

República Dominicana  
Universidad Iberoamericana  
UNIBE



Facultad de Ciencias de la Salud  
Escuela de Medicina  
Trabajo profesional para optar por el título de doctor en medicina

Calidad de atención en sala de parto según la percepción de las pacientes del Hospital Universitario Maternidad Nuestra Señora De La Altagracia, septiembre-octubre 2021.

Realizado por:

Nombres completos	Matrículas
Angidel M. Pérez Peralta	16-0853
José A. García Delgado	16-1078

Asesorado por:

Dra. Jenny Cepeda, asesora metodológica  
Dra. Karla Martínez, asesora de contenido

Santo Domingo, Distrito Nacional

**Los conceptos  
expuestos en la  
presente  
investigación son  
de la exclusiva  
responsabilidad  
de los autores**

## Resumen

**Introducción:** La calidad asistencial debe ser evaluada periódicamente con el fin de develar debilidades que existan en el servicio, muchas veces los centros de salud tienden a no darle la importancia que esta merece debido a que los recursos son escasos y suelen ser utilizados en aspectos que consideran más importantes en el momento. **Objetivo:** evaluar la calidad de atención en sala de parto según la percepción de las pacientes del Hospital Universitario Maternidad Nuestra Señora De La Altagracia, septiemhre-octubre 2021. **Materiales y métodos:** Esta investigación es descriptiva, transversal, observacional y retrospectiva. Para el levantamiento de datos se utilizó como herramienta principal el cuestionario SERVPERF diseñado por Cronin y Taylor y adaptado para los fines de esta investigación. Se recolectó un total de 100 encuestas durante los meses septiembre-octubre 2021. **Resultados:** de 100 pacientes encuestadas, 60% eran dominicanas, 37% haitianas y 3% de una nacionalidad distinta. 2% de las pacientes no habían sido alfabetizadas, 25% alcanzó el nivel primario, 58% secundario y 15% universitario. 37% eran primigestas y 63% multíparas. Se obtuvo una calificación promedio de 4.30, una mínima de 2.33 y una máxima de 5.00. La dimensión mejor valorada fue Elementos tangibles ( $X=4.60$ ), la menor valorada fue Seguridad ( $X=4.14$ ). **Conclusiones:** La calidad de atención en el HUMNSA es percibida por las pacientes como buena, con oportunidades de mejoría en dimensiones Empatía,

Confianza y Seguridad. No existe relación entre la percepción de calidad de atención y la nacionalidad, nivel académico o experiencia previa de parto.

Palabras clave: Calidad de atención, Percepción, modelo Service Performance (SERVPERF), Parto

## **Abstract**

**Introduction:** The quality of care must be evaluated periodically in order to reveal weaknesses that exist in the service, many times health centers tend not to give it the importance it deserves due to the fact that resources are scarce and are usually used in aspects that are considered more important at the moment. **Objective:** To evaluate the quality of care in the delivery room according to the perception of the patients of the Hospital Universitario Maternidad Nuestra Señora De La Altagracia, September-October 2021. **Materials and methods:** This research is descriptive, cross-sectional, observational and retrospective. For data collection, the SERVPERF questionnaire designed by Cronin and Taylor and adapted for the purposes of this research will be used as the main tool. A total of 100 surveys will be collected during the months of September-October. **Results:** from 100 patients interviewed, 60% were dominicans, 37% haitians y 3% were from a different nationality. 2% of patients never went to school, 25% reached primary education, 58% secondary education and 15% superior education. 37% were primiparas y 63% multiparas. It has been obtained an average score of 4.30 for perceived quality, with a minimum of 2.33 and a maximum of 5.00. Best graded dimensión was Tangibles ( $X=4.60$ ), least graded was security ( $X=4.14$ ). **Conclusiones:** Perceived quality of attention at HUMNSA is considered Good by patients. There are improvement opportunities in dimensions such as Empathy, Confidence and Security. No

relationship between scores and other characteristics as nationality, education or previous childbirths were found in this study.

Keywords: Quality of care, Perception, Service Performance (SERVPERF), childbirth.

