



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Marketing

“PERCEPCIÓN DEL PACIENTE DE EMERGENCIA DE MATERNIDAD SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL HOSPITAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración y Marketing

Autores:

Bruno Fabrizio Esli Ysla
Stefany Kimbarlyn Ynga Becerra

Asesora:

Mg. Lic. Angela Nelly Domínguez Vergara

Lima - Perú

2020

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado primero a Dios por habernos permitido llegar hasta este momento tan importante de mi formación académica, a nuestros padres y hermanos por el apoyo incondicional en lo académico y laboral; quienes nos ayudaron con nuestro desarrollo personal y en seguir adelante a pesar de obstáculos presentados. Al mismo tiempo a nuestros líderes de trabajo, por el permiso brindado en días laborales.

Nuestro proyecto también va dedicado a nuestra asesora quién fue un apoyo para obtener buenos resultados con sus asesorías virtuales.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por guiarnos en todo el proceso académico y en el camino dándonos fuerzas para seguir adelante, al igual que nuestros padres y hermanos quienes siempre estuvieron alentándonos y motivándonos para no darnos por vencidos.

También agradecer a nuestros profesores y compañeros de la Universidad Privada del Norte por asesorías y explicaciones de cursos que teníamos cada ciclo.

Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	26
CAPÍTULO III. RESULTADOS	30
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	41
REFERENCIAS.....	47
ANEXOS.....	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Percepción de atenciones de acuerdo a la confianza percibida por los pacientes del Hospital Edgardo Rebagliati Martins.....	31
Tabla 2. Percepción de atenciones de acuerdo a la capacidad de respuesta percibida por los pacientes del Hospital Edgardo Rebagliati Martins.....	35
Tabla 3. Percepción la seguridad percibida por los pacientes del Hospital Edgardo Rebagliati Martins.....	36
Tabla 4. Percepción de la atención empática percibida por los pacientes del Hospital Edgardo Rebagliati Martins.....	38
Tabla 5. Percepción percibida por los pacientes del Hospital Edgardo Rebagliati Martins con respecto a los elementos tangibles.....	40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Percepción de atenciones de acuerdo a la confianza percibida por los pacientes del Hospital Edgardo Rebagliati Martins.....	34
Figura 2. Percepción de atenciones de acuerdo a la capacidad de respuesta percibida por los pacientes del Hospital Edgardo Rebagliati Martins.....	35
Figura 3. Percepción la seguridad percibida por los pacientes del Hospital Edgardo Rebagliati Martins.....	37
Figura 4. Percepción de la atención empática percibida por los pacientes del Hospital Edgardo Rebagliati Martins.....	39
Figura 5. Percepción percibida por los pacientes del Hospital Edgardo Rebagliati Martins con respecto a los elementos tangibles.....	41

RESUMEN

La presente investigación tuvo como principal objetivo el determinar la percepción del paciente de emergencia de maternidad sobre la calidad de servicio del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2018. Para ello, el estudio se encuentra enmarcado en un diseño no experimental de corte transversal, mientras que para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta siendo el cuestionario de preguntas el instrumento mediante el modelo SERVPERF. Lo resultados más resaltantes fue que el 97.4% de los pacientes afirman haber mejorado su salud o recuperado totalmente después de la atención en el hospital. Finalmente, se concluye que la percepción del paciente de emergencia de maternidad sobre del Hospital Edgardo Rebagliati Martins es aceptable en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, elementos tangibles, empatía y seguridad.

Palabras clave: Percepción, fiabilidad, empatía, seguridad, capacidad de respuesta, tangibilidad.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad, la calidad de servicio en el sector salud viene siendo un tema que se encuentra en constante estudio y debate, debido a la importancia que se le asigna al momento de evaluar un servicio. En el caso de los servicios públicos de salud adquiere relevancia, desde la perspectiva de los usuarios, ya que ellos son los beneficiarios directos del servicio y su satisfacción.

A partir de lo anterior, en el panorama mundial, con respecto al paciente de emergencia del área de maternidad, se evidencian que cada año, unas 303 000 mujeres mueren por complicaciones en el embarazo o el parto, las cuales podrían evitarse si es que se da una atención de alta calidad (Organización Mundial de la Salud, 2016). Por otro lado, se menciona que los países con mayor acceso y atención en lo que se refiere a salud son Suiza, Suecia y Noruega, así también, el estudio menciona que los países que se evidenció mejoras en la prestación del servicio de la salud fueron Corea del Sur, China, Perú y Maldivas entre los años 1990 y 2015 (Horton, 2017).

El servicio en Latinoamérica hoy en día es de baja calidad, ya que abundan diagnósticos imprecisos, errores en medicación, tratamientos inapropiados o innecesarios, así como también los mismos colaboradores en general carecen de capacitación o experiencia, es lo que indica el Banco mundial (2018).

Por otro lado, de acuerdo a un nuevo informe en la ciudad de México año 2018 el conjunto de Organización Mundial de salud (OMS), organización para la cooperación y el desarrollo económico (OCDE) y el grupo Banco Mundial indican que los servicios de salud de baja calidad están frenando el avance de las mejoras en el ámbito de salud en países de todos los niveles de ingreso.

En el 2016 Uruguay volvió a dar que hablar en la escena mundial por sus destacados niveles de calidad de salud, la revista The Lancet publica un ranking que mide el acceso a la atención y su calidad donde Uruguay se ubica en el puesto 68 de 195 países, Puerto Rico en el puesto 38, Chile puesto 49, Cuba 55, seguido por Colombia, Panama, Argentina y Brasil. Los mejores sistemas de salud, según este índice, son Islandia y Noruega. (Gonzales Keusseian, 07 de Junio 2018).

Mientras que en el Perú la calidad de servicio se ha ido convirtiendo en una razón fundamental para que las personas (a pesar de necesitar atención), no accedan a los servicios de salud, puesto que en el periodo 2004-2014, las barreras para acceder a los servicios de salud (referidas a distancia geográfica, demoras y falta de confianza), creció de 12.3% al 17%, así como las barreras como tenencia de un seguro, el maltrato del personal de salud y la falta de tiempo pasó de 11% al 23.9%, sin embargo esto no deja de lado los aspectos económicos que también tienen incidencia en el acceso a los servicios de salud (Arroyo et al., 2015). Los mismos autores refieren que dentro de los aspectos de calidad de servicio el más valorado por las personas es referido a los tiempos de espera.

Asimismo, mencionan que para mejorar la calidad se necesita mejorar la inversión en aspectos relacionados a la infraestructura y recursos humanos. Sin embargo, la situación de los servicios de salud pública peruana se ha ido haciendo crítica, puesto que, un estudio de ‘Contribuyentes por Respeto’ muestra un alto nivel de ineficiencia que existe en la calidad de los servicios vinculados a la gestión administrativa, rapidez de atención y el tiempo asignado a la atención en los servicios de salud. Lo primero se evidencia en las cifras de médico-trabajador, mientras que en otros países tales como Canadá cuenta con 16 médicos por cada trabajador administrativo, Costa Rica con 8,

Uruguay con 5 y Paraguay con 3; mientras que en Perú existen tres administrativos por cada médico. También, en cuanto a rapidez de atención, existe un déficit de camas (16 por cada 10,000 habitantes), mientras en Chile existen 21 camas; en Brasil 24. Otras características que se evidencian es que la programación de una cita demora dos semanas o más y esperar por ser atendido 2 horas y 15 minutos en el peor de los casos, y 11 min en el mejor del caso. Se añade a lo descrito anteriormente que cuando se realiza la consulta, el tiempo de atención muchas veces resulta no suficiente, ya que solo se destina 11 minutos aproximadamente (Sausa, 2018).

Vela (2015) realizó una investigación titulada “Percepción de la paciente sobre la atención del parto humanizado en el Servicio de Centro Obstétrico del Instituto Nacional Materno Perinatal durante el periodo marzo-abril de 2015”. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Su objetivo fue establecer la percepción de la paciente sobre la atención del parto humanizado en el Servicio de Centro Obstétrico del Instituto Nacional Materno Perinatal durante el periodo marzo-abril de 2015. Investigación de tipo aplicada, nivel descriptivo, y diseño no experimental de corte transversal. La muestra fueron 100 púerperas atendidas en el Instituto Nacional Materno Perinatal en el periodo marzo-abril del año 2015. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Llegando a concluir lo siguiente: Más de la mitad de las participantes percibieron que la atención se encontraba en un nivel regular, siendo las dimensiones mejor valoradas la comunicación, la explicación de los procedimientos y el respeto a la intimidad. Antecedente que contribuyó con referencia bibliográfica útil para abordar las variables en investigación.

De acuerdo a lo descrito, los servicios brindados en el Hospital Edgardo Rebagliati, no son ajenos a esta problemática, en el área de servicio emergencia de maternidad, puesto

que algunos pacientes perciben un desorden por parte de todos los miembros que ahí laboran, aduciendo que no se respeta el orden en que se contempla según el registro que manejan, inclusive precisan que llegan pacientes sin una emergencia y son los primeros en ser atendidos generando malestar entre los demás usuarios, además, se genera incomodidad y fastidio por parte del personal, sobre todo de los médicos los cuales muestran una impuntualidad casi generalizada, por ello se requiere medir el nivel de calidad de servicio que ofrece el hospital Edgardo Rebagliati Martins desde la perspectiva de los pacientes.

Como fundamento de la investigación se definen conceptos, tales como lo es la calidad, la cual varía de acuerdo a la perspectiva y del contexto que sea considerado. De acuerdo con Mohammad (2013) entre las definiciones de acuerdo a lo mencionado, calidad es entendida como ‘valor’, ‘excelencia’, ‘conformidad con las especificaciones’, ‘conformidad con los requisitos’, ‘aptitud para el uso’ y ‘cumplir y/o exceder las expectativas de los clientes’.

Continuando con lo mencionado por Mohammad (2013) la calidad es la totalidad de características y rasgos de un determinado producto o servicio en relación a su capacidad para cumplir las expectativas del cliente, es decir para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas. En la misma línea, Duque y Mercado (2011) definen a calidad como conjunto de atributos y propiedades de cualquier producto, servicio o bien, que permitan al consumidor y/o cliente asignarle valor.

Mientras que para Hervás (2014) calidad como una manera de consagrar cualquier tipo de trabajo, desde un ámbito legal, como una manera de hacer cumplir cierta expectativa. En otros términos: es el cumplimiento demostrado de una promesa. En

verdad no referimos que tal proceso se acomoda a la demanda de manera perfecta que se pacta para el mismo anticipadamente.

De acuerdo al marco de la Política Nacional de Calidad se precisa que la calidad es el nivel en donde los servicios de salud que se otorgan a personas y población en general, aumentan la posibilidad de lograr los resultados que se esperan con un porcentaje mínimo de riesgo y son sólidos con el conocimiento de nivel profesional actual y el avance de la tecnología, resultandos favorables para cada uno de los usuarios tanto externos como internos (Ministerio de Salud Pública, 2013).

