CONSISTENCIA
FACTORES ASOCIADOS A LA INSATISFACCION EN LA ATENCION DE LAS GESTANTES EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ. PUENTE PIEDRA. JULIO – AGOSTO 2020.**

PROBLEMA	TITULO	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO	ESCALA	VALOR	METODOLOGIA
¿Cuáles son los factores asociados a la insatisfacción en la atención de las gestantes en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz. Puente Piedra. Julio -agosto 2020?	Factores asociados a la insatisfacción en la atención de las gestantes en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz. Puente Piedra. Julio - agosto 2020.	<u>OBJETIVO GENERAL.</u> Determinar los factores asociados a la insatisfacción en la atención de las gestantes en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz. Puente Piedra. Julio – agosto 2020.	Existen factores asociados a la insatisfacción en la atención de las gestantes en el Servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.	<u>VARIABLE INDEPENDIENTE</u> Factores asociados	Sociodemográficos	Sexo	Nominal	Nominal	Femenino Masculino	<u>TIPO Y DISEÑO</u> Prospectivo, Observacional, Analítico, y Transversal. Diseño: Caso control. <u>POBLACION DE ESTUDIO.</u> 2116 <u>MUESTRA.</u> 231
						Edad	Numérico	Razón	20 a 45	
						Grado de Instrucción	Ordinal	Ordinal	Analfabeto Primaria Secundaria Superior	
						Estado Civil	Nominal	Nominal	Soltero Casado Viudo Divorciado Conviviente	
						Paridad	Ordinal	Ordinal	De 1 a 10	
						Obstétricos	Edad Gestacional	Ordinal	Ordinal	

**OBJETIVOS
ESPECIFICOS**

1. Determinar los factores asociados de la Dimensión Fiabilidad en la atención de las gestantes en el servicio de emergencia.
2. Determinar los factores asociados de la Dimensión Capacidad de respuesta en la atención de las gestantes en el servicio de emergencia.
3. Determinar los factores asociados de la Dimensión Seguridad en la atención de las gestantes en el servicio de emergencia.
4. Determinar los factores asociados de la Dimensión Capacidad de empatía en la atención de las gestantes en el servicio de emergencia.
5. Determinar los factores asociados de la Dimensión Aspectos Tangibles en la atención de las gestantes en el servicio de emergencia.

VARIABLE

DEPENDIENTE

Insatisfacción en la atención de las gestantes

Fiabilidad	Item 1	Ordinal	Ordinal	1 al 7	
	Item 2	Ordinal	Ordinal	1 al 7	
	Item 3	Ordinal	Ordinal	1 al 7	
	Item 4	Ordinal	Ordinal	1 al 7	
	Item 5	Ordinal	Ordinal	1 al 7	
	Capacidad de respuesta.	Item 6	Ordinal	Ordinal	1 al 7
		Item 7	Ordinal	Ordinal	1 al 7
		Item 8	Ordinal	Ordinal	1 al 7
	Seguridad.	Item 9	Ordinal	Ordinal	1 al 7
		Item 10	Ordinal	Ordinal	1 al 7
		Item 11	Ordinal	Ordinal	1 al 7
		Item 12	Ordinal	Ordinal	1 al 7
		Item 13	Ordinal	Ordinal	1 al 7
	Empatía.	Item 14	Ordinal	Ordinal	1 al 7
		Item 15	Ordinal	Ordinal	1 al 7
		Item 16	Ordinal	Ordinal	1 al 7
		Item 17	Ordinal	Ordinal	1 al 7
		Item 18	Ordinal	Ordinal	1 al 7
	Aspectos tangibles.	Item 19	Ordinal	Ordinal	1 al 7
		Item 20	Ordinal	Ordinal	1 al 7
		Item 21	Ordinal	Ordinal	1 al 7
		Item 22	Ordinal	Ordinal	1 al 7

ANEXO 4:

PERMISO DE LA INSTITUCION PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN



PERÚ

Ministerio
de Salud

Hospital "Carlos Lanfranco la Hoz"
Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación

"Año de la Universalización de la Salud"



N° 009

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE TESIS

Por el presente se expide la constancia de Aprobación y Desarrollo del Proyecto de Investigación, por el Comité de Ética e Investigación del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, titulado "FACTORES ASOCIADOS A LA INSATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DE LAS GESTANTES. SERVICIO DE EMERGENCIA. HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ. PUENTE PIEDRA. JULIO – AGOSTO 2020", presentado por Elke Jury Candiotti Ramírez, alumna de la Facultad de Obstetricia y Enfermería de la Sección de Posgrado de la Universidad San Martín de Porres.

Puente Piedra, 20 de Octubre de 2020.

Lic. Lc. María Silvia Espinosa
Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación

www.hospitalpuentepiedra.gob.pe

Av. Sáenz Peña Cdra 6 SIN
Puente Piedra, Lima 25, Perú
T(51) 548-5331
Anexo: 127

ANEXO 5:



PROYECTO DE INVERSIÓN EN SALUD:

**MEJORAMIENTO EN LA ATENCIÓN DE LAS GESTANTES EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL CARLOS
LANFRANCO LA HOZ. PUENTE PIEDRA.**

CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES

NOMBRE DEL PROYECTO.

