



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TECNOLOGÍA
MÉDICA EN LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMÍA
PATOLÓGICA

Trabajo Académico

Calidad de atención y estrategias de mejoría en pacientes gestantes atendidos por
servicio de emergencia en el Instituto Nacional Materno Perinatal, enero-agosto,
2023

Para optar el Título de
Especialista en Hematología

Presentado por:

Autor: Nauto Ccorihuaman, Elmer Jhonny


Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-7461-5307>

Asesora: Dra. Astete Medrano, Delia Jessica

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5667-7369>

Lima – Perú

2024

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Lima, 24 de junio de 2024

Yo, ELMER JHONNY NAUTO CCORIHUAMAN, egresado de la Facultad de ciencias de la salud, Escuela Académica Profesional de tecnología médica Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico titulado “CALIDAD DE ATENCIÓN Y ESTRATEGIAS DE MEJORÍA EN PACIENTES GESTANTES ATENDIDOS POR SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL, ENERO-AGOSTO, 2023”

Asesorado por el docente: **Dra. DELIA JESSICA ASTETE MEDRANO**

DNI: 09635079 ORCID 0000-0001-5667-7369 tiene un índice de similitud de 18(DIECIOCHO)% con código: **oid:14912:381099983**, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.




.....
 ELMER JHONNY NAUTO CCORIHUAMAN
 DNI:42341126



.....
 Firma

Dra. DELIA JESSICA ASTETE MEDRANO

DNI: 09635079

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. EN caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

En el reporte turnitin se ha excluido manualmente como se observa en la parte final del mismo lo que compone a la estructura del modelo de tesis de la universidad, como instrucciones o material de plantilla, redacción común o material citado, que no compromete la originalidad de la tesis.

ÍNDICE

I. TÍTULO DE INVESTIGACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
Título de la investigación.....	¡Error! Marcador no definido.
Datos del investigador y co - investigadores	¡Error! Marcador no definido.
Instituciones que la presentan	¡Error! Marcador no definido.
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
II.1 Descripción del problema.....	4
II.2. formulación del problema.	6
II.3. Justificación.....	6
III. MARCO TEÓRICO.	8
III.1. Antecedentes de la investigación.	8
III.2. Bases teóricas.....	11
III.3. Definiciones conceptuales	16
III.4. Objetivo general y específicos	17
III.5. Hipótesis	17
IV. METODOLOGÍA.....	19
IV.1. Tipo de estudio.	19
IV.2. Diseño muestral.....	20
IV.2.1. Población de estudio.	20
IV.2.2. Criterios de inclusión y exclusión.	20

IV.2.3. Muestra.....	21
a) Unidad de la muestra.	21
b) Marco muestral.....	21
c) Tipo y técnica del muestreo.....	22
d) Tamaño y distribución de la muestra.	22
e) Procedimientos de selección de la muestra.	22
IV.3. Definición y Operacionalización de las variables.....	23
IV.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
IV.5. Plan de recolección de datos.....	25
IV.6. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	26
V. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	29
V.1. Presupuesto.....	29
V.2. Cronograma de Actividades.....	30
VI. ETICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	33
VIII. ANEXOS.....	40
V.III.1. Instrumentos de recolección de datos.....	40
V.III.2. Consentimiento informado.....	44

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

II.1 Descripción del problema.

Uno de los grandes problemas de la salud materno infantil es la CA que admiten a las pacientes embarazadas, ya que una atención deficiente puede tener efectos devastadores para la madre y el feto.

En este panorama la OMS manifestó que, alrededor del 15% de todas las muertes que se ocurren en los estados de medios y bajos recursos se deben a una atención sanitaria inadecuada, lo que equivale entre 5,7 y 8,4 millones de muertes al año. Es urgente mejorar la CA sanitaria para reducir drásticamente esta preocupante estadística, como muestra esta cifra.

Esta situación se ha exacerbado con la aparición del COVID-19, que provocó interrupciones en los servicios de salud fundamentales. Esto se debe a problemas como la ruptura de las cadenas de suministro, obstáculos para acceder a la atención médica y una carencia de profesionistas de la salud aptos.

Dichos datos viéndose reflejados en un estudio realizado en un hospital de colombiano donde lograron determinar que solo el 45% de la población en estudio se encuentra satisfecha con la recibida. Esta baja tasa de satisfacción resalta la necesidad de implementar mejoras significativas en las disposiciones de la asistencia de salud para garantizar un cuidado óptimo para todos los pacientes.

Además, un estudio llevado a cabo en un hospital ecuatoriano reveló que el 22% de la población estudiada expresó una percepción negativa sobre el interés proporcionado por los agentes de salud. Este descubrimiento pone de relieve la necesidad de colmar las lagunas de calidad asistencial para que todos los pacientes tengan una experiencia positiva.

Dentro del contexto nacional, el método de procedimiento de salud en Perú se identifica por presentar deficiencias significativas, especialmente en los establecimientos farmacéuticos,

donde se observa una carencia de estrategias, planificación y control de las actividades desarrolladas. Estas carencias generan un gran descontento en la comunidad en cuanto a la CA recibida.

Dichos descontentos viéndose reflejados en el estudio realizado en un hospital peruano refleja la problemática internacional, ya que encontró que el 61,7% de la población estudiada expresó su insatisfacción con la manera de actuar por los agentes de salud. Este hallazgo resalta la urgencia de abordar las deficiencias en la CA médica para mejorar la experiencia de los pacientes.

Por otro lado, se argumenta que alcanzar una atención de calidad implica implementar mejoras significativas tanto en la infraestructura como en el trato proporcionado por el personal de salud. A lo que, en un hospital de Pucallpa se determinó que el 68% de la población estudiada mostró insatisfacción con respecto al trato recibido por parte del personal médico. Esta conclusión resalta la importancia de los agentes de salud se centren en mejorar sus habilidades de comunicación y empatía para mejorar la experiencia del paciente.

Del mismo modo, un análisis concluido en un centro de salud de Huancayo revelo que un alarmante 75% de la población estudiada expresó su insatisfacción con respecto a la atención proporcionada por los agentes de salud.

En cuanto al contexto local, específicamente en el Instituto Nacional Materno perinatal una atención inadecuada tiene un impacto significativo, ya que provocan pérdidas en el diagnóstico, ello conllevando a la necesidad de repetir las pruebas, lo que implica un consumo adicional de material y tiempo para realizar una nueva toma de muestra y procesamiento. Nuestra recomendación como personal del área es evitar estos errores, ya que pueden generar confusiones en cuanto al costo y causar molestias a la paciente al tener que realizar una doble

toma de muestra. En vista de ello y dada la realidad problemática expuesta, la investigación pretende investigar lo referente a la CA y las estrategias de mejora en usuarios gestantes.

Ante lo expuesto, se planteó la siguiente interrogante como problema de estudio: ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y las estrategias de mejora en pacientes gestantes atendidos por servicio de emergencia en el Instituto Nacional Materno Perinatal, enero-agosto 2023? Asimismo, se consignaron los problemas específicos: i) ¿Cuál es la relación entre la dimensión humana y las estrategias de mejora en pacientes gestantes atendidos por servicio de emergencia en el Instituto Nacional Materno Perinatal, enero-agosto 2023?, ii) ¿Cuál es la relación entre la dimensión técnica y las estrategias de mejora en pacientes gestantes atendidos por servicio de emergencia en el Instituto Nacional Materno Perinatal, enero-agosto 2023?, y iii) ¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno y las estrategias de mejora en pacientes gestantes atendidos por servicio de emergencia en el Instituto Nacional Materno Perinatal, enero-agosto 2023?

II.2. formulación del problema.

¿Cuál es la relación entre CA y las estrategias de mejora en pacientes gestantes atendidos por servicio de emergencia en el Instituto Nacional Materno Perinatal, enero-agosto 2023?

II.3. Justificación.