## Tabla de contenido

<b>Resumen</b> .....	8
<b>Abstract</b> .....	10
<b>Introducción</b> .....	8
<b>Capítulo 1: El problema</b> .....	12
<b>1.1 Planteamiento del problema</b> .....	12
<b>1.2 Preguntas de investigación</b> .....	13
<b>1.3 Objetivos de la investigación</b> .....	14
<b>1.3.1 Objetivo general:</b> .....	14
<b>1.3.2 Objetivos específicos</b> .....	14
<b>1.4 Justificación</b> .....	15
<b>1.5 Limitaciones</b> .....	17
<b>Capítulo 2: Marco teórico</b> .....	19
<b>2.1 Antecedentes</b> .....	19
<b>2.2 Marco conceptual</b> .....	26
<b>2.3 Contextualización</b> .....	28
<b>Capítulo 3: Diseño Metodológico</b> .....	31
<b>3.1 Contexto</b> .....	31
<b>3.2 Modalidad del trabajo final</b> .....	31
<b>3.3 Tipo de estudio</b> .....	32
<b>3.4 Variables y su operacionalización</b> .....	33
<b>3.3 Métodos y Técnicas de Investigación</b> .....	36
<b>3.4 Instrumento de recolección de datos</b> .....	37
<b>3.5 Consideraciones éticas</b> .....	38
<b>3.6 Selección de población y muestra</b> .....	39

<b>3.6.1 Población</b> .....	39
<b>3.6.2 Muestra</b> .....	40
<b>3.6.3 Procedimiento para el procesamiento y análisis de datos</b> .....	41
<b>Capítulo 4: Resultados</b> .....	42
<b>4.1 Gráficos</b> .....	42
<b>4.2 Tablas</b> .....	54
<b>Capítulo 5: Discusión</b> .....	57
<b>5.1 Discusión</b> .....	57
<b>5.2 Conclusiones</b> .....	62
<b>Capítulo 6: Recomendaciones</b> .....	64
<b>Referencias bibliográficas</b> .....	65
<b>Apéndices</b> .....	69

## **Introducción**

Los servicios sanitarios se han adaptado con los años para acercarse más al concepto actual de salud, el cual abarca más que la ausencia toda enfermedad. Ya la atención en salud no se limita a simplemente resolver las dolencias de nuestros pacientes, sino que busca que la atención cumpla unos requerimientos para lograr que la misma vuelva la relación médico-paciente una experiencia cálida, humana, eficiente y acorde con los conocimientos clínicos propios de nuestro tiempo. Es por esto que, al igual que otros servicios enfocados en la persona y propios de otras áreas del conocimiento, medir la calidad de las atenciones ofrecidas resulta una herramienta crucial para garantizar un trato digno para los pacientes.

Medir objetivamente la calidad de atención no resulta una tarea fácil, especialmente por tener una estrecha relación con los sentimientos y percepciones de quien recibe el servicio. A finales del siglo XX e inicios del siglo XXI se crearon modelos de medición estandarizados para evaluar de la manera más objetiva posible esta percepción de nuestros pacientes con respecto a las prestaciones ofrecidas.(1) A pesar de que estos modelos no fueron pensados en primera instancia para las



atenciones en salud, los mismos han sido adaptados por profesionales de las ciencias médicas enfocados en la gerencia de centros hospitalarios para propiciar cambios y hacer toma de decisiones importantes.

Medir la calidad de los servicios sanitarios es indispensable por múltiples razones. En primer lugar, nos corresponde como galenos garantizar una atención que se corresponda con los lineamientos éticos propios de la profesión, asegurándose que protejamos los derechos de quienes asistimos. En segundo lugar, la calidad de atención asegura un uso adecuado de los recursos empleados en cada paciente, permite verificar la manera en que son utilizados e identificar mejoras a nivel presupuestario. Es además un medidor de las proporciones de médicos para cada paciente, contribuyendo esto a evitar fatiga en el personal de salud y la posibilidad de generar errores que puedan traer consecuencias importantes. Finalmente, la constante evaluación del trabajo permite identificar oportunidades de mejoría y un centro hospitalario con servicios de alta calidad se vuelve una referencia en distintos niveles.