Mejoramiento en la atención de las gestantes en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz. Puente Piedra.

CAPÍTULO II: IDENTIFICACIÓN

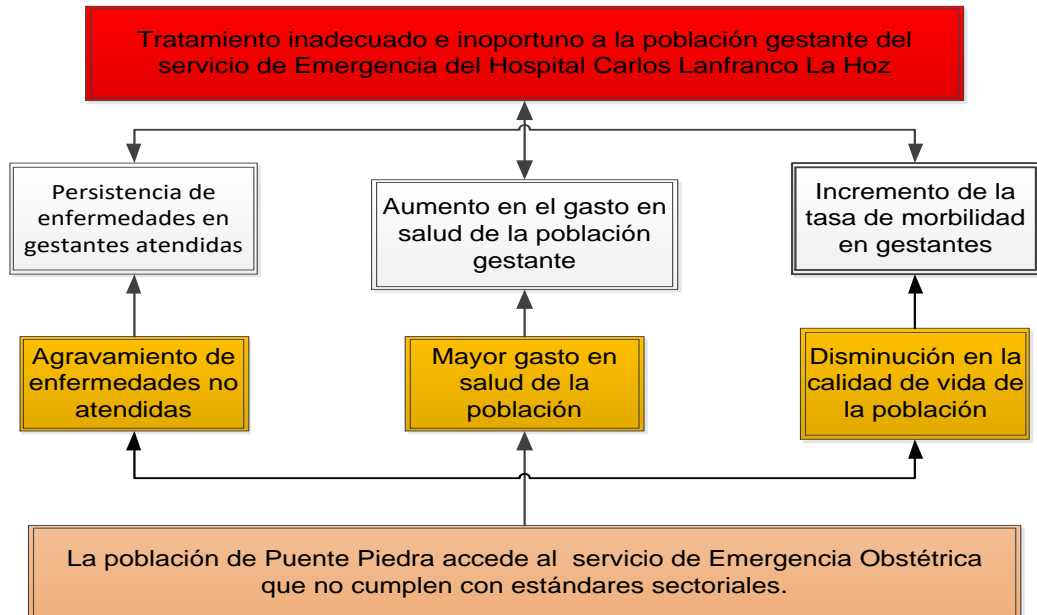
DEFINICIÓN DEL PROBLEMA, CAUSAS Y EFECTOS.

2.1 Problema central y causas.



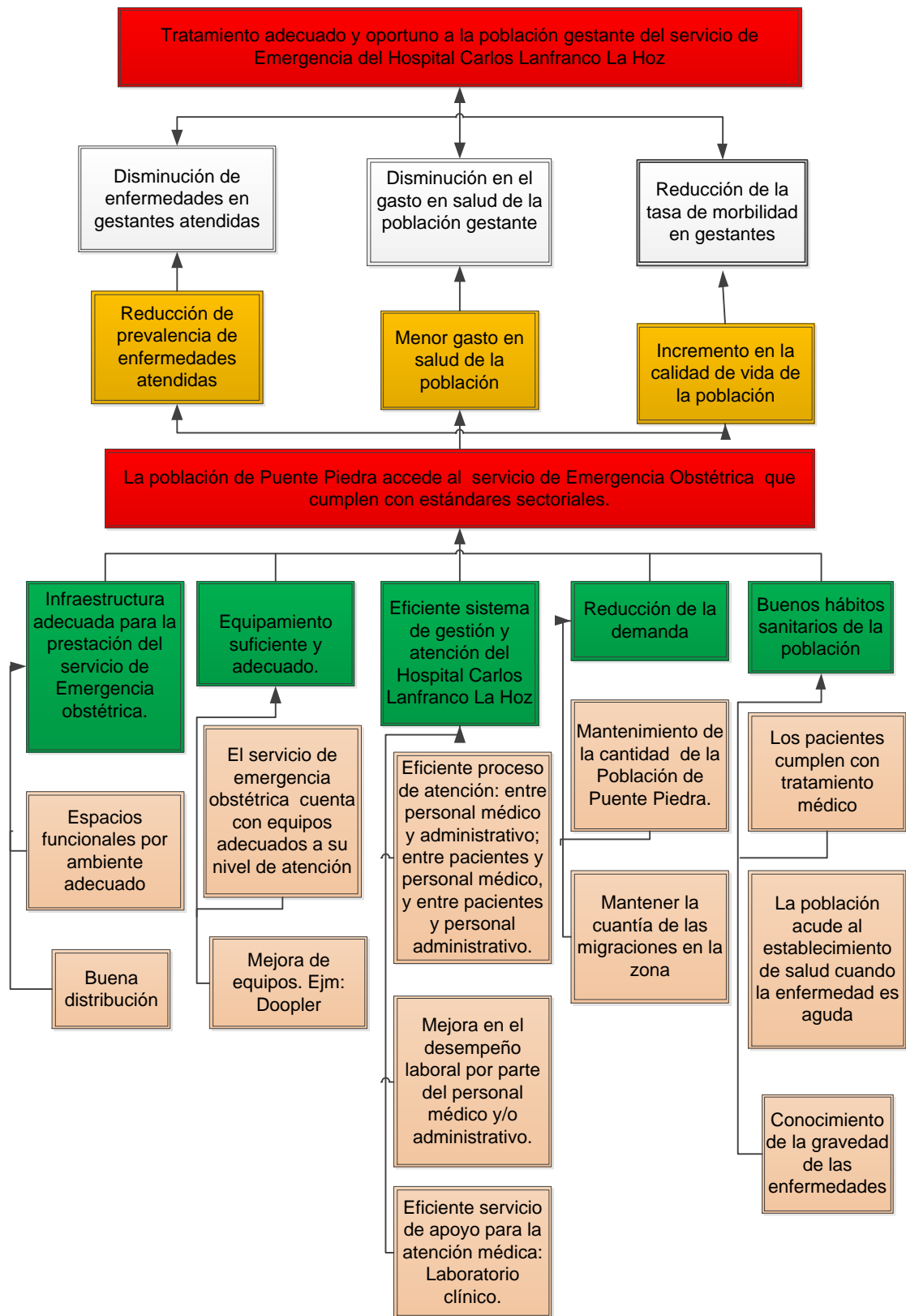
2.2 Análisis de Efectos.