II.3.1. Teórica

Esta se relaciona estrechamente con el interés y la dedicación del investigador para investigar a fondo los distintos enfoques teóricos que abordan el problema en estudio. Esta labor tiene como principal propósito avanzar en el conocimiento dentro de un área específica, profundizando en las teorías existentes, identificando sus limitaciones y áreas de mejora potenciales, y así contribuir al progreso del campo de investigación correspondiente (9).

En este contexto, la justificación teórica de la investigación se da debido a que busca abordar y subsanar vacíos existentes en adquirir conocimientos teóricos sobre la CA y las técnicas de mejora para pacientes embarazadas. Profundizar en este tema nos ayudará a comprender qué factores influyen en la CA prenatal, del parto y del posparto, de modo que podamos encontrar formas de mejorarla y ofrecer a las mujeres embarazadas la mejor atención posible.

II.3.2. Metodológica

Esta surge cuando se propone la creación de un nuevo instrumento para recopilar o analizar datos, o se plantea una metodología innovadora que integre diversos enfoques para investigar una o más variables, o bien para examinar con mayor precisión a una población específica. Este enfoque busca mejorar la efectividad y la rigurosidad del estudio, permitiendo así obtener resultados más completos y fiables que colaboren con el avance de nociones en el área de investigación correspondiente.

La investigación se justifica metodológicamente al adoptar una metodología que sigue un enfoque cuantitativo, correlacional y de corte transversal. Esta elección metodológica permite examinar las relaciones entre variables y obtener una visión amplia de la situación en un momento específico. Además, se justifica el uso de instrumentos plenamente validados para la recolección de datos, lo que garantiza la credibilidad y autenticidad de los resultados obtenidos.

II.3.3. Práctica

Una investigación puede tener efectos tanto directos como indirectos en la realidad que se investiga. La justificación de un estudio se hace evidente cuando no solo se identifica y analiza el problema, sino que también se ofrecen soluciones concretas o se proponen estrategias que, al implementarse, pueden abordar eficazmente la situación en cuestión. Estos aportes prácticos

pueden materializarse en recomendaciones específicas, herramientas útiles o pautas de acción, que tienen el potencial de influir de manera positiva en la resolución del problema o en la mejora de la situación analizada.

Asimismo, los resultados obtenidos no solo tendrán relevancia inmediata en cuanto a la obtención de nuevos conocimientos para la comunidad, sino que también podrán servir como base para investigaciones futuras que busquen profundizar en la mejora de esta realidad problemática. Esto garantiza que el trabajo realizado tenga un impacto duradero y contribuya de manera significativa al avance del conocimiento en el área.

II. MARCO TEÓRICO.

III.1. Antecedentes de la investigación.

En el ámbito internacional se considera el estudio realizado por Sánchez quien investigó con la finalidad de precisar la asociación de la CA y la satisfacción en el control prenatal en madres en un centro de salud, para ello emplearon metodología en tipo descriptiva – correlacional de diseño no experimental y enfoque cuantitativa, habiendo considerado a 65 madres gestantes a quienes se le empleo un cuestionario. Donde tuvo como resultados indicaron que el 55,4% indicó una atención regular, en cuanto a la satisfacción determinaron que 67,7% indica una satisfacción media, con respecto a la correlación de variables la prueba estadística arrojó un valor de Rho 0,002, y sig. 0,000. De acuerdo a ello la investigación concluye que las variables se relacionan de manera significativa y positiva.

Así mismo Crespo determinó el nivel de CA en madres en el Hospital General Baba, para ello aplicaron una metodología bajo un alcance descriptivo y de corte trasversal. Habiendo considerado a 100 gestantes, a quienes se les empleo un cuestionario. Se obtuvieron como resultados que indicaron que los clientes percibían un 6% como excelente, un 50% buena, un

27% regular mala 7% y no opina un 10%. En base a ello la investigación concluye que la mayor parte de las personas estudiadas tienen una perspectiva regular de la CA.

Por su parte Toapanta investigó con la finalidad de analizar los factores médicos influyentes en la CA de un hospital de Tenguel, para ello aplicaron una metodología no experimental cuantitativa – correlación, para la recolección de datos aplicaron la encuesta a 39 madres que se atendían en dicho hospital. Los resultados indicaron que la gran parte de la población puesta en estudio presentaba expectativas negativas con relación a la atención brindada por parte de los colaboradores, ello a razón a que dicha institución no cuenta con la infraestructura adecuada, el servicio de emergencias deficiente, y el trato no adecuado. En base a ello la investigación concluye proponiendo estrategias relacionadas en el equipamiento, capacitaciones y sensibilidad del personal en la atención.

Paiva et al.; quienes han evaluado la CA durante al parto hospitalario normal en el servicio de referencia en atención obstétrica, para ello trabajaron en una metodología bajo un diseño cuantitativo, de tipo observacional transversal, para obtener la recolección de datos se utilizaron el índice de Bolonia que sirve para evaluar la calidad de la asistencia en el parto. Los resultados indicaron que hubo un índice de Bolonia con una media de 3,44 el cual responde a una atención de calidad intermedia. En base a ello la investigación concluye que Se han registrado mejoras en la CA durante los partos en hospitales, sin embargo, se requiere proporcionar información para capacitar a las mujeres, fomentar una mayor adhesión de los profesionales a las prácticas obstétricas adecuadas e integrar enfermeras en la atención obstétrica en situaciones de riesgo común.

Por su parte Castro et al.; (14) quienes investigaron con la finalidad de analizar la CA y el nivel de satisfacción durante el control prenatal, para ello trabajaron con una foque cuantitativa, descriptivo y transversal, trabajaron una muestra conformado por 79 mujeres embarazadas, para

la recolección de datos aplicaron el cuestionario, los resultados indicaron que 47% de la población en estudio manifestó sentirse insatisfechas con la atención brindada, en cuanto al nivel de la CA, lograron determinar que un 34% manifestó un nivel bajo. En relación a ello a la investigación concluye que existe bajos niveles de satisfacción en el vínculo con respecto al interés que otorga los agentes de salud, por lo que resulta indispensable trabajar en estrategias que permitan mejorar dicha situación.

Con respecto a los antecedentes nacionales se considera el estudio realizado por Gutti (15) quien investigó con el propósito obtener de la relación en la percepción de la CA y la satisfacción en la atención de las usuarias de un centro materno. Para ello adoptaron una metodología de tipo básico, nivel correlacional y un diseño no experimental, trabajaron en una población de 130 usuarias a quienes se les aplicó una encuesta. Los resultados indicaron que existe una relación relevante entre las variables de estudio ello a razón a que la prueba estadística arrojó valores ($R_h=0,761$ y sig. 0.000). En base a ello la investigación concluye manifestado que existen claras evidencias con respecto a la conexión entre las variables de estudio.

Aviles y Jimenez investigaron con el propósito de obtener el vínculo entre la CA y la satisfacción de las usuarias de un hospital de Oxapampa, adoptaron una metodología de tipo básica, enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, trabajaron con una población de 169 pacientes del servicio prenatal, para la recolección de datos emplearon el cuestionario. Dando resultados de que el 44.97% manifestaron que perciben una mala calidad en la atención, un 30.77% manifestó regular y solo 15,38% buena, con relación a la satisfacción del servicio, un 69% se mostró insatisfecho, con respecto a la relación de variables la prueba estadística arrojó valores de (χ^2 cuadrado 119,444; $p=0,000$). En base a dichos resultados la investigación concluye que si hay concordancia muy relevante entre las variables.

Así mismo Merelo investigó con la finalidad de obtener el lazo entre la CA y la satisfacción en usuarias gestantes del Hospital Sagrado Corazón de Jesús, emplearon una metodología de tipo básica, un diseño no experimental y enfoque cuantitativo, trabajaron en una población de 100 mujeres a quienes se les empleo un cuestionario. Los resultados indicaron que, si se obtiene una conexión relevante entre las variables, ello a razón a que la prueba estadística arrojó valores de ($Rho=-,604$; y sig. 0,00). De acuerdo a dichos resultados la investigación concluye las variables de estudio se correlación de manera inversa, es decir a una mayor CA, una mayor satisfacción por parte d ellos estudiantes.