Es de conocimiento popular que los servicios de salud públicos en República Dominicana tienden a ser, en sentido general, un servicio promedio y en muchas ocasiones deficiente. Esto puede ser consecuencia de múltiples razones, desde los presupuestos estrechos hasta el alto volumen de pacientes que se reciben en un determinado momento. Por tratarse de una oferta orientada especialmente a la población con menos recursos y, en algunos casos, vulnerable, es importante que la calidad de estos servicios sea lo más adecuada posible, buscando con esto que la misma sea efectiva, humanista y digna. El Hospital Universitario Maternidad Nuestra Señora de La Altagracia no se aleja de esta realidad, siendo un centro que recibe un volumen particularmente importante de pacientes, de las cuales muchas son pertenecientes a clases vulnerables, como lo son las pacientes indocumentadas y las menores de edad. Asegurar la evaluación de los servicios ofrecidos permite valorar las distintas esferas, tangibles o no, del cuidado prestado a las pacientes, logrando con esto crear estrategias para establecer una atención que permita las madres y futuras madres una experiencia grata y cálida durante un momento crucial como lo son la gestación, el parto y el puerperio inmediato.

Esta investigación tiene como objetivo evaluar la percepción de la calidad de atención recibida de las pacientes en la sala de parto de dicho centro de salud, aplicando un modelo adaptado del instrumento SERVPERF para la recolección de información. Se pretende correlacionar los perfiles sociodemográficos de las participantes con la percepción obtenida de estas encuestas, pretendiendo con esto identificar la existencia de una relación entre el trato recibido y tales perfiles. Igualmente se busca identificar oportunidades de mejorar dentro de las mismas atenciones recibidas en esta área del hospital.

Evaluando la calidad de atención en sala de parto según la percepción de las pacientes del Hospital Universitario Maternidad Nuestra Señora De La Altagracia, nos ayudara a mejorar la calidad de la atención brindada a las pacientes que acuden a este centro mostrando mayor empatía por parte del personal de salud y creando un mayor vinculo de confianza y seguridad por parte de las pacientes.

## **Capítulo 1: El problema**

### **1.1 Planteamiento del problema**

Esta investigación busca determinar cómo las pacientes perciben la atención recibida en sala de parto. Es frecuente que en países subdesarrollados como la República Dominicana el sistema de salud del sector público no se evalúe sistemáticamente los servicios que ofrecen en las instituciones gubernamentales.

La calidad ofrecida en el servicio de salud se establece por la evaluación de los resultados a partir de la fiabilidad o confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los elementos tangibles según la percepción de los usuarios por ello una prestación sanitaria deficiente provoca pacientes insatisfechos lo que establece una práctica médica poco eficaz según los estándares de medición de calidad.

Al tratarse de una investigación cuya recolección es sencilla, en corto tiempo y a través de un instrumento de evaluación previamente estandarizado, la realización de esta puede ser considerada como viable. Debido al vacío en las evaluaciones asistenciales en el sector público, como se ha mencionado previamente, realizar este estudio puede marcar un precedente que traiga consigo la elaboración de protocolos que brinden mejoría en las atenciones de salud, así como un aumento en la frecuencia de la medición de la calidad del servicio en los centros de salud. Este

estudio se llevó a cabo en los meses de septiembre-octubre del año en 2021, en el Hospital Universitario Maternidad Nuestra Señora de la Altagracia, encuestando a pacientes que dieron a luz vía vaginal en el centro y que accedieron a participar en la investigación, consultando tanto a pacientes mayores de edad como menores de edad con la previa autorización de sus padres o tutores. Este hospital cuenta con un flujo importante de pacientes dominicanas y extranjeras, así como médicos en proceso de formación.

## **1.2 Preguntas de investigación**

1. ¿El personal del hospital muestra empatía hacia las pacientes en la sala de parto del HUMNSA?
2. ¿Cómo es la confianza hacia el personal de salud según la perspectiva de las pacientes atendidas en la sala de parto del HUMNSA?
3. ¿Cómo es la capacidad de respuesta del personal de sala de parto del HUMNSA?
4. ¿Cómo perciben la seguridad en la atención recibida por las pacientes de sala de parto del HUMNSA?

5. ¿Cuál es el nivel de calidad de atención en sala de parto respecto a los elementos tangibles del HUMNSA y la percepción en general respecto al servicio recibido?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general:**

Evaluar la calidad de atención en sala de parto según la percepción de las pacientes del Hospital Universitario Maternidad Nuestra Señora De La Altagracia, septiembre-octubre 2021.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

1. Determinar la calidad de atención conforme a la empatía mostrada por el personal de salud en sala de parto según la perspectiva de las pacientes.
2. Evaluar la confianza hacia el personal de salud según la perspectiva de las pacientes.
3. Determinar la capacidad de respuesta del personal de salud según la percepción de las pacientes.