Efectos del Proyecto Mejoramiento en la atención de las gestantes en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz. Puente Piedra.



2.3 Objetivos del Proyecto.

Árbol de objetivos en el Proyecto Mejoramiento en la atención de las gestantes en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz. Puente Piedra.



-
- ¹ Chandia V. Introducción a la Calidad en Salud (Internet). 2006 (citado el 18 de febrero de 2020);1 – 10. Disponible en: <http://www.enfermeraspabellonyesterilizacion.cl/calidad/Historia.pdf>
- ² Dayani G. Tecnología en Gestión de Procesos administrativos en Salud. Chilemanagement.com (Internet). 2004 (citado el 10 de marzo de 2020); Disponible en: <https://issuu.com/dayan012/docs/calli>.
- ³ Rojas, D. Teorías de Calidad. Gestiópolis (Internet). 2006 (citado el 10 de marzo de 2020); 1: 1 – 39. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/teorias-de-la-calidad-origenes-y-tendencias-de-la-calidad-total/>
- ⁴ Rodríguez P. Perspectiva histórica sobre la Calidad de la Atención Sanitaria: evolución, tendencias y métodos. Arbor (Internet). 2001 (citado el 10 de marzo de 2020); CLXX: 371-381. Disponible en: <http://arbor.revistas.csic.es>
- ⁵ Suñol R, Net A. Calidad de la Atención. Ponències i Jornades (internet). 2018 (citado el 20 de marzo de 2020). Disponible en: http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf
- ⁶ Duque OE. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Innovar (Internet). 2005 (citado el 15 de febrero de 2020);15(25): 64-80. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- ⁷ Druker, P. El ejecutivo eficaz. 1ra Ed. Buenos aires: Editorial Sudamericana; 1990.

⁸ Organización mundial de la Salud (Internet). Ginebra: OMS; 2019 (citado el 5 de marzo 2020). Disponible en: <https://www.who.int/topics/sustainable-development-goals/targets/es/>

⁹ WHO Maternal Health (Internet). Ginebra: OMS; 2020 (citado el 16 de marzo 2020). Disponible en: <https://www.who.int/maternal-health/en/>

¹⁰ Modelo de la Atención Integral de Salud. Basado en familia y comunidad en primer nivel (Internet). Perú; 2012 (citado 15 de marzo de 2020). Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1880.pdf>

¹¹ Ministerio de Salud (Internet). Perú: Minsa; 2010 (citado el 16 de marzo de 2020). Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1138_DGSP275-1.pdf

¹² Zamora-Chávez S. Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. (Tesis de Maestría). Lima: Universidad de San Martín de Porres; 2016.

¹³ Ministerio de Salud Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo (Internet). Lima: Minsa; 2011 (citado el 18 de marzo 2020). Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>

¹⁴ Herrera AO. Factores asociados a la calidad de atención en el servicio de emergencia Hospital Sergio E. Bernales 2015 (Tesis Maestría). Lima: Universidad de San Martín de Porres; 2015.

¹⁵ Marín-Güerra A. Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en consultorios externos de obstetricia del Hospital Regional de Loreto enero a marzo 2017 (Tesis Licenciatura). Iquitos: Universidad Científica del Sur; 2017.

¹⁶ Huaccho MS. Nivel de satisfacción en la atención pre natal en pacientes atendidas en los consultorios externos del Hospital II-1 Huaycán - julio a diciembre de 2017 (Tesis Licenciatura). Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión; 2019.