Gamboa investigo con la finalidad de obtener el vínculo entre mecanismo de los RRHH y la CA desde la perspectiva las gestantes. Para lograr ello adoptaron una metodología de tipo aplicada, bajo un enfoque cuantitativa, y diseño no correlacional, para la recolección de dato se utilizó el cuestionario en una población de 96 gestantes. Los resultados dieron como respuesta afirmativa al existir un lazo destacable entre las variables de estudio, ello debido a que las pruebas inferenciales arrojaron valores de $Rho=0,802$ y sig. 0,000). De acuerdo a ello la investigación concluye que hay claras evidencias sobre la relación directa entre las variables de estudio.

III.2. Bases teóricas

III.2.1. Calidad de atención

La CA en el sector de la salud se relaciona con el alto grado de profesionalismo demostrado por los profesionales para complacer las urgencias de los habitantes, utilizando de manera eficiente los recursos disponibles, tanto materiales como humanos, con el propósito de lograr un máximo grado de satisfacción en cuanto al cuidado ofrecido. En este sentido, se considera que la calidad consiste en la capacidad de ejercer un juicio autónomo sobre cualquier

hecho o situación en el ámbito de la atención médica, ya sea técnica o interpersonal, lo que permite garantizar una atención precisa y adecuada.

Por su parte la OMS define a la CA se refiere al nivel en el cual las atenciones del área de salud afirman su compromiso de mejorar las posibilidades de brindar mejores resultados de salud positivos tanto para la sociedad externa y también para comunidades internas. Este estándar se fundamenta en el uso de nociones de expertos que se le atribuye un respaldo por evidencia y resulta crucial para lograr la garantía sanitaria universal.

Además, la CA se fundamenta en la percepción del usuario sobre el servicio recibido, considerando tanto los riesgos como los beneficios. Esta percepción abarca la evaluación de la estructura de los servicios, el proceso de atención y los resultados obtenidos para garantizar una atención óptima (10).

Así mismo, la CA puede ser vista como la manera en que se emplean la ciencia y las tecnologías médicas para optimizar los beneficios para la salud sin incrementar en proporción los riesgos. La satisfacción se considera un indicador del resultado de la atención, ofreciendo una visión desde la perspectiva de las mujeres sobre la atención a las madres (21).

Por otro lado, también se refiere a un agrupamiento de acciones tanto en el ámbito de la salud que buscan proporcionar un cuidado integro de los pacientes. La falta de comprensión de este objetivo puede resultar en un deterioro en la salud del paciente, lo que lleva a una disminución en la CA y, por ende, a la insatisfacción (22).

- **Técnica**

La dimensión técnica se refiere al aspecto relacionado con los conocimientos, habilidades y tecnologías utilizadas en las provisiones de atención de salud. Esta dimensión abarca la aplicación adecuada de procedimientos médicos, el uso de tecnologías avanzadas y la aplicación

de prácticas respaldadas en experiencias para garantizar la eficacia y seguridad en el cuidado de los pacientes.

Por otro lado, dicha dimensión implica la actualización constante de los profesionales de la salud en cuanto a los avances científicos y tecnológicos en su campo. Esto garantiza que se puedan aplicar los métodos más eficaces y seguros en el tratamiento, y seguimiento de las condiciones médicas, diagnóstico contribuyendo así a una atención de índole y a resultados óptimos para los pacientes.

- **Humana**

La dimensión humana en el ámbito de la salud se enfoca en el aspecto emocional e interpersonal de la atención médica. Va más allá de los procedimientos técnicos y se enfoca en la relación entre el paciente y el profesional de la salud, así como en el respeto por la dignidad, la autonomía y los valores del paciente. Esta dimensión implica, la comunicación efectiva, la comprensión de las necesidades emocionales y psicológicas y la empatía de los pacientes, lo que contribuye significativamente a una experiencia de atención integral y satisfactoria.

La dimensión humana también incluye el apoyo emocional y el acompañamiento durante momentos difíciles, como diagnósticos graves o tratamientos intensivos. Los profesionales de la salud deben demostrar sensibilidad y compasión, brindando un espacio de seguridad y confianza para que los pacientes se sientan comprendidos y apoyados en todo momento. Además, promover la participación del paciente activa en y respetar sus preferencias culturales, la toma de decisiones sobre su salud y valores individuales son aspectos clave de esta dimensión, que contribuyen a fortalecer la relación terapéutica y mejorar los resultados del tratamiento (19).

- **Entorno**

La dimensión en prestación médica se refiere al impacto del ambiente físico, social y organizacional de servicios de salud. Esto abarca desde la calidad de los sistemas de apoyo y la infraestructura de las instalaciones médicas hasta el acceso de recursos y, es decir el entorno puede influir en el acceso, la comodidad y la seguridad de los pacientes, así como en la efectividad, procesos de atención médica y la eficiencia.

La dimensión entorno en la atención médica se refiere al ambiente físico y social donde se brinda el cuidado de salud. Esto incluye desde cómo están organizadas las instalaciones médicas hasta cómo se manejan los riesgos y se asegura la seguridad de los pacientes. También implica considerar cómo los factores externos, como la cultura y las políticas de salud, pueden afectar la experiencia y los resultados de salud de las personas.

III.2.2. Estrategias de mejora.

Las estrategias en el sector de la salud pueden ser definidas como un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que se incorporan con la finalidad de tener un cambio positivo en la salud de la población. Estas estrategias pueden abarcar una amplia gama de áreas, desde la difusión de la salud y como prevenir enfermedades, además que la atención y el tratamiento de las mismas.

En el ámbito de la salud, las estrategias de mejora son esenciales para optimizar la CA médica, asegurando que los pacientes reciban tratamientos efectivos y seguros, al tiempo que se enfoca en mejorar su satisfacción y bienestar general.

Por su parte la OPS Las estrategias de mejora tienen como propósito revitalizar y fortalecer la difusión de la salud, mediante un objetivo integral que abarque tanto acciones sociales como políticas y técnicas. Estas estrategias se centran en los factores sociales de salud,

considerando las diversas situaciones en que las personas viven, crecen, trabajan, y envejecen, con el fin de impulsar un cambio positivo en su vida.

Por otro lado, en el ámbito de la salud, es crucial implementar estrategias que no solo busquen mejora de la población, sino que también garanticen la eficacia en la ejecución y promuevan la sostenibilidad a largo plazo. Estas iniciativas deben estar respaldadas por criterios de mejora continua y estar diseñadas para perdurar en el tiempo, fortaleciendo así de manera integral el sistema de salud.

- **Protocolos de atención**

Un protocolo de atención, además de establecer normas y procedimientos, también constituye un marco de referencia integral que guía a los expertos de la salud en brindar los servicios de calidad. Este conjunto de directrices no solo define la forma en que se debe atender a los usuarios en un contexto particular, sino que también asegura la uniformidad en la atención, promueve la protección del paciente y facilita la comunicación interprofesional, contribuyendo así el éxito del sistema de la salud.

- **Capacitación del personal**

La capacitación del personal de salud es primordial para garantizar que estén constantemente actualizados en técnicas y conocimientos relevantes para su labor. Este proceso continuo y sistemático no solo se enfoca en el desarrollo de habilidades técnicas, sino también en cultivar actitudes empáticas y éticas, asegurando así que puedan ofrecer un servicio íntegro y de condiciones óptimas que responda a las necesidades cambiantes de los usuarios y mejore los estándares generales de atención sanitaria.

- **Mejora de la infraestructura**

La mejora de la infraestructura implica un proceso integral que va más allá de simplemente actualizar las instalaciones físicas y los equipos. Se trata de un esfuerzo coordinado para modernizar y optimizar todo adicionando los sistemas tecnológicos, redes de comunicación, y servicios de apoyo.