Por otro lado, con respecto a la administración pública la calidad es el grado o nivel que se percibe de parte de los colaboradores ya sean públicos o privados con respecto a las demandas y requerimientos del usuario o ciudadano. Al mismo tiempo personifica, la manera adecuada para utilizar los canales que faciliten poder conservarla. La flexibilidad al momento de prestar el servicio, la profesionalización y la previsión de las acciones, se tienen como las cataduras con las que se puede hacer efectiva, y con los cuales se hace posible lograr la finalidad primordial, que no es más que el lograr la más alta satisfacción del usuario o ciudadano, frente la acción de los colaboradores, servidores o funcionarios que forman parte de la administración pública (Alvarado, 2010).

Asimismo, existen diferentes autores que plantean una definición para servicio, define a servicio como un tipo de bien económico, perteneciente al denominado sector terciario (Duque y Chaparro, 2012).

Por ejemplo, García (2011) expone que servicio es el conjunto de prestaciones que un usuario o cliente tiene como expectativa, a parte del servicio o producto físico, como resultado del precio, la popularidad e imagen del mismo.

También, Kotler y Armstrong (2013) menciona que es la actividad, beneficio o satisfacción que se brinda y que esencialmente intangible y como resultado no se da la propiedad de algo, su producción puede estar o no vinculada con un producto físico.

Los servicios poseen características propias que los productos no, estas son intangibilidad, heterogeneidad, inseparabilidad y caducidad (Duque y Chaparro, 2015).

La calidad de servicio resulta difícil de definir, como consecuencia de que su significado varía dependiendo la circunstancia Ibarra y Casas (2015), pese a ello existen autores como Parasuraman et, al (1988), que definen a calidad de servicio como el grado de discrepancia entre las expectativas normativas de los clientes para el servicio y su percepción sobre el servicio prestado (Ibarra y Espinoza, 2014).

En la misma línea Lewis y Boom (1983), la definen como alcanzar las necesidades y requerimientos de los consumidores, sumado a la manera en que el servicio prestado cumple con las expectativas de los consumidores. Carman (1993) entiende como una forma de actitud que está relacionada y es también equivalente a satisfacción, donde el consumidor compara sus expectativas con lo que obtiene cuando hace un trámite o transacción. Cronin y Taylor (1994), quienes definen a calidad de servicio como una actitud del consumidor que se forma a partir de la percepción que se ha generado después del consumo (Ibarra y Espinoza, 2014).

Zeithaml, (1988) expone que la calidad de servicios está supeditada a la calidad percibida, la cual es subjetiva y se entiende como el juicio del cliente y/o consumidor sobre “la excelencia y superioridad de un producto” (Duque y Chaparro, 2012).

Al respecto, Pizzo (2013), afirma que calidad es un hábito desarrollado y practicado por una organización con el fin de interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes que le permitan ofrecerles, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, a pesar de situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, lo cual se traduce en mayores ingresos y menores costos para la organización.

El modelo de calidad del servicio, popularmente conocido como el modelo de brechas, fue desarrollado por un grupo de autores estadounidenses, Parasuraman, Zeithaml y Berry, en un programa sistemático de investigación llevado a cabo entre 1983 y 1988. El modelo identifica las principales dimensiones (o componentes) de la calidad del servicio; propone una escala para medir la calidad del servicio (SERVQUAL) y sugiere posibles causas de problemas de calidad del servicio.

De acuerdo a los autores, los usuarios perciben la calidad de servicio valorando el resultado final que reciben de dicho servicio, teniendo en cuenta que es más complejo evaluar la calidad de un servicio que de un tangible, asimismo, los usuarios toman en mucha consideración el proceso de recepción del servicio (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 2012).

Para ello se basa en dos aspectos, siendo el primero las expectativas, las cuales se plasman como la posibilidad razonable de que pueda suceder algo, muchas veces

provista por lo que escucharon de otras personas, también las necesidades propias del usuario pueden condicionar la expectativa, el uso previo del servicio puede generar expectativa, así como otros agentes pueden alimentar la expectativa como la publicidad, y cual tipo de comunicación externa.

Mientras que la percepción es la interpretación de la información generada en este caso de los servicios al momento de usarlo, esto genera una idea del servicio en particular, siendo esto en conjunto con las expectativas lo que genera la calidad de servicio (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 2012).

Arellano (2010) sustentó que la percepción es el proceso mediante el cual el individuo selecciona, organiza e interpreta estímulos para entender el mundo en forma coherente y con significado, a partir de ello, depende de las experiencias primeras, por lo que podemos afirmar que la percepción humana se refiere a la experiencia de la sensación. De esta forma, la percepción se puede explicar cómo la forma en que el individuo observa el mundo que lo rodea.

Sánchez (2012), definió la percepción como el proceso por el cual un individuo selecciona, organiza e interpreta los estímulos para formarse una imagen significativa y coherente del entorno.

La percepción puede ser considerada, como aquel proceso donde el individuo selecciona, organiza e interpreta las entradas de información para crear una imagen con un significado. (Lefrou, 2010).

De acuerdo a lo mostrado anteriormente, la investigación puede fundamentarse de acuerdo a las siguientes investigaciones:

Bravo (2011) en su investigación “Percepción de calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña”. (Tesis de maestría). Universidad Técnica Particular de Loja. Quito, Ecuador. Presenta como objetivo del trabajo realizar un análisis de la percepción de la calidad en la atención los beneficiarios de del Subcentro de Salud de Amaguaña. La investigación cuenta con una muestra de estudio de 30 usuarios externos, a su vez cuenta con un diseño de investigación de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo. El instrumento que se usó fue un cuestionario de preguntas para los usuarios externos. Los resultados evidencian una excelente calidad de atención encontrándose satisfacción en la misma ya que retomarían el servicio todos los usuarios encuestados. El trabajo aporta a este denotando la característica influyente en la calidad la cual resalta en esta población que es la buena atención al momento de la consulta para determinar la enfermedad por tanto puede ser un factor el cual genera que los pacientes no tengan problemas en esperar regular tiempo a sabiendas que tendrán un buen contacto con el profesional.

Borré (2013) en si investigación “Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla”. (Tesis de maestría). Barranquilla, Colombia. Su estudio tiene como objetivo determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de Barranquilla. Es una investigación cuantitativa, descriptivo, y transversal. La población objeto de la investigación estuvo constituida por los pacientes que egresaron de un total de 158 pacientes, a quienes se les aplicó el cuestionario SERQHOS-E versión para Enfermería del SERVQHOS original) validado por Barragán y Manrique en Boyacá - Colombia en el año 2010. Los resultados evidenciaron que la calidad percibida de la atención de

enfermería por los pacientes hospitalizados el 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida y 4% bajos niveles de calidad percibida.

González, Norma y Lavín (2016) en su estudio “Calidad percibida de los servicios de salud por usuarios afiliados al seguro popular”. (Artículo científico). VinculaTégica. México. Presentaron como objetivo analizar la percepción que usuarios afiliados al seguro popular tienen respecto a la calidad de los servicios de salud de unidades hospitalarias ubicadas en Ciudad Victoria, Tamaulipas. La investigación es cuantitativa y descriptiva de diseño no experimental, de corte transversal. Utiliza una muestra de 368 usuarios, a quienes se les aplicó una encuesta diseñada en base al modelo SERVQUAL. El procesamiento de datos se realizó utilizando las pruebas estadísticas t de Student y Anova de un factor. Los resultados identifican que la valoración de la calidad de los servicios desde la perspectiva de los usuarios afiliados al Seguro Popular arrojó una media de 3.73, cercana a buena; siendo uno de los factores más relevantes el de trato al paciente, donde existe una gran puntuación con respecto a los indicadores de trato al paciente, en el cual el 56% de los pacientes consideran que el trato del personal es bueno, y muy bueno por el 19.3% de pacientes, mientras que con respecto a la amabilidad del personal del hospital el 47.3% de los pacientes opinan que es bueno, y el 21.7% de pacientes lo consideran como muy bueno.

Quispe (2015) en su investigación “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecceto Andahuaylas-2015”. (Tesis de grado). Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas, Perú. El objetivo de la investigación es determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Pesce Pecceto Andahuaylas Es de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo con diseño no

experimental de corte transversal y correlacional. La recolección de datos se realizó a través de encuestas con una muestra de 159 usuarios de un total de 272 usuarios entre ellos mujeres y varones. El procesamiento de la información se realizó con el software SPSS. Se concluye que existe una correlación positiva moderada entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario, por lo tanto, se determina que existe relación directa entre las variables de estudio.

Durand (2013) en su investigación “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013”. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Tuvo como objetivo de la investigación es establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del centro de salud “Miguel Grau” de Chaclacayo. La investigación es de tipo básica pura o teórica de naturaleza cuantitativa y de diseño no experimental de corte transversal. Utiliza una población de 19417 de usuarios externos de la que se obtuvo una muestra de 317 usuarios. La recolección de datos de la variable calidad de servicios a través de SERVQUAL de Parasuraman y Berry; y de la variable satisfacción del usuario a través del Cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas (SUCE). Donde en los resultados más resaltantes se encuentran que en 4 dimensiones se presenta un nivel regular de calidad: fiabilidad (66%), seguridad (62%), empatía (56%) y aspectos tangibles (55%), donde en el mayor de ellos (fiabilidad), solo el 3% considera que la fiabilidad del centro de salud es alta, y el 32% considera que cuenta con una fiabilidad baja.

Los resultados determinaron que existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, de los usuarios del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo, 2013.

Por otro lado, podemos ver que existe una diferencia en el servicio brindado en una clínica, un hospital y un policlínico, María del Mar Navarro-Pelayo Láinez en la página Clinic Cloud nos da definiciones de estos 3 tipos de instituciones:

- Hospital: Establecimiento destinado al diagnóstico médico y tratamiento de enfermos, donde a menudo se practica la investigación y la docencia.
- Clínica: Establecimiento sanitario, generalmente privado, donde se diagnostica y trata la enfermedad de un paciente, que puede estar ingresado o ser atendido en forma ambulatoria.
- Sanatorio: Establecimiento convenientemente dispuesto para la estancia de enfermos que necesitan someterse a tratamientos médicos, quirúrgicos o climatológicos.

Asimismo, indica las diferencias entre un hospital y una clínica, una de ellas es La titularidad donde la principal diferencia es que las clínicas suelen ser privadas, los hospitales pueden ser públicos, privados o mixtos. Concretamente en España los hospitales públicos representan el 45% del total (el resto son privados o concertados, aunque en ocasiones se les derivan pacientes de la Sanidad pública); también incluye el precio por norma general se relaciona a los hospitales con la atención sanitaria gratuita, y las clínicas con la atención de pago. Con respecto a su función en un primer momento las clínicas estaban pensadas para el diagnóstico y el tratamiento ambulatorio. Es decir, el paciente iba, recibía diagnóstico o tratamiento y se iba. En los hospitales, por el contrario, había pacientes tanto ambulatorios como ingresados. Hoy día esas diferencias han desaparecido.