4. Identificar la seguridad percibida por las pacientes en la atención recibida en sala de parto
5. Determinar la calidad respecto a los elementos tangibles según la percepción de las pacientes.

#### **1.4 Justificación**

La calidad de atención en servicios de salud acapara un sin número de aspectos sociales, científicos y ambientales en la que se logra la realización de una práctica médica eficaz, efectiva y confiable, donde los pacientes sientan seguridad ante el manejo clínico que reciben.

Esta investigación puede servir como una base para la elaboración futura de guías y protocolos de atención de servicios de salud en labor de parto de los hospitales públicos del país, demostrando las debilidades presentes en la actualidad y evaluando cuál es la percepción que tienen las usuarias hacia las prestaciones de salud de dicho hospital.

Como la calidad de atención en servicios de salud es variable en el tiempo, la no realización de un estudio como este eliminaría la posibilidad de una mejora del servicio prestado en la actualidad en el Hospital Universitario Maternidad Nuestra Señora de la Altagracia y así seguir continuando con el mismo manejo desacertado

y sin una idea específica de cuál es el pensar de las usuarias en relación con la asistencia de salud en la labor de parto.

Los resultados de esta investigación beneficiará de manera principal a las pacientes del HUMNSA debido a que puede identificar cuáles aspectos necesitan mejoría y reforzar otros que ya son realizados de forma correcta, de igual forma aportar a la educación de los futuros médicos especialistas y médicos generales que realizan sus residencias o rotaciones médicas por este lugar, también logra beneficiar al hospital ya que puede llegar a ser un referente de calidad en la labor de parto en los hospitales públicos del país.



## **1.5 Limitaciones**

La actual situación de la crisis sanitaria y el estado de emergencia en el cual se encuentra República Dominicana ha generado el establecimiento de medidas sanitarias para evitar la propagación del COVID-19, especialmente en los centros de salud. Medidas como el aforo máximo en determinados espacios cerrados limitaron, en ocasiones, el tiempo y las oportunidades de recolección de información, considerando que la sala donde se encuentran las pacientes objeto de estudio recibe una cantidad importante de personas que forman parte del personal sanitario de la institución y que brindan atención a las mismas.

Junto con las limitantes propias de la actual situación sanitaria local se suma la realidad del centro de salud objeto de investigación, especialmente el área de trabajo delimitada -la sala de postparto-: el Hospital Maternidad Nuestra Señora de La Altagracia maneja un volumen de pacientes que pudiera sobrepasar la capacidad máxima de sus salas. Consecuencia de esto, el levantamiento de información debía ser eficiente y preciso con la finalidad de evitar el entorpecimiento del flujo de trabajo y pacientes en dicha sala.

Siendo el parto un momento agotador para la paciente, nos encontramos con pacientes que no quisieron cooperar, sea por desinterés en participar o por miedo a que pudiese tener consecuencias a largo plazo -como en el caso de las pacientes

extranjeras de situación irregular-. De la misma forma, algunas pacientes encontraron la encuesta muy extensa y declinaron mientras completaban la misma.

Propio de la situación geográfica de la República Dominicana, y la situación precaria del sistema de salud de la República de Haití, los centros de salud como la Maternidad Nuestra Señora de La Altagracia reciben un número importante de pacientes que no hablan español. Producto de esto, se encontró una barrera idiomática con las pacientes que hablan creole -idioma nativo de las pacientes oriundas de la República de Haití-. Para los fines se elaboró un instrumento traducido a este idioma, verificado por nativos haitianos y los investigadores se comunicaron con las pacientes en francés.

Finalmente, la recolección de información fue realizada mediante una encuesta escrita y esto supuso una limitante con las pacientes que no eran alfabetizadas. Para tratar de contrarrestar esta barrera, realizamos la lectura de la encuesta para dichas pacientes realizando el siguiente procedimiento: leído por quienes realizan esta investigación en presencia de un testigo ajeno a la investigación para confirmar lo leído una primera vez, garantizando así el derecho de información de la paciente.

## **Capítulo 2: Marco teórico**

### **2.1 Antecedentes**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad como “el grado en que los servicios de salud incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios.”(2) En esta definición se contemplan dos aspectos importantes: la calidad comprende todas las aristas de la atención en salud -promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y paliación- y es, además, medible y resiliente o constantemente mejorable (2).