- **Humanización de la atención**

La humanización de la atención es un enfoque centrado en el usuario que busca brindar una atención más cálida, empática y personalizada en los diferentes servicios, especialmente en salud. Se trata de ir más allá de la atención técnica y mecánica para considerar al usuario como una persona con necesidades físicas, emocionales y sociales (33)

III.3. Definiciones conceptuales

- **Teoría del cuidado humano de Jean Watson**

Este modelo busca mejorar la CA médica, así también fortalecer la relación entre el paciente y el equipo de salud, reconociendo al paciente como un socio activo en su propio cuidado. Al priorizar la comunicación abierta y la participación del paciente en las decisiones sobre su tratamiento, se fomenta un entorno de atención más empático y centrado en las necesidades específicas de cada individuo, lo que puede conducir a mejores resultados y una mayor satisfacción tanto para el paciente como para los proveedores de atención médica (34).

- **Modelo Donabedian**

El enfoque establece tres componentes fundamentales para evaluar la CA médica: estructura, proceso y resultado. La CA se determina según la organización y disponibilidad de los servicios de salud, la forma en que se lleva a cabo la atención médica y los resultados alcanzados en términos de la salud y bienestar del paciente. Esta evaluación integral permite una

comprensión completa de la calidad del cuidado proporcionado, asegurando un enfoque en la mejora continua de la atención médica (35).

III.4. Objetivo general y específicos

III.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre calidad de atención y las estrategias de mejora en pacientes gestantes atendidos por servicio de emergencia en el Instituto Nacional Materno Perinatal, enero-agosto 2023.

III.4.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre la dimensión humana y las estrategias de mejora en pacientes gestantes atendidos por servicio de emergencia en el Instituto Nacional Materno Perinatal, enero-agosto 2023.

Determinar la relación entre la dimensión técnica y atención y las estrategias de mejora en pacientes gestantes atendidos por servicio de emergencia en el Instituto Nacional Materno Perinatal, enero-agosto 2023.

Determinar la relación entre la dimensión entorno y las estrategias de mejora en pacientes gestantes atendidos por servicio de emergencia en el Instituto Nacional Materno Perinatal, enero-agosto 2023.

III.5. Hipótesis

III.5.1. Hipótesis general

Existe relación entre CA y las estrategias de mejora en pacientes gestantes atendidos por servicio de emergencia en el Instituto Nacional Materno Perinatal, enero-agosto 2023.

III.5.2. Hipótesis específicas

- Existe relación entre la dimensión humana y las estrategias de mejora en pacientes gestantes atendidos por servicio de emergencia en el Instituto Nacional Materno Perinatal, enero-agosto 2023.

- Existe relación entre la dimensión técnica y atención y las estrategias de mejora en pacientes gestantes atendidos por servicio de emergencia en el Instituto Nacional Materno Perinatal, enero-agosto 2023.

- Existe relación entre la dimensión entorno y las estrategias de mejora en pacientes gestantes atendidos por servicio de emergencia en el Instituto Nacional Materno Perinatal, enero-agosto 2023.

III. METODOLOGÍA

De acuerdo a la naturaleza de la investigación se adopta un método hipotético deductivo, puesto que se parte desde la formulación de un supuesto general, la misma que será comprobada al finalizar de la investigación. En ese sentido, las investigaciones que adoptan este tipo de método se basan en el razonamiento lógico, partiendo de afirmaciones generales o principios lógicos para llegar a conclusiones específicas sobre situaciones concretas. Este enfoque facilita la derivación de conclusiones a partir de los principios ya establecidos, lo que lo distingue por su carácter deductivo y lógico (36).

IV.1. Tipo de estudio.

De acuerdo a la naturaleza de la investigación se adopta una investigación de tipo básica, puesto que la muestra en estudio será analizada en su contexto natural. Es decir, las investigaciones básicas son aquellas investigaciones buscan generar conocimientos nuevos, sin necesariamente tener una aplicación práctica inmediata. Se caracterizan por explorar conceptos fundamentales, identificar relaciones causales y establecer fundamentos teóricos sólidos que pueden servir de base para investigaciones más aplicadas en el futuro (37).

Enfoque de la investigación

La investigación adapta un enfoque cuantitativo, debido a que pretende presentar sus resultados de manera cuantificable, y de manera estadística. En ese sentido según diversos autores sostienen que las investigaciones con enfoques cuantitativas son aquellas que se basa en la recolección ordenada de datos numéricos con el fin de examinarlos mediante análisis estadísticos. Este enfoque se distingue por su atención especial a la objetividad y la precisión en

la medición, empleando herramientas estadísticas para describir tendencias, establecer conexiones e inferir conclusiones sobre la población objeto de estudio.

IV.2. Diseño muestral.

La investigación adopta un diseño no experimental dado que se enfoca en la observación de eventos sin intervenir activamente en ellos, se derivan las conclusiones relevantes para el estudio a partir de esta observación directa, es decir no abra intervención o manipulación alguna en las variables de estudio (37).

IV.2.1. Población de estudio.

La población en el ámbito de la investigación engloba a todos los individuos, objetos o elementos que comparten ciertas características particulares y son el foco de estudio. Este conjunto puede diferir en tamaño y composición, según la pregunta de investigación y los objetivos planteados en el estudio (38).

En este caso, la población de estudio es de 550 que se encuentra delimitada específicamente a las pacientes gestantes que recibieron atención en el servicio de emergencia del Instituto Nacional Materno Perinatal durante el periodo de enero a agosto del año 2023. Esta selección precisa permite centrar la investigación en un grupo particular de individuos que cumplen con los criterios establecidos, brindando así una base sólida para el análisis y la obtención de conclusiones relevantes.

IV.2.2. Criterios de inclusión y exclusión.

- 1. Criterios de inclusión:** Las pacientes gestantes que recibieron atención en el servicio de emergencia durante el periodo de enero a agosto del año 2023 quienes fueron incluidas en la muestra, esto establece el alcance temporal y poblacional de la muestra.

- 2. Criterios de exclusión:** Se pueden haber establecido ciertos criterios para excluir a ciertas pacientes gestantes de la muestra, por ejemplo, pacientes con condiciones médicas preexistentes específicas o aquellas que no cumplían con ciertos requisitos de elegibilidad quienes han sido excluidas.

IV.2.3. Muestra

La muestra se refiere a un grupo representativa de la población que se investigará, elegida mediante criterios precisos de inclusión y exclusión, y seleccionada a través de un método de muestreo apropiado. Esta selección cuidadosa permite obtener datos significativos y generalizables sobre el fenómeno de interés, garantizando así la validez y la fiabilidad de los resultados obtenidos en el estudio.

a) Unidad de la muestra.

De acuerdo a ello la investigación toma como muestra a las pacientes gestantes que recibieron atención en el servicio de emergencia del Instituto Nacional Materno Perinatal durante el periodo de enero a agosto del año 2023.

b) Marco muestral

Para la determinación de la dicha muestra se utilizará la fórmula de poblaciones conocidas, la misma que está estructurada de la siguiente manera:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

n= tamaño de muestra

N: Tamaño de la población

e= margen de error

q= probabilidad de que no ocurra el evento

z= nivel de confianza

c) Tipo y técnica del muestreo.

Muestro, basándose en las particularidades de la población, el estudio utilizará el método de muestreo probabilístico simple, que implica que todos los elementos considerados en la investigación tienen la misma probabilidad de ser elegidos. Este enfoque asegura una selección imparcial y aleatoria de la muestra, lo que permite obtener resultados representativos y generalizables a partir de la población de interés (37).

d) Tamaño y distribución de la muestra.

Según el tamaño de la muestra 227 pacientes gestantes, quienes fueron atendidas en el servicio de emergencia del Instituto Nacional Materno Perinatal durante los meses de enero a agosto del año 2023.

e) Procedimientos de selección de la muestra.

Los procedimientos de selección de la muestra en esta investigación incluyeron criterios de inclusión y exclusión, métodos de muestreo aleatorio o sistemático, determinación del tamaño de la muestra y obtención del consentimiento informado de las pacientes gestantes seleccionadas quienes fueron atendidas durante enero hasta agosto del 2023.