También indica las diferencias entre un hospital y un sanatorio, este último son centros de salud que, al igual que las clínicas, suelen ser privadas. Su objetivo es la asistencia

y curación de enfermos. Los sanatorios están diseñados para largas estancias, a diferencia de las clínicas que como hemos dicho están más pensadas para tratamientos ambulatorios.

Los primeros sanatorios aparecieron en Europa durante el siglo XIX y se construyeron para el cuidado de los enfermos de tuberculosis, que necesitaban aire libre y mantenerse alejados de núcleos urbanos para reducir el riesgo de transmisión de la enfermedad.

Dadas las investigaciones realizadas nuestro proyecto determinará la Percepción del paciente de emergencia de maternidad sobre la calidad de servicio del Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el año 2018; donde usaremos el instrumento Servqual, el cual se encuentra agrupada en 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles; cada una con 5 ítems. Se evalúan en una escala, donde 1 es totalmente de acuerdo, hasta 7 es totalmente de acuerdo (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 2012).

El Blog sobre la Gestión e Investigación de Operaciones en el año 2016 publicó el tema “Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio”, donde define nuestra primera dimensión Fiabilidad, la cual tiene relación con la habilidad de prestar el servicio de forma precisa; la segunda dimensión capacidad de respuesta la define como deseo genuino de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida, por otro lado implica brindar el servicio de manera rápida y adecuada ante cualquier situación, de modo tal que se puede reaccionar de manera anticipada para cumplir las expectativas de los usuarios, siendo los indicadores principales de esta dimensión: La disposición la atención rápida, la cual implica brindar la atención con la prontitud posible, de modo tal que la intervención resulte oportuna y puedan anticiparse eventos adversos; y el

tiempo suficiente para responder dudas o preguntas, implica que el personal se de el tiempo necesario para poder atender a los pacientes y familiares absolviendo sus dudas, de esa manera reducir la incertidumbre (Martín & Díaz, 2018).

Según otras definiciones la fiabilidad, hace alusión a brindar un servicio integral a los clientes, abarcando los elementos primordiales que espera el beneficiado, sin dejar cabida a que prevalezcan percepciones de un servicio incompleto o errores duraderos, sino que, se brinde una atención oportuna y completa, ejecutando el servicio de manera cuidadosa, y cumpliendo con lo prometido por la institución. De esa manera, centrada en el ámbito de la salud, los indicadores de la fiabilidad serían: Atención sin discriminación, es decir, atender con justicia e igualdad a los pacientes, sin hacer diferencias basadas en las condiciones culturales, o socioeconómicas; Atención de acuerdo a la gravedad del problema de salud, es decir, brindar la atención oportuna y la intervención de los pacientes según lo requiera la gravedad de su caso; Atención a cargo del médico, indica la necesidad que la atención por parte del personal de enfermería sea dirigida y monitoreada constantemente por el médico tratante; disponibilidad de medicamentos, ello implica contar con el stock de aquellos medicamentos que son básicos e indispensables para atender con prontitud a los pacientes (Flores, 2011).

Nuestra tercera dimensión Seguridad, esta dimensión está referida a la capacidad de resolución de problemas por parte del personal, brindando a los usuarios respuestas rápidas que eleven la perspectiva de confianza, brindando la seguridad de poder cumplir con lo que ofrece a través de un servicio eficiente y eficaz. De esa manera, dentro de los indicadores de seguridad en el campo de salud se encontrarían: Respeto a la privacidad, es decir, mantener el diagnóstico de cada paciente en absoluta reserva

para terceros, es decir, su información solo podrá ser conocida por sus familiares; Revisión minuciosa del paciente, realizando las revisiones oportunas para brindar un diagnóstico adecuado y tener noción de la evolución del paciente; Mejora y/o solución al problema, es decir, se trata de las perspectiva formada por el usuario de acuerdo a la mejora de su pronóstico de salud basada en los esfuerzos médicos (Izaguirre, 2014); luego viene nuestra cuarta dimensión Empatía, la cual hace alusión a la capacidad del personal para ponerse en el lugar de los usuarios, y de esa manera entender sus necesidades e inquietudes, mostrando interés en apoyarlos, y dirigiéndose con un trato cordial y con respeto. En ese sentido, dentro de los indicadores de la empatía se encontrarían los siguientes: Trato amable y respetuoso durante la atención, ello implica sostener una relación cordial con el paciente y familiares, respetando sus puntos de vista y ayudándolos ante sus dudas de manera amable; Interés del personal de emergencia, hacer sentir a los oacientes y familiares que su caso está siendo atendido con esmero, manteniendolos al tanto de cualquier evento que se suscite ya sea favorable o no; Comprensión del paciente, entender y actuar del sentir, brindando soporte emocional para sobrellevar su caso (Izaguirre, 2014).

La ultima dimension Elementos tangibles, se trata de todos aquellos elementos físicos y tangibles del lugar en el que se brinda el servicio y los medios utilizados para brindarlo, tales como instalaciones equipos e infraestructura, además de la presentación del recurso humano. Siendo por tanto los indicadores que abordan los elementos tangibles: La señalización adecuada para ubicar el servicio, es decir, que dentro del lugar cada área se encuentre se encuentre identificada para poder ubicar con prontitud el servicio requerido; Personal de orientación, existencia de personal preparado para orientar a los usuarios en cada una de sus dudas, Ambiente de emergencia limpio y

cómodo, se refiere a instalaciones adecuadas para brindar el servicio con comodidad y asegurando las condiciones de salubridad necesarias para la intervención (Izaguirre, 2014).

Asimismo tenemos a Reina Matsumoto Nishizawa (Cochabamba, 2014), quien define tres de nuestras dimensiones, una de ellas Seguridad como conocimiento y atención / habilidad de los empleados para inspirar credibilidad y confianza; la Empatía la refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes, la cual se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente; por último define a la dimensión Elementos Tangibles como la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.

En base a los estudios mostrados es importante investigar la calidad de servicio desde la perspectiva del paciente de emergencia de maternidad del Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el año 2018, ya que se convierte en una fuente de información que puede ser útil para que las autoridades encargadas del manejo del hospital puedan tomar decisiones en pro de beneficiar a la población asegurada, lo cual constituye como beneficiarios directos del resultado de esta investigación a los pacientes del seguro social de salud, es así que se pretende aportar al bienestar social de ellos.

Es así que, ante la situación que demuestra evidencias de las deficiencias en los servicios sanitarios peruanos, se ha hecho oportuno abordar el tema de la calidad de la salud, así develar aquellos factores que son limitantes de la calidad de la salud, ya que, como se ha mostrado en párrafos anteriores, son muchas las brechas que aún faltan cerrar en este ámbito, y que no se les ha dado el tratamiento debido.

Se justifica que se eligió el hospital Edgardo Rebagliati Martins, derivando tanto de la observación y testimonios conocidos de por los pacientes, como de la envergadura que

tiene dicho nosocomio en la salud pública, siendo uno de los hospitales más importantes del país, por tanto, los resultados de la investigación puedan tener gran impacto para una gran masa de la sociedad. Además, a razón que, en la mayoría de los estudios y estadísticas se habla de la calidad de la salud en las zonas rurales, por ende, en este estudio se aborda un hospital de los más importantes y además ubicado en la capital del país, buscando manifestar con ello las deficiencias que también se encuentran en dicho nosocomio y que son necesarias de atender para mejorar la atención en salud, y demostrar que pese a la ubicación y recursos, la calidad de la salud emana desde distintos factores que necesitan ser gestionados.

Por ello en esta investigación nos enfocaremos en la calidad de servicio que se ofrece en el hospital Rebagliati y que tanto se encuentran satisfechas las pacientes después de la atención, ya que podemos ver que su visión es hacia un servicio centrado en el asegurado que supere sus expectativas y mejore su bienestar; así como, su misión que indican que son un seguro social de salud que brinda una atención integral con calidad, calidez y eficiencia para mantener saludables a sus asegurados, con esta investigación determinaremos que tan cierto es y si aplica su misión y visión en los pacientes de maternidad en el año 2018.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la percepción del paciente de emergencia de maternidad sobre la calidad de servicio del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la percepción del paciente de emergencia de maternidad sobre la calidad de servicio del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la percepción del paciente de emergencia de maternidad sobre la fiabilidad del personal del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2018.
- Determinar la percepción del paciente de emergencia de maternidad sobre la capacidad de respuesta del personal del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2018.
- Determinar la percepción del paciente de emergencia de maternidad sobre la seguridad del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2018.
- Determinar la percepción del paciente de emergencia de maternidad sobre la empatía del personal del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2018.
- Determinar la percepción del paciente de emergencia de maternidad sobre los elementos tangibles del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2018.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

La investigación es mixta de nivel descriptivo con diseño no experimental de corte transversal. Es cuantitativa porque permite unificar y analizar los datos numéricos sobre variables previamente determinadas; estudia la relación entre los elementos que han sido cuantificados y facilitará la interpretación de los resultados (Mendoza, 2013). Así mismo, tiene como objetivo obtener respuestas de la población a preguntas específicas. La finalidad empresarial sería la toma de decisiones exactas y efectivas que ayuden a alcanzar aquello que estábamos persiguiendo (Balet Richard, Canive Teresa, Características del método cuantitativo, Sinnaps); también es cualitativa, ya que este método es la recogida de información basada en la observación de comportamientos naturales, discursos, respuestas abiertas para la posterior interpretación de significados; mientras que los métodos cuantitativos aportan valores numéricos de encuestas, experimentos, entrevistas con respuestas concretas para realizar estudios estadísticos y ver cómo se comportan sus variables (Balet Richard, Canive Teresa, Metodología Cualitativa, Sinnaps). Por otro lado, consideramos una investigación descriptiva porque el objetivo de la investigación pretende determinar y/o medir de manera independiente acerca de la variable calidad de servicio (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

De diseño no experimental porque no se realiza ningún tipo de manipulación deliberada de la variable, sino que se estudia tal y como se dan en el contexto, asimismo es transversal debido a que el estudio se llevará a cabo en un solo período (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

2.2.1 Población

La población estará conformada por el total de pacientes que ingresan al área de maternidad en una semana el cual es un total de 882 pacientes (126 por día); por otro lado, para nuestra entrevista expertos se considerará a 3 personas: un personal administrativo, un doctor y una paciente del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, quienes nos ayudarán con una entrevista personalizada, donde obtendremos una información a profundidad, con respecto a la atención de las pacientes de maternidad.