IV.3. Definición y Operacionalización de las variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención	La CA se fundamenta en la percepción del usuario sobre el servicio recibido, considerando tanto los riesgos como los beneficios. Esta percepción abarca la evaluación de la estructura de los servicios, el proceso de atención y los resultados obtenidos para garantizar una atención óptima (10).	Para realizar un análisis a mayor profundidad, la variable de estudio será estudiada en base a su dimensión técnica, humana y entorno.	Técnica	Efectividad. Eficacia. Eficiencia. Seguridad	Totalmente de acuerdo. De acuerdo
			Humana	Comunicación. Trato amable. Trato oportuno	Indiferente.
			Entorno	Privacidad. Comodidad. Libre de riesgo.	En desacuerdo. Totalmente en desacuerdo.
Estrategias de mejoría	En el ámbito de la salud, las estrategias de mejora son esenciales para optimizar la CA médica, asegurando que los pacientes reciban tratamientos efectivos y seguros, al tiempo que se enfoca en mejorar su satisfacción y bienestar general.	Para realizar un análisis a mayor profundidad, la variable de estudio será estudiada en base a las siguientes decisiones: Protocolos de atención, capacitación del personal, mmejora de la infraestructura, Humanización de la atención	Protocolos de atención	Estandarización eficiencia.	Totalmente de acuerdo.
			Capacitación del personal	Desarrollo de habilidades Competencias	De acuerdo Indiferente.
			Mejora de la infraestructura	Optimización de espacio Optimización recursos	En desacuerdo.
			Humanización de la atención	Enfoque centrado en el usuario	Totalmente en desacuerdo

IV.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

IV.4.1. Técnica

El estudio pretende utilizar la encuesta como técnica de investigación, la cual se define como un método empleado para obtener información, tanto oral como escrita, de una población determinada previamente. Este método implica la formulación de un conjunto de preguntas diseñadas para obtener datos específicos, lo que delimita el alcance de la investigación (39).

La investigación empleará un cuestionario como medio para obtener datos esenciales, conformado por un conjunto de preguntas diseñadas con precisión y cuidado. Estas preguntas estarán estructuradas de manera estratégica para asegurar la recolección de información pertinente y detallada, alineada con los objetivos específicos establecidos para el estudio (39).

IV.4.2. Descripción de instrumentos

- **Cuestionario para la evaluar la CA**

La investigación adopta el cuestionario realizado por Graciela Rosales, en el año 2017, el cual está estructurado en tres partes. La primera parte describe el objetivo por el cual a sido aplicado el instrumento de investigación, la segunda parte describe las instrucciones correspondientes para la resolución eficiente del cuestionario, la tercera parte recoge en primer lugar los datos generales de la población estudiada, seguidamente se encuentra una serie de enunciados los cuales esta direccionadas de manera estratégica a recolectar información de la variable de estudio (19).

IV.5. Plan de recolección de datos

- **Cuestionario evaluar las estrategias de mejora.**

Para recoger información acerca de las estrategias de mejora se desarrolló un cuestionario, el cual cuenta con 16 ítems direccionados estratégicamente a recoger información sobre la variable en estudio, es decir la para dimensión protocolos de atención responden los ítems del 1 a 4 para la dimensión capacitación del personal, responden los ítems de 5 a 8, para la dimensión mejora de la infraestructura corresponden los ítems 9 a 12 y por último para la dimensión Humanización de la atención responden los ítems 13 a 16. en cuanto a la escala valorativa de dicho instrumento será evaluado bajo una escala nominal, que va desde totalmente de acuerdo hasta totalmente en desacuerdo.

IV.5.1. Validación

- **Cuestionario de CA**

En el proceso de validación del instrumento fue realizado por Gloria Rosales en 2017, se contó con la participación de tres profesionales Licenciados en Enfermería, quienes proporcionaron su juicio experto, culminando en la aprobación del documento. Posteriormente, se llevó a cabo una evaluación adicional utilizando la prueba binomial, la cual arrojó un valor de 0.96, confirmando así la validez del cuestionario bajo estudio. Este riguroso procedimiento de validación garantiza la fiabilidad y la precisión de los datos recopilados para el desarrollo de la investigación (19).

- **Cuestionario de estrategias de mejora.**

En cuanto a la validación de dicho instrumento este será sometido a la opinión de expertos, con la finalidad de que este, cumpla con las características necesarias que exige el sector académico.

IV.5.2. Confiabilidad

La confiabilidad del primer instrumento fue evaluada por Gloria Rosales en 2017 utilizando la prueba de Alfa de Cronbach, obteniéndose un coeficiente de 0.80. Este resultado indica que el instrumento posee una alta fiabilidad para su aplicación. La prueba de confiabilidad se considera esencial en la investigación, ya que garantiza la consistencia y la precisión de los resultados obtenidos, lo que aumenta la validez y la credibilidad del estudio en su conjunto (19).

Para la obtención de la confiabilidad del instrumento 2 se utilizará la prueba piloto cuya finalidad es analizarlo de manera estadística, y verificar su consistencia de confiabilidad, este proceso permitirá identificar posibles inconsistencias o debilidades en el instrumento antes de su implementación a gran escala, contribuyendo a su mejora y validación rigurosa para su uso en investigaciones académicas.

IV.6. Plan de procesamiento y análisis de datos

Después de la aplicación del instrumento y la recopilación de datos, la investigación utilizará el análisis descriptivo e inferencial. Estos métodos son fundamentales para extraer conclusiones significativas y proporcionar una comprensión más profunda de los hallazgos de la investigación.

Análisis descriptivo, con la finalidad de organizar la información recabada mediante el cuestionario, para ello se empleará el programa Excel, dado que esta herramienta permitirá la estructuración de los datos en tablas y gráficos, lo que posibilitará una representación visual clara y detallada de los resultados obtenidos en el estudio. El uso de Excel facilitará el análisis y la interpretación de los hallazgos, contribuyendo así a una comprensión más completa y efectiva de los datos recolectados.

El análisis inferencial es utilizado con la finalidad poder validar las hipótesis previamente establecidas en la investigación. Para realizar este proceso, se utilizará el software SPSS, una herramienta especializada que permite analizar datos complejos y presentarlos de forma clara. Este programa facilita la interpretación de resultados, lo que ayuda a adaptar la información recopilada de acuerdo con los objetivos establecidos en la investigación.

Aspectos éticos

Principio de justicia, debido a que cada paciente involucrado en nuestra investigación recibió un trato amable y respetuoso, garantizando la equidad en el trato, sin discriminación ni favoritismos hacia ningún individuo.

Principio de beneficencia, dado que se proporcionó a las madres información sobre los beneficios resultantes de los hallazgos de este estudio. Al evaluar su comprensión sobre la CA y las posibles mejoras, se identificó la oportunidad de desarrollar estrategias dirigidas a mejorar la CA ofrecida.

Principio de no maleficencia, dado que se disiparon las preocupaciones entre los participantes, asegurándoles que su participación no causaría ningún daño a la salud o integridad de ninguna persona en general.

Principio de autonomía, debido a que la investigación se compromete a honrar la autonomía y la capacidad de decisión de las madres durante nuestra colaboración con ellas. Para garantizar que todas las participantes se involucren de manera adecuada y de acuerdo con los lineamientos de la investigación, les informaremos sobre el estudio y solicitaremos su consentimiento voluntario.

IV. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

V.1. Presupuesto

Bienes	Escritorio	430	1	S/ 410.00
	Silla	190	1	S/ 190.00
	Laptop HP CORE I7	2800	1	S/ 2,900.00
	Impresora CANON	1000	1	S/ 1000.00
Total				S/ 5,230.00
Materiales y útiles de oficina	Papel Bond, A4, 80 g.	0.2	35	S/ 7.00
	Cuaderno anillado A4	18.5	2	S/ 37.00
	Bolígrafo Pilot G1	4	4	S/ 16.00
	Corrector Artesco	2.5	2	S/ 5.00
	Folder Manila tamaño A4	0.9	6	S/ 5.40
	Engrapador Artesco M- 515 (Plast.)	6.5	1	S/ 6.50
	Grapas Artesco 1000	5	1	S/ 5.00
	Perforador Artesco	5.5	1	S/ 5.50
Memoria USB 20Gb	30	1	S/ 30.00	
Total				S/ 117.40
Servicios	Movilidad	50	4	S/ 200.00
	Fotocopias	0.05	30	S/ 1.50
	Anillado	25	3	S/ 75.00
	Internet	100	1	S/ 100.00
	Impresiones	0.15	90	S/ 13.50
	Teléfono	45	1	S/ 45.00
	Viáticos	150	4	S/ 700.00
Total				S/ 1025

V. ETICA DE LA INVESTIGACIÓN.

Principio de beneficencia

Implica tomar medidas para promover el bienestar de las pacientes gestantes atendidas en el servicio de emergencia, esto incluye proporcionarles atención médica de calidad, asegurándose de que reciban el tratamiento adecuado y oportuno para sus necesidades y que se les brinde el apoyo necesario durante su atención en el Instituto Nacional Materno Perinatal, es decir que el principio de beneficencia abarca un contexto de relación con hacer todo lo posible para mejorar la salud y el bienestar de las pacientes gestantes y sus bebés durante el periodo de gestación y atención médica en la institución.

Principio de autonomía.

El principio de autonomía se refiere a la atención médica, que implica respetar la capacidad de las pacientes gestantes para tomar decisiones sobre su salud y el curso de su tratamiento, esto incluye brindar información completa y comprensible sobre su condición médica, los procedimientos disponibles y los posibles riesgos y beneficios asociados; además, implica respetar las decisiones de las pacientes, siempre que estén informadas y sean competentes para tomarlas. Como es el caso de la presente investigación sobre la calidad de atención en pacientes gestantes atendidos por el servicio de emergencia en el Instituto Nacional Materno Perinatal, el principio de autonomía se relaciona con asegurar que las pacientes puedan participar activamente en las decisiones sobre su atención médica y que se respeten sus preferencias y valores individuales.

Principio de no maleficencia

Esto implica proporcionar tratamientos y procedimientos que minimicen el riesgo de daño tanto para la madre como para el feto, por ende, los profesionales de la salud deben tomar medidas para evitar cualquier daño innecesario durante el embarazo, el parto y el postparto, y deben estar alerta a cualquier situación que pueda poner en peligro la salud de la madre o del bebé. En el presente estudio sobre la calidad de atención en pacientes gestantes atendidos por el servicio de emergencia en el Instituto Nacional Materno Perinatal, el principio de no maleficencia se relaciona con garantizar que se tomen todas las precauciones necesarias para evitar daños durante la atención médica y que se minimicen los riesgos para la salud de las pacientes y sus bebés.

Principio de justicia

Debe precisarse que el principio de justicia en este estudio basado a la atención médica se refiere a la equidad y la imparcialidad en la distribución de los recursos y la atención médica, esto significa que todas las personas deben recibir un trato justo y equitativo, independientemente de su situación socioeconómica, género, etnia u otras características personales, además la atención a pacientes gestantes, el principio de justicia implica que todas las mujeres embarazadas deben tener acceso a la atención médica adecuada y oportuna, sin discriminación ni sesgo; esto incluye el acceso a servicios de atención prenatal, atención durante el parto y atención postparto, así como acceso a recursos y tratamientos médicos que sean necesarios para garantizar un embarazo saludable y un parto seguro.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. OMS. 11 de agosto. 2020. Servicios sanitarios de calidad. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. OPS. 7 de septiembre. 2021. Mejorar la CA en la prestación de servicios de salud. Available from: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
3. Borré Ortiz YM, Sánchez Padilla D, Márquez Caballero Y, Lobo Rojas L, Granados MP, Rodríguez Martínez V. EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA POR GESTANTES QUE ASISTEN A UN PROGRAMA DE CONTROL PRENATAL DE MALAMBO-ATLÁNTICO (COLOMBIA). *Horiz Enferm* [Internet]. 2019;30(1):36–48. Available from: http://ojs.uc.cl/index.php/Horiz_Enferm/article/view/11874
4. Chamba M, Romero Y, Condoy R, Conde A. Calidad de atención asociada al proceso enfermero según la perspectiva de pacientes y profesionales en un Hospital Obstétrico en el Ecuador. *Dominio la ciencia*. 8(3):808–24.
5. Álcantara A, Ostos A. CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS QUE ASISTEN A LAS OFICINAS FARMACEUTICAS DEL DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, MAYO 2022 [Internet]. Universidad Maria Auxiliadora; 2023. Available from: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1441/TESIS - ALCANTARA- OSTOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

6. Guerrero A, Callao M. CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS NEONATALES EN CONTEXTO COVID-19. Rev Salud Vida Sipanense. 2021;8(2).
7. MORENO K, CASTILLEJOS J. “RELACIÓN ENTRE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SALUD Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACocha” [Internet]. UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI; Available from: http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5867/B11_2022_UNU_ADMINISTRACION_2022_GUILLER_CASTILLEJOS_ET_AL_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
8. Huaman S. Gestión del cuidado y calidad de atención de enfermería en el Servicio De Adulto Mayor del Centro de Salud La Libertad, Huancayo 2022 [Internet]. Universidad Continental; 2023. Available from: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13349/1/IV_FCS_504_TE_Huaman_Untiveros_2023.pdf
9. Fernández Bedoya VH. Tipos de justificación en la investigación científica. Espí-ritu Emprend TES [Internet]. 2020 Jul 17;4(3):65–76. Available from: <https://www.espirituemprededortes.com/index.php/revista/article/view/207>
10. Sanchez R. Calidad de atención y satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023 [Internet]. Repositorio de la Universidad César Vallejo; 2023. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/120330>
11. Crespo S. “CA EN EL CONTROL PRENATAL EN EL HOSPITAL BÁSICO BABA PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2020”. [Internet]. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO; 2020. Available from:

<http://190.15.129.146/bitstream/handle/49000/9144/C-UTB-CEPOS-MGSS-000004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

12. TOAPANTA K. Análisis de los factores médicos que inciden en la calidad de atención sanitaria que reciben las pacientes embarazadas adolescentes en el Hospital Básico San Francisco de Tenguel [Internet]. UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL; 2020. Available from: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15834/1/T-UCSG-POS-MGSS-278.pdf>
13. Paiva Nóbrega MC, da Silva MI, Melo de Albuquerque GP, de Lima Castro JF, Faustino W de M, de Holanda VR. Avaliação da qualidade da assistência ao parto normal hospitalar por meio do índice de Bologna. Enfermería Glob [Internet]. 2022 Apr 1;21(2):356–97. Available from: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/487441>
14. Jota MC, Hernández CBE, Orozco GL, López TE, Contreras EC, Cisneros J de la LM, et al. Calidad de atención y nivel de satisfacción durante el control prenatal. South Florida J Dev [Internet]. 2022 Apr 22;3(2):2812–25. Available from: <https://southfloridapublishing.com/ojs/index.php/jdev/article/view/1397>
15. Gutti C. Percepción de la calidad de atención y satisfacción en la atención del parto, en las usuarias del Centro Materno Infantil San Fernando, Ate, abril a julio 2019 [Internet]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2022. Available from: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/18859/Gutti_bc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
16. Aviles M, Jimenez L. CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE

OBSTETRICIA Y LA SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS DEL HOSPITAL
ERNESTO GERMÁN GUZMÁN GONZALES 2023 [Internet]. Universidad
Roosevelt; 2023. Available from:
[https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/1966/TESIS
AVILES - JIMENES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/1966/TESIS-AVILES-JIMENES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