2.2.2 Muestra

Para el presente estudio se obtendrá mediante la técnica del muestreo probabilístico aleatorio simple. Para el cálculo del tamaño muestral se aplicará la siguiente fórmula:

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

Donde:

N = Tamaño de la población

Z = Valor de la distribución de la curva normal estandarizada con un nivel de confianza de 95%, 1,96

p = proporción de la probabilidad de la variable en estudio, 50% (0,50)

q = p - 1

E = Error permisible en el cálculo de la muestra, 5% (0,05)

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50)(0.50)}{(0.50 - 0.05)^2 + (882)(0.50)(0.50)}$$

□ = □□□ □□□□□□□□

Asimismo, para la entrevista expertos nuestra muestra será de 3 personas, el primero es Walter Sánchez, quien es un personal administrativo del Hospital Edgardo Rebagliati Martins; el segundo es el Doctor José Manuel Esli, quién se encuentra laborando actualmente en el hospital de nuestra investigación y por último a la paciente Elizabeth Landeo, quién fue atendida en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

La presente investigación se realizará aplicando la técnica de la encuesta; es decir para la calidad de servicio desde la percepción del paciente de emergencia de maternidad del Hospital Edgardo Rebagliati Martins del año 2018.

El primer instrumento a utilizar es el modelo SERVQUAL, el cual posee 22 preguntas agrupadas en cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles; cada una con 5 ítems. Se evalúan en una escala, donde 1 es totalmente en desacuerdo, hasta 7 que es totalmente de acuerdo (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 2012).

Los ítems que le corresponden a cada dimensión se detallan a continuación.

Dimensión	Ítems
Fiabilidad	1, 2, 3, 4, 5
Capacidad de respuesta	6, 7, 8, 9
Seguridad	10, 11, 12, 13
Empatía	14, 15, 16, 17, 18
Elementos tangibles	19, 20, 21, 22

dándole una puntuación del 1 al 7. Donde 1, 2 es “Por Mejorar” 3, 4, 5; es “En Proceso” y 6, 7 es “Aceptable”.

Nuestro segundo instrumento a utilizar es la Entrevista Expertos, donde se realizarán 3 diferentes entrevistas, las mismas poseerán entre 14 y 16 preguntas con respuestas cerradas y abiertas para poder obtener la mayor información posible para los resultados de nuestra investigación.

2.4. Procedimiento

Para el desarrollo de la investigación se hará uso de la técnica de estadística descriptiva, la cual abarca el uso de tablas de frecuencias, porcentajes, porcentajes acumulados, medidas de tendencia central, de variabilidad, entre otros. Permitirá realizar representaciones estadísticas, gráficas y textos. Luego se realizará el estudio psicométrico de los instrumentos: fiabilidad y validez interna y externa (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Por otro lado, la entrevista expertos es un diálogo que se establece entre dos personas en el que una de ellas propone una serie de preguntas a la otra a partir de un guión previo. Se realiza con el fin de que el público pueda conocer la información de su persona, de su experiencia o conocimientos (Entrevista con un Experto en el Quijote,); esta entrevista se desarrollará a personas especializadas en el ámbito salud, de las cuales solo se mostrará parte de ellas en gráficos, ya que es una entrevista con preguntas abiertas.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1 Investigación Exploratoria Cualitativa

Para consolidar el tema de investigación con relación a la percepción del paciente de emergencia de maternidad sobre la calidad de servicio del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, procedimos a realizar entrevistas a expertos, los cuales se eligió a un doctor, personal administrativo y una paciente que recibió atención en el hospital mencionado; las preguntas se muestran en anexos 3.

Sobre la percepción de los trabajadores del hospital:

- Mediante la entrevista se pudo determinar que la calidad del servicio brindado por el personal que labora en el hospital Edgardo Rebagliati Martins es buena, ya que las pacientes tienden a regresar para una segunda atención o parto. Es decir, el personal genera confianza en sus pacientes y profesionalismo en lo que realizan.
- El médico afirma que las pacientes se sienten en confianza con la atención brindada por el Hospital, ya que tienen referencias buenas de los trabajadores.
- Si bien es cierto, el Hospital Rebagliati se considera de IV nivel, esto hace que este implementado correctamente para poder atender cualquier tipo de emergencia con una buena calidad para el asegurado.

Sobre la percepción de la paciente atendida en el hospital:

- De manera similar, la paciente que se le hizo la entrevista nos remite sobre una atención buena brindada por el hospital Edgardo Rebagliati Martins,

perfecta comunicación diaria, una alta capacidad de respuesta en la atención del parto, una buena limpieza dentro y fuera del nosocomio, el cual esto permite una fidelización al paciente y pueda retornar.

- Aclaró que los procedimientos manejados por el personal es cuidadoso y atento para poder intervenir en cualquier tipo de emergencia. A la vez, mencionó que se sintió segura y tranquila con la atención brindada.
- Para muchas pacientes una de sus principales preocupaciones que influyen en la atención es la seguridad que brinda el personal y una adecuada infraestructura.

3.2 Investigación Cuantitativa

Tabla 1.

Percepción de atenciones de acuerdo a la confianza percibida por los pacientes del Hospital Edgardo Rebagliati Martins.

FIABILIDAD	Atención sin discriminación	Atención de acuerdo a la gravedad de la salud	Atención a cargo de un médico	Comunicación constante del médico	Atención en la farmacia de emergencia (medicamentos)
1. Totalmente en desacuerdo				7.84%	
2. Bastante en desacuerdo					
3. En desacuerdo				8.96%	
4. Ni de acuerdo ni en desacuerdo		7.46%			
5. De acuerdo	7.46%				4.10%
6. Bastante de acuerdo		44.03%	43.66%	0.37%	13.06%
7. Totalmente de acuerdo	92.54%	48.51%	56.34%	82.84%	82.84%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

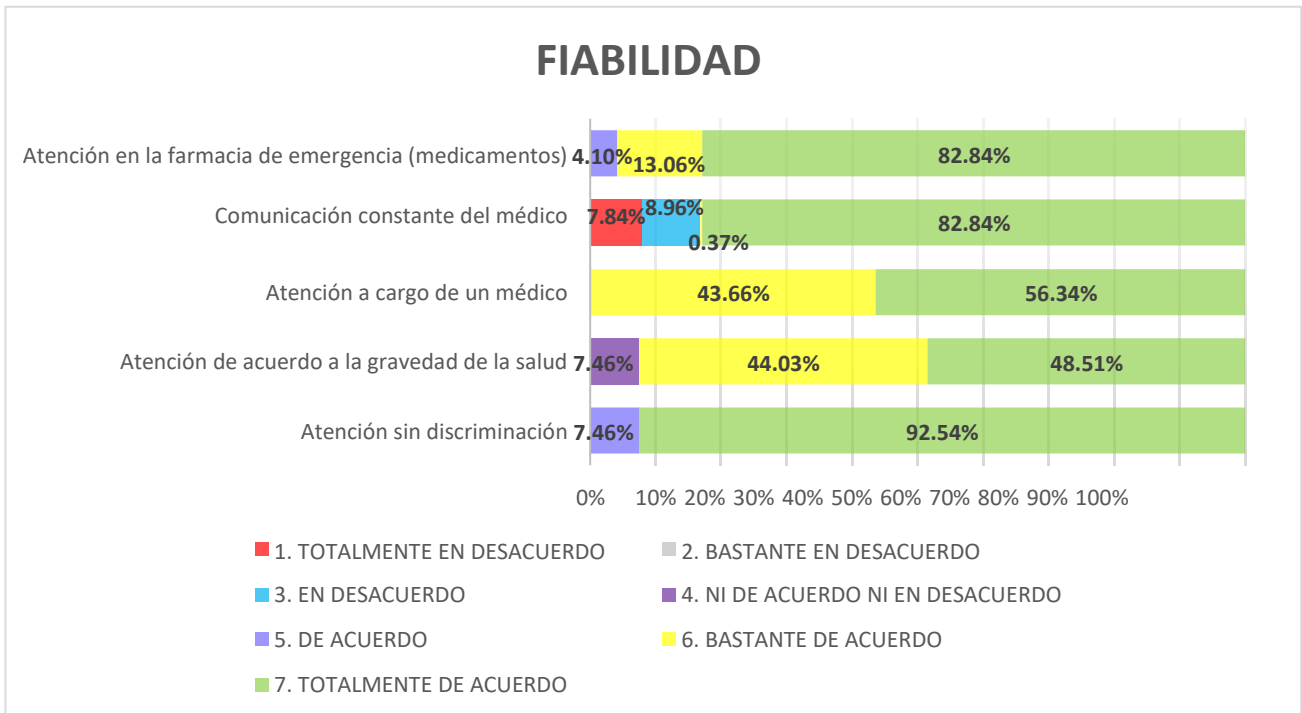


Figura 1. Percepción de atenciones de acuerdo a la confianza percibida por los pacientes del Hospital Edgardo Rebagliati Martins.

Interpretación: Se muestra según lo que expone en la figura 1, que los encuestados se encuentran conforme con la Fiabilidad, consideran que el Hospital Edgardo Rebagliati si es confiable, pues cumplen con una función oportuna y completa, el motivo es que las pacientes suelen regresar para su atención. Los ítems más resaltantes de esta dimensión son: la atención en la farmacia de emergencia, la cual el 83% se encuentra totalmente de acuerdo indicando que cuentan con los medicamentos solicitados por el médico, asimismo tenemos con el mismo porcentaje la comunicación constante del médico; por último, el 93% indica estar totalmente de acuerdo con que no hay discriminación por parte del personal hacia los pacientes, teniendo un trato igual para aquellos que llegan a hacer atendidos.

Tabla 2.

Percepción de atenciones de acuerdo a la capacidad de respuesta percibida por los pacientes del Hospital Edgardo Rebagliati Martins.

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Atención en módulo hospitalario	Atención en laboratorio de emergencia	Atención para exámenes radiológicos	Atención en la farmacia de emergencia
1. Totalmente en desacuerdo				
2. Bastante en desacuerdo				
3. En desacuerdo				
4. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7.46%	0.37%	9.33%	8.96%
5. De acuerdo	25.37%	8.96%		7.46%
6. Bastante de acuerdo				
7. Totalmente de acuerdo	67.16%	90.67%	90.67%	83.58%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