17. Merelo G. Calidad de atención y satisfacción en usuarias gestantes de consulta externa del Hospital Sagrado Corazón de Jesús de Quevedo, 2020 [Internet]. Repositorio de la Universidad César Vallejo; 2021. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57549>
18. Gamboa G. Gestión de recursos humanos y la calidad de atención desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, 2022 [Internet]. Repositorio de la Universidad César Vallejo; 2023. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/105948>
19. Rodríguez R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, 2023 [Internet]. Repositorio institucional Norbert Wiener; 2023. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/8810>
20. OMS. 5 de octubre. 2021. CA. Available from: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
21. Camarena J. Calidad de atención y satisfacción de las gestantes en el Puesto de Salud Daniel Alcides Carrión Pasco [Internet]. Repositorio Institucional UNHEVAL; 2023. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.13080/9147>
22. Paredes C. CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE ZONA RURAL PERUANA. Rev

- Científica Enfermaria [Internet]. 2020;9(1). Available from:
<http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>
23. Morejón. Nivel de satisfacción y calidad de atención en mujeres de parto y posparto, atendidas en el Hospital Básico Antonio Ante, 2023 [Internet]. Repositorio Digital Universidad Técnica del Norte; 2024. Available from:
<http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/15476>
24. Tello W. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021 [Internet]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2021. Available from:
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/16944>
25. Reátegui J. Gestión de los servicios de salud y calidad de atención en el centro oncológico Lamas, 2021 [Internet]. Repositorio de la Universidad César Vallejo; 2021. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/66763>
26. Matute B, Murillo D. La Gestión por procesos: resultados para mejorar la atención en Instituciones de salud. Rev Arbitr Interdiscip Koinonía. 2021;6(12):179–212.
27. Loureiro F, Charepe Z. Estratégias para aumentar a satisfação com os cuidados de enfermagem da criança hospitalizada: painel delphi. Enfermería Glob [Internet]. 2021 Apr 1;20(2):129–75. Available from:
<https://revistas.um.es/eglobal/article/view/429701>
28. OPS. ESTRATEGIA Y PLAN DE ACCIÓN SOBRE LA PROMOCIÓN DE LA SALUD EN EL CONTEXTO DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE [Internet]. 2019. Available from:
https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/55950/OPSFPLIM220006_spa.pdf

?sequence=3&isAllowed=y

29. Navas-Aparicio M del C. Estrategia en salud: establecimiento de una red de servicios de salud como alternativa para la reducción de listas de espera para cirugía. *Rev Chil Cirugía* [Internet]. 2017 Mar;69(2):184–8. Available from: <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0379389316301557>
30. Valenzuela-Valenzuela A, Cartes-Velásquez R. Protocolo de atención a usuarios/as/es trans del Servicio de Salud Talcahuano: características y relevancia. *Rev Ciencias la Salud* [Internet]. 2021 Mar 15;19(1). Available from: <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/revsalud/article/view/10383>
31. Mejia CR, Chacón JI, Garay Jaramillo E, Jorge Torrealba M, Delgado-García S, Aveiro Róbaló R, et al. Capacitaciones e investigación realizados por los recursos humanos en salud, Latinoamérica. *Educ Médica* [Internet]. 2020 Sep;21(5):292–8. Available from: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S1575181318302559>
32. Chero Córdova LF, Yabar-Torres G. VULNERABILITY OF THE SANITARY INFRASTRUCTURE IN RELATION TO COVID-19 IN THE DISTRICT OF CASTILLA-PIURA 2021-2022. *Rev la Fac Med Humana* [Internet]. 2023 Sep 30;23(3). Available from: <http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/5619>
33. Henao-Castaño AM, Vergara-Escobar OJ, Gómez-Ramírez OJ. Humanización de la atención en salud: análisis del concepto. *Rev Cienc y Cuid* [Internet]. 2021 Sep 1;18(3):74–85. Available from: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/2791>
34. Guerrero-Ramírez R, Meneses-La Riva ME, De La Cruz-Ruiz M. Cuidado

- humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima- Callao, 2015. Rev Enferm Hered [Internet]. 2017 Feb 20;9(2):133. Available from: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RENH/article/view/3017>
35. López Ramírez E, Sifuentes Valenzuela MC, Lucero Rodríguez R, Aguilar SL, Perea González GP. Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. Entreciencias Diálogos en la Soc del Conoc [Internet]. 2021 Jun 15;9(23). Available from: <https://revistas.unam.mx/index.php/entreciencias/article/view/77710>
36. Prieto Castellanos BJ. El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. Cuad Contab [Internet]. 2018 Oct 9;18(46). Available from: <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuacont/article/view/23681>
37. Arias J. Diseño y Metodología de Investigación [Internet]. Culumbia; 2021. Available from: https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
38. Condori P. Universo, población y muestra. Curso Taller [Internet]. 2020; Available from: <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
39. Useche M, Artigas W, Queipo B, Perozo É. Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos [Internet]. Universidad de la Guajira.; 2019. Available from: <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/467>

VII. ANEXOS

V.III.1. Instrumentos de recolección de datos.

1. Presentación

El presente cuestionario es desarrollado con la finalidad de recolectar información acerca de la CA en pacientes gestantes atendidos por servicio de emergencia en el Instituto Nacional Materno Perinatal, enero-agosto 2023.

2. Instrucciones

Por favor, leer detenidamente cada pregunta planteada en el cuestionario y marque con un aspa (x) teniendo en cuenta la escala valorativa. Recuerda que toda respuesta es correcta.

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo.	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

3. Datos generalas

Edad: _____

Sexo: Masculino () Femenino ()

Estado civil: Soltero () Casado () Conviviente () Viudo ()

Grado de instrucción: Primaria () Secundaria () Superior Técnico () Superior Universitario ()

N°	Ítems	Valores				
		1	2	3	4	5
1	El conocimiento asertivo del personal de salud le transmite confianza.					
2	El personal de salud le brinda el tratamiento en el horario establecido por el servicio.					
3	Usted recibe una atención de calidad y calidez de la enfermera.					
4	El personal de salud aplica el lavado de manos antes y después de atenderlo					
5	Se siente segura con los cuidados que le brinda el personal					
6	El personal de salud le explica sobre los exámenes y procedimientos que se le va a realizar					
7	El profesional de salud le saluda y trata por su nombre.					
8	El personal de salud se muestra comprensiva y lo escucha.					
9	El personal de salud le brinda un trato amable					
10	El profesional de salud le brinda apoyo emocional al paciente					
11	El personal de salud acude oportunamente al llamado.					
12	El personal de salud le dio la oportunidad para que usted expresara sus problemas					
13	El personal de salud mantiene la privacidad del paciente.					
14	El personal de salud muestra interés por el orden e higiene					
15	La unidad donde estuvo hospitalizada se encontraba en buenas condiciones de limpieza.					
16	El profesional de salud le hace participar de su autocuidado.					
17	El profesional de salud le mostró a usted interés y preocupación por el confort y reposo.					
18	El personal de salud orientó al paciente y familia sobre la importancia de la deambulacion					
19	El personal de salud le orientó a usted y familia sobre los					

	cuidados que debe tener en casa.					
20	El personal de enseña a usted y su familia como debe tomar sus medicamentos en casa					

Instrumento 2: Estrategias de mejora

El presente cuestionario es desarrollado con la finalidad de recolectar información acerca de las estrategias de mejora en la atención de pacientes gestantes atendidos por el servicio de emergencia en el Instituto Nacional Materno Perinatal, enero-agosto 2023.

Por favor, leer detenidamente cada pregunta planteada en el cuestionario y marque con un aspa (x) teniendo en cuenta la escala valorativa. Recuerda que toda respuesta es correcta.