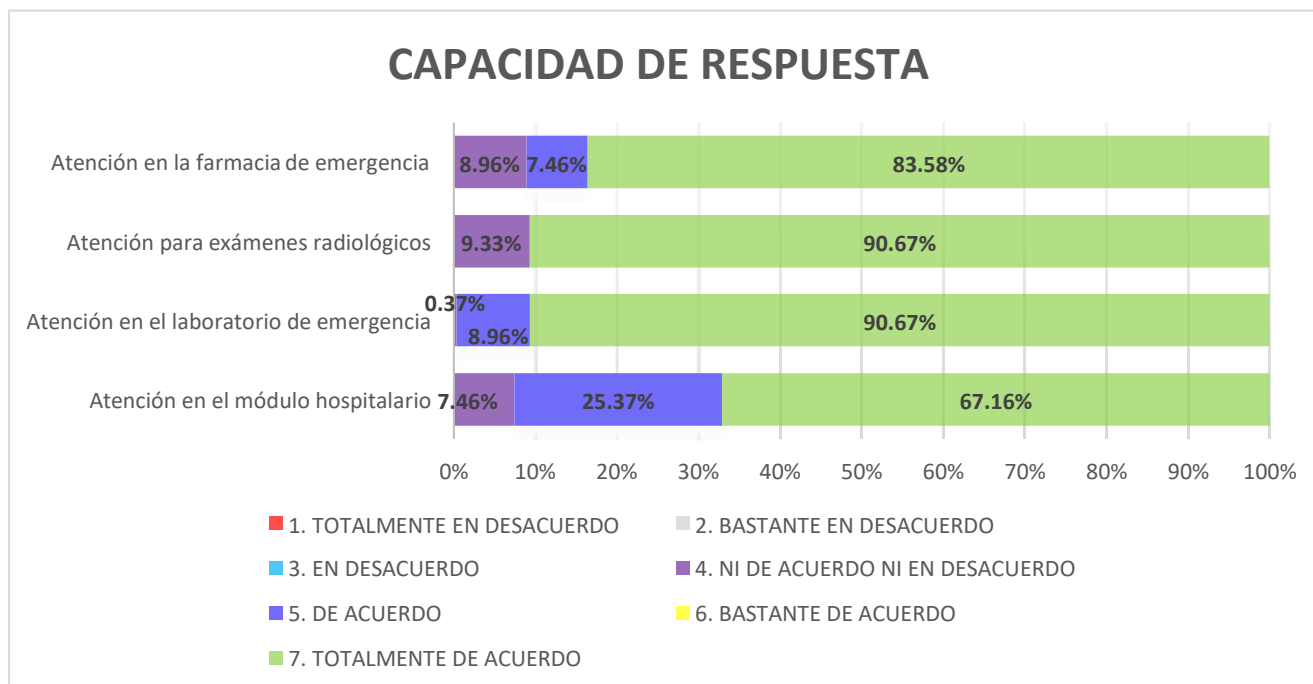


Figura 2. Percepción de atenciones de acuerdo a la capacidad de respuesta percibida por los pacientes del Hospital Edgardo Rebagliati Martins.

Interpretación: Nuestro segundo gráfico nos muestra la atención rápida y ágil que se le brinda a los pacientes; la dimensión de capacidad de respuesta, según nuestra encuesta, nos da como ítems más resaltantes con un porcentaje de 91% la atención de los exámenes radiológicos y en el laboratorio de emergencia.

Tabla 3.

Percepción la seguridad percibida por los pacientes del Hospital Edgardo Rebagliati Martins.

SEGURIDAD	Capacidad de respuesta al médico	Respeto por la privacidad	Examen físico completo por parte del médico	Resolución del problema de salud después de la atención
1. Totalmente en desacuerdo				
2. Bastante en desacuerdo		0.37%		
3. En desacuerdo	0.37%			
4. Ni de acuerdo ni en desacuerdo		7.46%		0.37%
5. De acuerdo				
6. Bastante de acuerdo	7.84%		0.37%	2.24%
7. Totalmente de acuerdo	91.79%	92.16%	99.63%	97.39%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

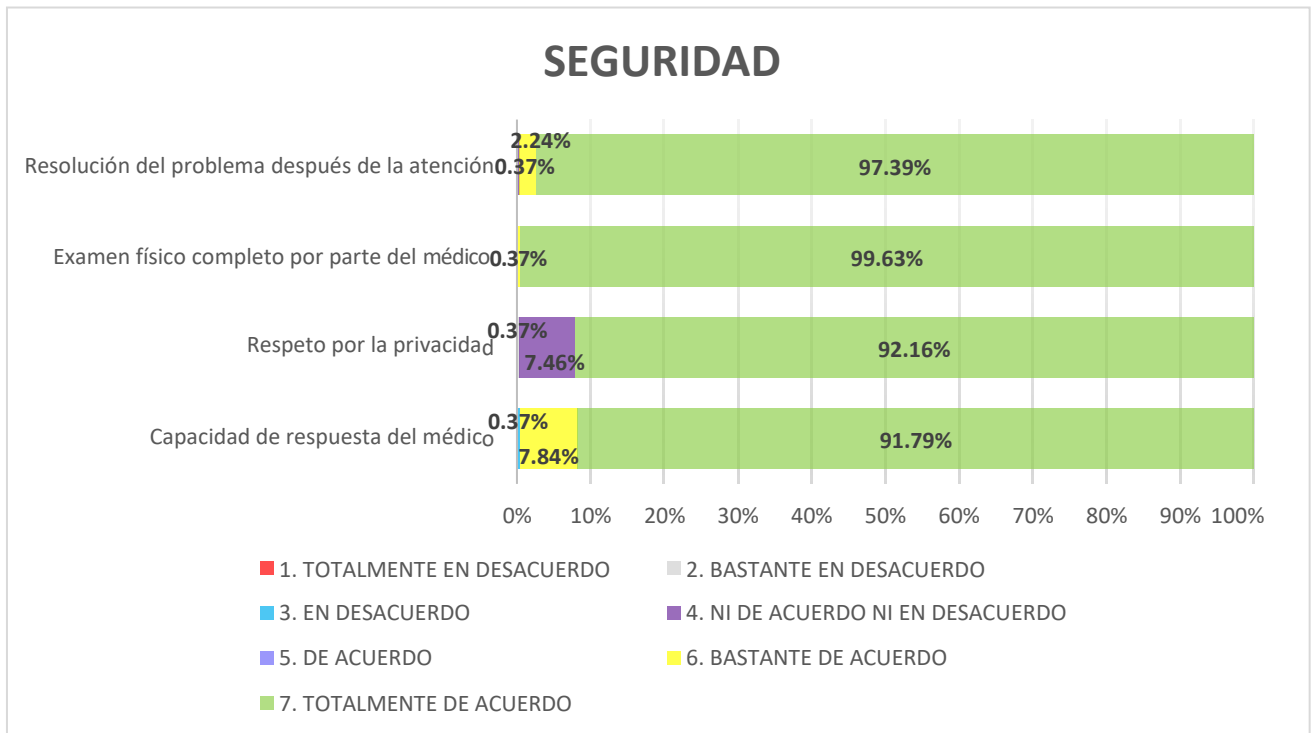


Figura 3. Percepción la seguridad percibida por los pacientes del Hospital Edgardo Rebagliati Martins.

Interpretación: Los pacientes afirman que hay una alta seguridad en el hospital de nuestra investigación, éstos se sienten en confianza con las respuestas del médico, la resolución de problemas, exámenes médicos y también consideran que si hay un respeto hacia ellos; en esta dimensión los pacientes se encuentran totalmente de acuerdo, pues observamos que los porcentajes obtenidos de nuestra encuesta son altos de un 91% a más.

Tabla 4.

Percepción de la atención empática percibida por los pacientes del Hospital Edgardo Rebagliati Martins.

EMPATÍA	Trato amable y respetuoso	Muestra de interés para solucionar problemas	Información clara y precisa	Comprensión a las explicaciones del médico	Comprensión sobre procedimientos, dosis y efectos adversos
1. Totalmente en desacuerdo	7.46%	7.46%			
2. Bastante en desacuerdo					
3. En desacuerdo					
4. Ni de acuerdo ni en desacuerdo					
5. De acuerdo	8.96%	0.37%			
6. Bastante de acuerdo	0.37%	9.33%	10.07%	9.33%	9.33%
7. Totalmente de acuerdo	83.21%	82.84%	89.93%	90.67%	90.67%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

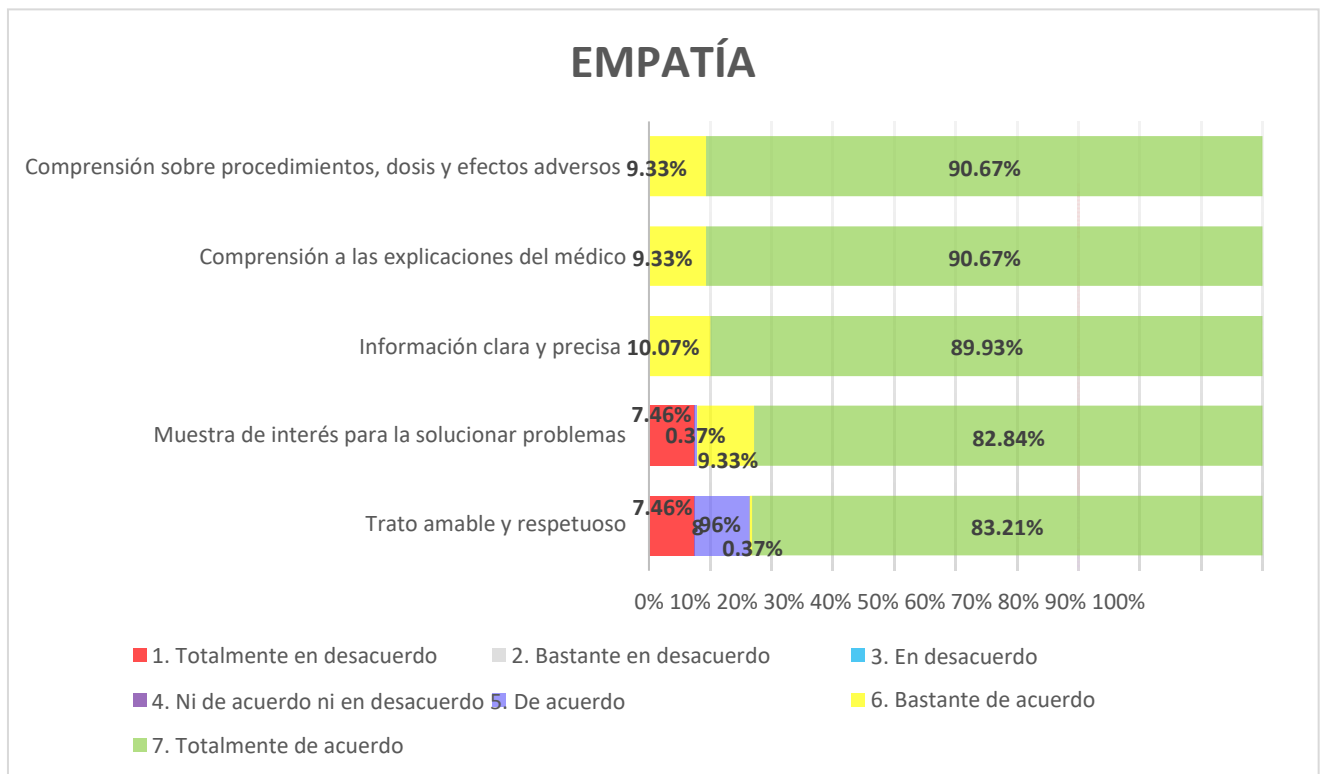


Figura 4. Percepción de la atención empática percibida por los pacientes del Hospital Edgardo Rebagliati Martins.

Interpretación: Nuestros participantes de la encuesta afirman estar totalmente de acuerdo con la atención empática que perciben en el Hospital Rebagliati. Vemos que el ítem más resaltante es la comprensión de los pacientes a las explicaciones de los médicos (91%), pues las personas atendidas comprenden lo indicado por ellos; sin embargo hay un 8% de pacientes que se encuentran totalmente en desacuerdo con el trato amable y respetuoso por parte del personal, como también la muestra de interés que éstos tienen hacia ellos, pero como se puede observar en nuestra figura 4 es un porcentaje irrelevante, ya que la mayoría de pacientes están totalmente de acuerdo al considerar empáticos a los trabajadores del Hospital Edgardo Rebagliati Martins.

Tabla 5.

Percepción percibida por los pacientes del Hospital Edgardo Rebagliati Martins con respecto a los elementos tangibles.

ELEMENTOS TANGIBLES	Señalética adecuada	Área de emergencia: cuenta con personal para dar información y orientación	Trabajadores cuentan con buena presentación	Limpieza y comodidad en los ambientes del servicio de emergencia
1. Totalmente en desacuerdo				
2. Bastante en desacuerdo		7.46%	7.46%	
3. En desacuerdo	0.75%	0.37%	0.37%	
4. Ni de acuerdo ni en desacuerdo				7.46%
5. De acuerdo				4.48%
6. Bastante de acuerdo	17.91%	10.07%	8.96%	5.60%
7. Totalmente de acuerdo	81.34%	82.09%	83.21%	82.46%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

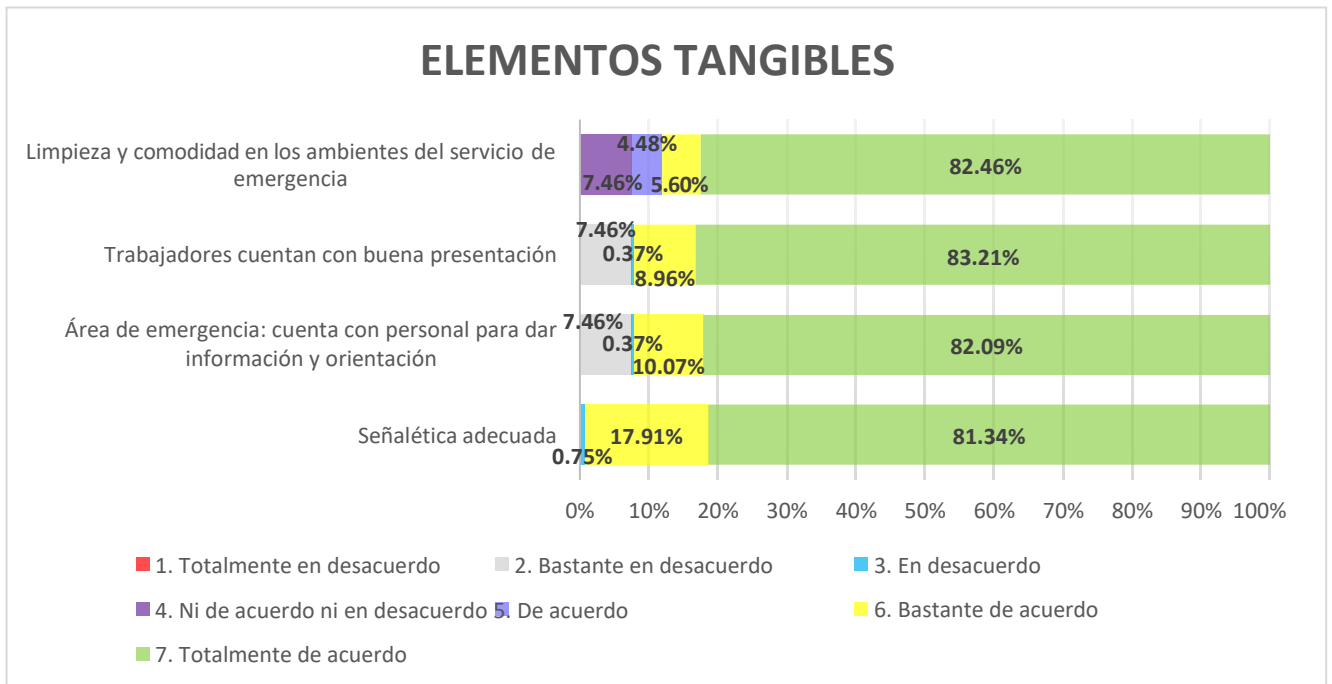


Figura 5. Percepción percibida por los pacientes del Hospital Edgardo Rebagliati Martins con respecto a los elementos tangibles.

Interpretación: La dimensión de elementos tangibles hace referencia a la infraestructura, abastecimientos de medicamentos, equipos y presentación de los trabajadores y es así que podemos observar que en esta dimensión la mayoría de los pacientes se encuentran conforme, pues los porcentajes obtenidos son mayores del 80%, donde indican estar totalmente de acuerdo con la limpieza y comodidad en los ambientes(83%), información y orientación en el área de emergencia (82%), los trabajadores cuentan con buena presencia (83%), como también con las señalizaciones (81%) que se encuentran alrededor del Hospital.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Se analizó la percepción de los pacientes de emergencia del área de maternidad acerca de la calidad de servicio brindado en el hospital Edgardo Rebagliati Martins, durante el año 2018.

En el cual se puede destacar que en la dimensión de fiabilidad, se encuentran buenos niveles por parte de la percepción de los pacientes, en donde la atención a cargo de un médico registra que un 56% de los pacientes se mostraron totalmente de acuerdo, y el 44% se muestra bastante de acuerdo; por otro lado, con respecto a la disponibilidad de medicamentos, el 83% de los pacientes confirman estar totalmente de acuerdo con el enunciado, esto reforzado por el 13% de los encuestados que se mostraron bastante de acuerdo, ya que precisan que siempre se cuenta con los medicamentos que el médico prescribe para sus tratamientos. Esto contradice a la investigación planteada por Durand (2013) titulado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013”, en el cual el autor evidencia un nivel regular con respecto a la fiabilidad con un 66%, el 32% de los pacientes consideran que la fiabilidad de es baja, mientras que únicamente el 3% considera que cuentan con una alta fiabilidad.

De acuerdo a lo evidenciado la capacidad de respuesta en torno al tiempo de atención, el 67% considera que fue rápido en el módulo de admisión, un 91% indica que la atención fue rápida en el laboratorio de emergencia, de igual manera se presenta en la atención al momento de la toma de radiografía en el establecimiento, así también

el 83% considera que la atención en farmacia fue breve; esta percepción se registró de manera similar en la investigación de Bravo (2011) titulado “Percepción de calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del subcentro de Salud de Amaguaña” en donde, a pesar de que el tiempo de atención es de aproximadamente 180 minutos, el 76.7% considera que el tiempo de espera es aceptable, pero por otro lado, un 23% de la demanda también refiere que le parece mucho tiempo; lo cual es comparación al presente estudio, el porcentaje de indiferencia por parte de los usuarios con la atención solo es de 7.5% en el módulo de atención, 0.4% en la atención de laboratorio, un 9.3% en área de radiografía, y el 9% en farmacia.

Por otro lado, en torno a la seguridad el 92% de los pacientes resaltan que el médico que los atendió mostró respeto hacia su privacidad, de igual manera, cuando el médico realizó un examen general, este fue minucioso por el problema de salud en el que el paciente recurrió al hospital, el 99% estuvo totalmente de acuerdo, así también el 97% de los pacientes atendidos consideraron que la información que brindó el médico en torno al problema de salud de los pacientes fue precisa, lo cual 92% comprendió la explicación dada por el médico sobre el análisis, prueba o procedimiento realizado en el hospital. Esto tiene similitud con lo plasmado en los resultados de Bravo (2011) titulado “Percepción de calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del subcentro de Salud de Amaguaña”, quien comenta que con respecto al momento de atención con respecto a diversos aspectos como si el profesional le examino, si tuvo privacidad, si le puso atención a sus dolencias, si le explico lo que tenía, si entendió las recomendaciones, el 96.7% de los usuarios encuestados manifiestan su bienestar porque si hubo preocupación y

cumplimiento por parte del profesional al prestar el servicio, así como también el respeto a los derechos del paciente; en este mismo sentido, consideran el 76.7% que los funcionarios de dicho hospital muestran interés por brindar un servicio de calidad hacia los pacientes.

De acuerdo a los resultados de empatía, se muestra que el 83% de los encuestados mencionan que se encuentran totalmente de acuerdo con respecto a la amabilidad y el respeto que presentan el personal del área de emergencia, así también el 83% de los pacientes considera que, para la solución de problemas, se encuentran totalmente de acuerdo con que el personal del hospital muestra interés, esto respaldado por el 9% de los pacientes que manifestaron estar bastante de acuerdo. Esto contrasta con la investigación de Gonzáles, Norma y Lavín (2016) titulado “Calidad percibida de los servicios de salud por usuarios afiliados al seguro popular”, en donde los autores concluyen que existe una gran puntuación con respecto a los indicadores de trato al paciente, en el cual el 56% de los pacientes consideran que el trato brindado por el personal es bueno, esto amparado en el 19.3% de pacientes que lo consideran como muy bueno, con respecto a la amabilidad del personal del hospital el 47.3% de los pacientes opinan que es bueno, al igual que el 21.7% de pacientes que lo catalogan como muy bueno.

En torno a los elementos tangibles, el 81% de los usuarios consideran que la señalética que existe en el establecimiento es adecuada para que los pacientes se orienten sin tener problemas, asimismo, reforzando esta idea, el 82% precisa que aparte de las señalizaciones, el área de emergencia cuenta con personal para orientar e informar adecuadamente a los pacientes; continuando con el tema de ambientes, el 82% precisa que los ambientes del servicio de emergencia son muy cómodos y se

evidencia pulcritud y limpieza. Resultados similares fueron encontrados en la investigación de Borré (2013) titulado “Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla”, en donde da detalle con respecto a los aspectos intangibles que 39.8% de los pacientes catalogan con que las señalizaciones en el hospital para saber dónde dirigirse es mucho mejor de lo que esperaban, esto es reforzado por 34.1% que lo catalogan como mejor de lo que esperaban, mientras que la apariencia de las habitaciones del hospital en torno a comodidad y apariencia, el 44.3% menciona que fue mucho mejor de lo que esperaban, y 29.7% considera que fue mejor de lo que esperaban.

4.2 Conclusiones

A través de los resultados obtenidos en la entrevista a expertos se concluye que la atención brindada hacia el paciente de maternidad es alta, por lo cual el hospital Edgardo Rebagliati Martins a logrado un prestigio durante varios años de trayectoria y así ha ido mejorando su atención para sus asegurados.

A la vez, los equipos, instalaciones y la infraestructura están en constante supervisión y mantenimiento para que no tengan ningún déficit durante el proceso de atención al paciente.

También se determinó que influye en la percepción del paciente de emergencia de maternidad la limpieza y el orden de las áreas donde se atienden, ya que la totalidad de pacientes buscan un lugar aseado e higiénico. Según las respuestas del médico entrevistado, el hospital tiene un buen protocolo del proceso de esterilización y desinfección de los materiales a usar en una cirugía y de los ambientes utilizados por cada paciente.