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo.	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

N°	Ítems	Valores				
		1	2	3	4	5
	Protocolos de atención					
1	El personal médico siguió un protocolo de atención durante su atención					
2	El personal médico le explicó claramente el protocolo de atención que se seguiría en su caso					
3	el protocolo de atención se ajustó a sus necesidades					
4	el protocolo de atención contribuyó a la mejora de su salud					
	Capacitación del personal					
5	El personal médico y asistencial estaba capacitado para manejar su caso					

6	La atención recibida por parte del personal médico y asistencia es de calidad					
7	El personal médico y asistencial le brindó información clara y completa sobre su condición					
8	El personal médico y asistencial mostró una actitud amable y respetuosa hacia usted y sus familiares					
	Mejora de la infraestructura					
9	Las instalaciones del Servicio de emergencia son adecuadas					
10	El tiempo de espera para la atención es razonable					
11	El ambiente del Servicio de Emergencia es limpio y confortable					
12	El equipamiento del Servicio de Emergencia es suficiente y adecuado					
	Humanización de la atención					
13	Se sintió tratado con respeto y dignidad durante su atención					
14	El personal médico y asistencial le brindó apoyo emocional durante su atención					
15	Tuvo la oportunidad de participar en la toma de decisiones sobre su tratamiento					
16	la atención recibida fue personalizada y centrada en sus necesidades					

V.III.2. Consentimiento informado

Consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante.

La presente investigación es conducida por NAUTO CCORIHUAMAN, ELMER JHONNY, estudiante de la especialidad de tecnología médica. El objetivo de esta investigación es *Determinar la relación entre calidad de atención y las estrategias de mejora en pacientes gestantes atendidos por servicio de emergencia en el Instituto Nacional Materno Perinatal, enero-agosto 2023.*

Si Ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responder un cuestionario de 32 preguntas. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirán. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactarse con el estudiante Elmer, teléfono 989533168 o **email** _____.

Agradecida desde ya por su valioso aporte.

Atentamente.

Yo

preciso haber sido informado al respecto con el propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación.

Acepto mi participación en la investigación científica ***“Calidad de atención y estrategias de mejoría en pacientes gestantes atendidos por servicio de emergencia en el Instituto Nacional Materno Perinatal, enero-agosto, 2023”***

Firma del participante

Formato para validación de instrumentos de recolección de información
Ficha de Identificación del Experto

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos:

N° DNI / CE:

.....

Teléfono / celular:

.....

Título profesional:

Grado académico:

Doctorado: _

Especialidad:

.....

.....

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

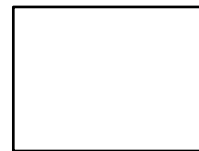
Título:

.....

.....

.....

..... Autor(es):



Hue

CARTA DE PRESENTACIÓN

/Magister / Doctor:.....

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo Elmar Jhonny Nauto Ccorihuaman estudiante de la Universidad Norbert Wiener, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: “Calidad de atención y estrategias de mejoría en pacientes gestantes atendidos por servicio de emergencia en el Instituto Nacional Materno Perinatal, enero-agosto, 2023” y envío a usted el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,

Firma de estudiante

DNI: _____

Matriz Operacional

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención	La CA se fundamenta en la percepción del usuario sobre el servicio recibido, considerando tanto los riesgos como los beneficios. Esta percepción abarca la evaluación de la estructura de los servicios, el proceso de atención y los resultados obtenidos para garantizar una atención óptima (10).	Para realizar un análisis a mayor profundidad, la variable de estudio será estudiada en base a su dimensión técnica, humana y entorno.	Técnica	Efectividad. Eficacia. Eficiencia. Seguridad	Totalmente de acuerdo.
			Humana	Comunicación. Trato amable. Trato oportuno	De acuerdo
			Entorno	Privacidad. Comodidad. Libre de riesgo.	Indiferente. En desacuerdo.
Estrategias de mejoría	En el ámbito de la salud, las estrategias de mejora son esenciales para optimizar la CA médica, asegurando que los pacientes reciban tratamientos efectivos y seguros, al tiempo que se enfoca en mejorar su satisfacción y bienestar general.	Para realizar un análisis a mayor profundidad, la variable de estudio será estudiada en base a las siguientes decisiones: Protocolos de atención, capacitación del personal, mmejora de la infraestructura, Humanización de la atención	Protocolos de atención	Estandarización eficiencia.	Totalmente de acuerdo.
			Capacitación del personal	Desarrollo de habilidades Competencias	De acuerdo
			Mejora de la infraestructura	Optimización de espacio Optimización recursos	Indiferente.
			Humanización de la atención	Enfoque centrado en el usuario	En desacuerdo. Totalmente en desacuerdo

Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN							
TÍTULO: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y ESTRATEGIAS DE MEJORÍA EN PACIENTES GESTANTES ATENDIDOS POR SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL, ENERO-AGOSTO, 2023"							
	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
Variable Dependiente: "Calidad de atención"							
Dimensión 1: Técnica							
El conocimiento asertivo del personal de salud le transmite confianza.							
El personal de salud le brinda el tratamiento en el horario establecido por el servicio.							
Usted recibe una atención de calidad y calidez de la enfermera.							
El personal de salud aplica el lavado de manos antes y después de atenderlo							
Se siente segura con los cuidados que le brinda el personal							
El personal de salud le explica sobre los exámenes y procedimientos que se le va a realizar							
Dimensión 2: Humana							
El profesional de salud le saluda y trata por su nombre.							
El personal de salud se muestra comprensiva y lo escucha.							
El personal de salud le brinda un trato amable							

El profesional de salud le brinda apoyo emocional al paciente							
El personal de salud acude oportunamente al llamado.							
El personal de salud le dio la oportunidad para que usted expresara sus problemas							
El personal de salud mantiene la privacidad del paciente.							
Dimensión 3: Entorno							
El personal de salud muestra interés por el orden e higiene							
La unidad donde estuvo hospitalizada se encontraba en buenas condiciones de limpieza.							
El profesional de salud le hace participar de su autocuidado.							
El profesional de salud le mostró a usted interés y preocupación por el confort y reposo.							
El personal de salud orientó al paciente y familia sobre la importancia de la deambulaci3n							
El personal de salud le orient3 a usted y familia sobre los cuidados que debe tener en casa.							
El personal de enseña a usted y su familia como debe tomar sus medicamentos en casa							
El personal de salud muestra interés por el orden e higiene							

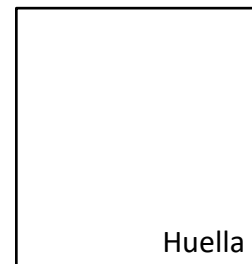
Recomendaciones:.....

.....

Opini3n de experto: Aplicable () Aplicable despu3s de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Dr. / Mg.....

DNI.....



FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y ESTRATEGIAS DE MEJORA EN PACIENTES GESTANTES ATENDIDOS POR SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL, ENERO-AGOSTO, 2023”

	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
Variable Dependiente: "Estrategias de mejora"							
Dimensión 1: Protocolos de atención							
El personal médico siguió un protocolo de atención durante su atención							
El personal médico le explicó claramente el protocolo de atención que se seguiría en su caso							
el protocolo de atención se ajustó a sus necesidades							
el protocolo de atención contribuyó a la mejora de su salud							
Dimensión 2: Capacitación del personal							
El personal médico y asistencial estaba capacitado para manejar su caso							
La atención recibida por parte del personal médico y asistencia es de calidad							
El personal médico y asistencial le brindó información clara y completa sobre su condición							
El personal médico y asistencial mostró una actitud amable y respetuosa hacia usted y sus familiares							
Dimensión 3: Mejora de la infraestructura							
Las instalaciones del Servicio de emergencia son adecuadas							
El tiempo de espera para la atención es razonable							
El ambiente del Servicio de Emergencia es limpio y confortable							

● 18% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 15% Internet database
- 3% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 12% Submitted Works database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	hdl.handle.net Internet	3%
2	repositorio.usmp.edu.pe Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Internet	1%
4	Universidad Científica del Sur on 2024-07-16 Submitted works	1%
5	uwiener on 2023-05-19 Submitted works	<1%
6	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	<1%
7	uwiener on 2024-08-14 Submitted works	<1%
8	uwiener on 2024-06-27 Submitted works	<1%