Se determinó que la percepción del paciente de emergencia de maternidad sobre la fiabilidad del personal del Hospital Edgardo Rebagliati Martins es alta, ya que la mayoría de pacientes se mostró totalmente de acuerdo a diversos aspectos tales como la atención brindada sin ningún tipo de discriminación, la atención impartida va de acuerdo a la gravedad de salud, la atención siempre es a manos de un médico, y el abastecimiento de la farmacia con respecto a la prescripción por parte del médico.

Se determinó la percepción del paciente de emergencia de maternidad sobre la capacidad de respuesta del personal del Hospital Edgardo Rebagliati Martins es alta puesto que se evidenció una atención rápida por parte del personal, así como los médicos se toman su tiempo para resolver dudas o preguntas por parte de los pacientes.

Se determinó la percepción del paciente de emergencia de maternidad sobre la seguridad del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, dado que los médicos existen un respeto por la privacidad del paciente, y ante cualquier enfermedad el médico hace una revisión minuciosa lo cual conlleva mejorar o solucionar con respecto a su enfermedad.

Se determinó la percepción del paciente de emergencia de maternidad sobre la empatía del personal del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, el cual los pacientes resaltan el trato amable por parte del personal, así como el interés por resolver problemas de los pacientes.

Se logró determinar la percepción del paciente de emergencia de maternidad sobre los elementos tangibles del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en el cual los pacientes manifestaron estar totalmente de acuerdo en torno a diversos aspectos

como la señalización dentro del hospital así como del área de emergencia, conjuntamente con el personal el cual orientaba e informaba a los pacientes con sus inquietudes, asimismo, remarcaron que el establecimiento en sí del área de emergencia se observa pulcritud y comodidad.

Se logró determinar la percepción del paciente de emergencia de maternidad sobre del Hospital Edgardo Rebagliati Martins es aceptable en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, elementos tangibles, empatía y seguridad.

REFERENCIAS

- Aja, CF. (2011). *Calidad de servicio para pequeño comercio. Guía de aplicación de la serie*. España: Aenorediciones (Asociación Española de Normalización y Certificación). Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3205678&query=calidad+de+servicio+en+establecimiento>
- Alvarado Peña LJ. (2010). *Estudio de las Dimensiones de calidad de servicios en las Instituciones Públicas de Educación Superior Venezolanas*. Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt", Zulia, Venezuela. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3188501&query=calidad+de+servicio+en+la+atenci%C3%B3n+a+usuarios>
- Arellano, R. (2010). *Marketing enfoque America Latina*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Arroyo, J ; Velásquez, A; Céspedes, S; Malo, M et, al. (2015). *La Salud Hoy : Problemas y soluciones*. Lima: CENTRUM Católica-Centro de Negocios de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/ogc/boletines/centrum.pdf>
- Basante, R ; Vinuesa, A ; Coronel, J. (Junio de 2016). Niveles de satisfacción de los usuarios del Hospital Andino Alternativo de Chimborazo. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(18), 90-100. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5774757.pdf>
- Borré, M. (2013). *Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia, Bogotá. Obtenido de <http://bdigital.unal.edu.co/10553/1/539597.2013.pdf>
- Bravo, M. (2011). *Percepción de calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del subcentro de Salud de Amaguaña*. Tesis de maestría, Universidad Técnica Particular de Loja, Quito, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2843/1/Bravo%20Tapia%20Melida%20Rosario.pdf>
- Córdoba, E. (2014). *Evaluación de la calidad percibida del servicio en los centros asistenciales del departamento del choco*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia, Bogotá. Obtenido de <http://bdigital.unal.edu.co/45791/1/11797374.2014.pdf>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad y sus modelos de medición. *INNOVAR .Revista de ciencias administrativas y sociales*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>
- Durand, J. (2013). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf;jsessionid=ACFE6BCC73EC02ACCB318D212155F89E?sequence=1
- Flores, G. (2013). *Evaluación de la calidad de servicio en la atención al paciente en el área de consulta externa del hospital III Yanahuara, Arequipa 2013*. Universidad Católica de Santa María, Arequipa. Obtenido de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/3690>
- García Casermeiro MJ. (2011). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. Málaga: IC Editorial. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3211429&query=calidad+de+servicio+en+la+atenci%C3%B3n+a+usuarios+que+acuden+a>
- González, I ; Norma, A y Lavín, J. (2016). Calidad percibida de los servicios de salud por los usuarios afiliados al seguro popular. *VinculaTégica*(1), 630-654. Obtenido de <http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Revistas/R2/630-654%20-%20Calidad%20percibida%20de%20los%20servicios%20de%20salud%20por%20usuarios%20afiliados%20al%20seguro%20popular.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://metodologiaecs.wordpress.com/2016/01/31/libro-metodologia-de-la-investigacion-6ta-edicion-sampieri-pdf/>
- Hervás Maldonado F. (2014). *El Hospital Empresa y las Sanidad Asistencial: Calidad y Rentabilidad Madrid - Buenos Aires - México*. México: Ediciones Díaz de Santos, S.A. Obtenido de

- <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3226696&query=la+calidad+del+servicio+en+farm>
- Horton, R. (19 de Mayo de 2017). *El mejor acceso y calidad de la salud están en Europa Occidental*. Obtenido de Cluster Salud: <https://clustersalud.americaeconomia.com/sector-publico/ranking-lancet-el-mejor-acceso-y-calidad-de-la-salud-estan-en-europa-occidental>
- Hospital Universitario del Valle "Evaristo García". (2010). *Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios*. Cali. Obtenido de <http://www.fundacionfundesalud.org/pdf/files/calidad-de-la-atencion-en-salud.pdf>
- Ibarra, L y Espinoza, B. (2014). Servqual, una propuesta metodológica para evaluar. *Revista Iberoamericana de Ciencias*. Obtenido de <http://www.reibci.org/publicados/2014/septiembre/3300110.pdf>
- Kotler, P y Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de marketing* (Decimoprimer ed.). México: Pearson Educación.
- Lefrou, D. (2010). *La percepción de la calidad del destino turístico de Mar de Plata*. Buenos Aires.
- Méndez R, J. (2009). *La administración, la calidad personal y la calidad en el servicio al cliente*. Córdoba: El Cid Editor. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3181586&query=calidad+de+servicio+en+la+atenci%C3%B3n+a+usuarios+en+farmacias>
- Mendoza, EL. (2017). *Calidad de atención a los usuarios que acuden al servicio de farmacia central en el Hospital 'Carlos Lafranco La Hoz' durante el mes de abril del año 2017*. Tesis de grado, Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú. Obtenido de <file:///C:/Users/LENOVO/Desktop/CALIDAD%20DE%20ATENCI%C3%93N/TITULO%20-%20Mendoza%20Riojas,%20Evony%20Liseth.pdf>
- Ministerio de Salud Pública. (2013). *Política Nacional de Calidad en Salud*. (W. H. L., Ed.) Santo Domingo-República Dominicana: Ministerio de Salud Pública. Obtenido de <http://www.sespas.gov.do/documentos/vmgc/Politica%20Nacional%20de%20Calidad%20en%20Salud.pdf>
- Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de Las Personas. (2009). *Política Nacional de calidad en salud: Documento técnico (R.M.N°727-2009/Minsa)*. Ministerio de Salud, Lima, Perú.
- Mohammad, I. (2013). Healthcare service quality: towards a broad definition. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 26(3), 203-209. Obtenido de <https://doi.org/10.1108/09526861311311409>
- Organización Mundial de la Salud. (16 de Agosto de 2016). Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <http://www.who.int/es/news-room/feature-stories/detail/maternal-death-reviews-help-countries-identify-missed-opportunities-and-plan-interventions>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (2012). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Pizzo, M. (2013). *Como Servir Con Excelencia.com*. Recuperado el 2018, de Como Servir Con Excelencia.com: <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/>.html
- Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecceto Andahuaylas*. Tesis de grado, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAE-Quispe%20Perez-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, V. (2012). La percepción de los cruceristas estadounidenses sobre el servicio turístico de calidad ofrecido por los guías de turistas en Mazatlán, México. *Turismo y Sociedad*, 1-17. Obtenido de <http://search.proquest.com/docview/1434136702?accountid=37610>
- Sausa, M. (17 de Febrero de 2018). *Ineficiencias del sector salud están afectando a millones de peruanos*. Obtenido de Perú21: <https://peru21.pe/peru/situacion-salud-peru-ineficiencias-sector-afectando-millones-peruanos-396225>

- Torres, M ; Vásquez, C. (2015). *Modelos de evaluación de la calidad de servicio: caracterización y análisis*. Ensayo. Obtenido de http://www.ucla.edu.ve/dac/compendium/revista35/Compendium_35_2015_4.pdf
- Urquía, A. (2017). *Gestión del talento humano y calidad del servicio en el Centro de Salud "Villa Victoria Porvenir - Surquillo, 2016"*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7270>
- Vera, J. y Trujillo, A. (2016). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud. *Contaduría y Administración*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104216300419>

ANEXOS

ANEXO 1.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TITULO: Percepción del paciente de emergencia de maternidad sobre la calidad de servicio del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2018

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Calidad de servicio		Fiabilidad	Atención sin discriminación	SERVPERF
			Atención de acuerdo a la gravedad del problema de salud	
			Atención a cargo del médico	
			Disponibilidad de medicamentos	
		Capacidad de respuesta	Atención rápida	
			Tiempo suficiente para responder sus dudas o preguntas	
		Seguridad	Respeto de la privacidad	
			Revisión minuciosa del paciente	
			Mejora y/o solución al problema de salud	

		Empatía	Trato amable y respetuoso durante la atención	
			Interés del personal de emergencia	
			Comprensión del paciente	
		Elementos tangibles	Señalización adecuada para ubicar el servicio	
			Personal de orientación	
			Ambiente de emergencia limpio y cómodo	

ANEXO 2.

**INSTRUMENTO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO DEL
 SERVICIO DE EMERGENCIA DE MATERNIDAD DEL HOSPITAL
 EDGARDO REBAGLIATI MARTINS EN EL AÑO 2018**

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la percepción de la calidad de la atención que recibió en el servicio de emergencia de maternidad del Hospital Edgardo Rebagliati Martins. A continuación, Usted verá una serie de interrogantes, en donde tendrá que responder con sinceridad. Sus respuestas son totalmente confidenciales.

Escala	1	2	3	4	5	6	7
Valor	Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo

Estructura		Respuestas						
Ítems		1	2	3	4	5	6	7
01	¿El personal del servicio de emergencia de maternidad lo atiende sin ningún tipo de discriminación?							
02	¿El personal del servicio de emergencia de maternidad lo atiende considerando la gravedad de su salud?							
03	¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?							
04	¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
05	¿El servicio de farmacia de emergencia cuenta con los medicamentos que prescribe el médico?							
06	¿La atención en el módulo de admisión fue rápida?							
07	¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?							
08	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?							
10	¿El médico que lo atendió le proporcionó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
11	¿El médico que lo atendió respetó su privacidad?							

12	¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minuciosos por el problema de salud por el cual fue atendido?								
13	¿El problema de salud por el cual fue atendido se ha resuelto o mejorado?								
14	¿El personal de emergencia le brinda un trato amable y respetuoso?								
15	¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?								
16	¿La información brindada por el médico sobre el problema de salud o resultado de atención fue claro y preciso?								
17	¿Usted comprendió la explicación que el médico le proporcionó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?								
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le proporcionó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis, ¿efectos adversos?								
19	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?								
20	¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?								
21	¿El servicio de emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?								
22	¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodo?								

ANEXO 3.

INSTRUMENTO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE MATERNIDAD DEL HOSPITAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS EN EL AÑO 2018

Buenas tardes Sr. Walter, mediante la presente nos gustaría que nos pueda ayudar con esta pequeña entrevista, el cual tiene como objetivo la investigación de una tesis, cuya finalidad es analizar la calidad de servicio que perciben los pacientes de Emergencia de Maternidad del Hospital Edgardo Rebagliati Martins.

- Objetivo 1: Determinar la percepción del paciente de emergencia de maternidad sobre la fiabilidad del personal del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2018.
 1. ¿Cree usted que a lo largo de los años han generado la confianza necesaria con las pacientes de maternidad para que éstas no se vayan a otro hospital?, de ser que la respuesta sea afirmativa ¿Cómo lo han logrado?
 2. ¿Considera usted que las pacientes se sienten en confianza con la atención del Hospital? ¿Por qué?

- Objetivo 2: Determinar la percepción del paciente de emergencia de maternidad sobre la capacidad de respuesta del personal del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2018.
 1. ¿Cree usted que la capacidad de respuesta ante la atención brindada es ágil? ¿Por qué?

2. ¿Considera que los doctores y enfermeras siempre están dispuestos a ayudar? ¿Por qué?
3. ¿Considera usted que los trabajadores del Hospital responden correctamente las dudas y/o preguntas que se le hacen?
4. ¿Cuál cree usted que debe ser el tiempo de espera en un hospital para las pacientes de maternidad? ¿por qué?

- Objetivo 3: Determinar la percepción del paciente de emergencia de maternidad sobre la seguridad del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2018.

1. ¿Cuáles cree usted que son las principales preocupaciones que tiene una paciente de maternidad al asistir a un hospital?
2. ¿Cuál cree usted que debe ser el tiempo de espera en un hospital para las pacientes de maternidad? ¿por qué?

- Objetivo 4: Determinar la percepción del paciente de emergencia de maternidad sobre la empatía del personal del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2018.

1. ¿Considera usted que los doctores, enfermeras y seguridad del hospital tienen empatía con las pacientes del hospital? ¿Por qué?
2. ¿Cuál es la percepción que tiene usted sobre cómo se sienten atendidas las pacientes de maternidad?

- Objetivo 5: Determinar la percepción del paciente de emergencia de maternidad sobre los elementos tangibles del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2018.
 1. ¿Considera usted que el Hospital cuenta con todos los implementos necesarios para la atención a las pacientes de maternidad? ¿Por qué?
 2. ¿Cree usted que la limpieza e infraestructura influye en la percepción percibida a la atención? ¿De qué forma influye?
 3. ¿Considera que los equipos, instalaciones, iluminaciones y la infraestructura en general se encuentran en buen estado? ¿Por qué?
 4. ¿Considera que el aseo y presentación de todas las personas que laboran en el Hospital Rebagliati es correcta? ¿Por qué?

Buenas tardes Dr. José, mediante la presente nos gustaría que nos pueda ayudar con la siguiente encuesta, el cual tiene como objetivo la investigación de una tesis, cuya finalidad es analizar la calidad de servicio que perciben los pacientes de Emergencia de Maternidad del Hospital Edgardo Rebagliati Martins.

- Objetivo 1: Determinar la percepción del paciente de emergencia de maternidad sobre la fiabilidad del personal del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2018.

1. ¿Cree usted que a lo largo de los años han generado la confianza necesaria con las pacientes de maternidad para que éstas no se vayan a otro hospital?, de ser que la respuesta sea afirmativa ¿Cómo lo han logrado?
2. ¿Considera usted que las pacientes se sienten en confianza con la atención del Hospital? ¿Por qué?

- Objetivo 2: Determinar la percepción del paciente de emergencia de maternidad sobre la capacidad de respuesta del personal del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2018.

1. ¿Cree usted que la capacidad de respuesta ante la atención brindada es ágil?
2. ¿Cuál cree usted que debe ser el tiempo de espera en un hospital para las pacientes de maternidad? ¿por qué?
3. ¿Considera que ustedes como doctores y enfermeras siempre están dispuestos a ayudar? ¿Por qué?
4. ¿Considera que ustedes los trabajadores del Hospital responden correctamente las dudas y/o preguntas que los pacientes le hacen?

- Objetivo 3: Determinar la percepción del paciente de emergencia de maternidad sobre la seguridad del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2018.
 1. ¿Considera usted que las pacientes se encuentran seguras siendo atendidas en el Hospital Rebagliati? ¿Por qué?
 2. ¿Cuáles cree usted que son las principales preocupaciones que tiene una paciente de maternidad al asistir a un hospital?

- Objetivo 4: Determinar la percepción del paciente de emergencia de maternidad sobre la empatía del personal del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2018.
 1. ¿Cuál es la percepción que tiene usted sobre cómo se sienten atendidas las pacientes de maternidad?
 2. ¿Considera usted que los doctores, enfermeras y seguridad del hospital tienen empatía con las pacientes del hospital? ¿Por qué?

- Objetivo 5: Determinar la percepción del paciente de emergencia de maternidad sobre los elementos tangibles del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2018.
 1. ¿Considera usted que el Hospital cuenta con todos los implementos necesarios para la atención a las pacientes de maternidad? ¿Por qué?
 2. ¿Cree usted que la limpieza e infraestructura influye en la percepción percibida a la atención? ¿De qué forma influye?
 3. ¿Considera que los equipos, instalaciones, iluminaciones y la infraestructura en general se encuentran en buen estado? ¿Por qué?

4. ¿Considera que el aseo y presentación de todas las personas que laboran en el Hospital Rebagliati es correcta? ¿Por qué?

Buenas tardes Sra. Elizabeth, mediante la presente nos gustaría que nos pueda ayudar con la siguiente encuesta, el cual tiene como objetivo la investigación de una tesis, cuya finalidad es analizar la calidad de servicio que perciben los pacientes de Emergencia de Maternidad del Hospital Edgardo Rebagliati Martins.

- Objetivo 1: Determinar la percepción del paciente de emergencia de maternidad sobre la fiabilidad del personal del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2018.

1. ¿Qué es lo más importante que ve/ vio usted como paciente maternidad en un hospital?
2. ¿Se ha sentido en confianza con la atención que le han brindado? ¿Por qué?

- Objetivo 2: Determinar la percepción del paciente de emergencia de maternidad sobre la capacidad de respuesta del personal del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2018.

1. ¿Considera usted que el personal se encuentra capacitado para la atención de sus pacientes?
2. ¿Cuál cree usted que debe ser el tiempo de espera en un hospital para las pacientes de maternidad? ¿El Hospital Rebagliati cuenta con el tiempo de espera que usted considera?
3. ¿Cree usted que la capacidad de respuesta ante la atención brindada es ágil?
4. ¿Considera usted que los doctores y enfermeras siempre están dispuestos a ayudar? ¿Por qué?
5. ¿Considera usted que los trabajadores del Hospital responden correctamente las dudas y/o preguntas que los pacientes le hacen?

- Objetivo 3: Determinar la percepción del paciente de emergencia de maternidad sobre la seguridad del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2018.

1. ¿Usted como paciente del Hospital Rebagliati se siente segura siendo atendida aquí?
¿Por qué?
2. ¿Cuáles son las principales preocupaciones que tiene usted como paciente de maternidad al asistir a un hospital?

- Objetivo 4: Determinar la percepción del paciente de emergencia de maternidad sobre la empatía del personal del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2018.

1. ¿Considera usted que los doctores, enfermeras y seguridad del hospital tienen empatía con las pacientes del hospital? ¿Por qué?
2. ¿Cómo se siente o se ha sentido atendida en el Hospital Edgardo Rebagliati?

- Objetivo 5: Determinar la percepción del paciente de emergencia de maternidad sobre los elementos tangibles del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2018.

1. ¿Considera usted que la limpieza y el orden influye en la percepción de calidad de servicio del Hospital?
2. ¿Considera usted que el Hospital cuenta con todos los implementos necesarios para la atención a las pacientes de maternidad? ¿Por qué?
3. ¿Considera que los equipos, instalaciones, iluminaciones y la infraestructura en general se encuentran en buen estado? ¿Por qué?

4. ¿Considera que el aseo y presentación de todas las personas que laboran en el Hospital Rebagliati es correcta? ¿Por qué?
5. ¿Qué cree usted que se pueda mejorar en el Hospital Rebagliati, con respecto a la infraestructura?

ANEXO 4.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	Calidad de servicio	Fiabilidad	Atención sin discriminación	
¿Cuál es la percepción del paciente de emergencia de maternidad sobre la calidad de servicio del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2018?	Determinar la percepción del paciente de emergencia de maternidad sobre la calidad de servicio del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2018			Capacidad de respuesta	Atención de acuerdo a la gravedad del problema de salud
					Atención a cargo del médico
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	Seguridad	Disponibilidad de medicamentos		
	Determinar la percepción del paciente de emergencia de maternidad sobre la fiabilidad del personal del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2018.		Atención rápida		
	Determinar la percepción del paciente de emergencia de maternidad sobre la capacidad de		Tiempo suficiente para responder sus dudas o preguntas		
			Respeto de la privacidad		
			Revisión minuciosa del paciente		
			Mejora y/o solución al problema de salud		

	<p>respuesta del personal del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2018.</p> <p>Determinar la percepción del paciente de emergencia de maternidad sobre la seguridad del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2018.</p> <p>Determinar la percepción del paciente de emergencia de maternidad sobre la empatía del personal del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2018.</p> <p>Determinar la percepción del paciente de emergencia de maternidad sobre los elementos tangibles del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2018</p>		<p>Empatía</p>	<p>Trato amable y respetuoso durante la atención</p> <p>Interés del personal de emergencia</p> <p>Comprensión del paciente</p>
			<p>Elementos Tangibles</p>	<p>Señalización adecuada para ubicar el servicio</p> <p>Personal de orientación</p> <p>Ambiente de emergencia limpio y cómodo</p>
Diseño	Población	Muestra		
<p>Mixta de nivel descriptivo con diseño no experimental de corte transversal.</p>	<p>Los 882 pacientes atendidas en el área de emergencia del hospital Edgardo Rebagliati Martins</p>	<p>Estará conformado por 268 pacientes, 1 administrador, 1 doctor y 1 paciente del Hospital Edgardo Rebagliati Martins.</p>		