Donabedian, por otra parte, utiliza tres criterios para definir la calidad de la atención médica: el fenómeno que constituye objeto de interés, los atributos sobre los que se va a emitir un juicio y los criterios y normas que coloquen cada atributo en una escala que vaya de lo mejor posible a lo peor. A su vez, basa la evaluación de la calidad de atención en los resultados, medidos como las mejoras esperadas en el estado de salud, las cuales pueden ser estimadas valorando dos dimensiones interrelacionadas: la dimensión técnica y la dimensión interpersonal (3).

La calidad de los servicios de salud reúne ciertas características para poder cumplir con la meta de cubrir todos aspectos de la atención. Primero, debe ser un servicio

eficaz y eficiente, dígase que los recursos que se tienen a mano se utilizan con la intención de maximizar sus beneficios a favor de quienes más lo necesitan, basados en la evidencia. La atención en salud, además, debe ser seguro y centrado en la persona, por lo que deben procurar las necesidades del paciente y no pueden lesionar su integridad. Finalmente, el servicio debe ser integrado y oportuno, procurando reducir lo mayor posible el tiempo de espera para responder a la necesidad del paciente y coordinada en todos los niveles.(2)

A lo largo de la historia han existido múltiples modelos de calidad de atención. El nivel de estructura hace referencia a características que pueden ser de índole administrativo o de gestión de personal, aunque mayormente considera la evaluación a los medios físicos de las instalaciones, los equipos utilizados y la capacidad del personal médico.(4) Algunos ejemplos de estructura son: áreas de espera confortables y cantidad de médicos certificados.

El proceso comprende a los métodos utilizados durante la atención al paciente, evaluando actividades como la interacción médico-paciente, aspectos técnicos y tecnologías usadas para llegar al diagnóstico (4), como el lavado quirúrgico de manos y los protocolos que disminuyen el riesgo de infecciones post-quirúrgicas.

El último de estos niveles es el resultado, este mide el impacto de la atención de salud recibida, analizando si se alcanzaron los objetivos en el servicio y evaluando

la satisfacción del paciente.(4) Un ejemplo de resultado es mejoría de la salud del paciente o la entrega de un producto de la gestación sano a la madre.

Otro modelo de calidad es el diseñado por Gronroos (5), donde establece que la calidad debe ser medida en base a tres componentes: la calidad técnica; o el servicio recibido por el usuario, la calidad funcional; o la experiencia del usuario al recibir el producto, y la imagen corporativa; la cual hace alusión a la percepción del usuario del producto o servicio recibido.

También se encuentran los modelos de SERVQUAL y SERVPERF(1,6). El modelo SERVQUAL se fundamenta en la idea de que la calidad del servicio percibida por el usuario está estrechamente vinculada a las expectativas de este con respecto a lo que recibió. SERVQUAL mide cinco dimensiones a través de un cuestionario estandarizado: empatía, fiabilidad, seguridad, confianza, capacidad de respuesta y elementos tangibles. SERVPERF, cuyo modelo también mide estas dimensiones para evaluar la calidad, elimina el concepto de expectativa y se fundamenta únicamente en la percepción del servicio recibido.(6)

En 1994, Cronin y Taylor elaboraron el modelo SERVPERF (service-performance) luego de concluir que el modelo SERVQUAL no es el más indicado para medir la calidad del servicio. Basados en esto redujeron el cuestionario a 22 preguntas con los mismos componentes descritos por Parasuraman, Zeithaml y Berry,

disminuyendo la dificultad de la misma y el tiempo requerido para completarlas. Además de estas ventajas, consideraron que los datos obtenidos por las percepciones son más consistentes que los obtenidos por las expectativas, siendo estas un concepto complejo porque limita la posibilidad de algo en un futuro.

Las cinco dimensiones empleadas para medir la calidad de atención en estos instrumentos pueden definirse de la siguiente manera:(7)

1. Elementos tangibles: son las facilidades o instalaciones físicas, el equipo y apariencia general del personal que brinda el servicio
2. Confianza: la habilidad de realizar el servicio prometido de manera precisa
3. Seguridad: el conocimiento y cortesía del personal que inspiran confianza en quienes reciben el servicio
4. Empatía: la atención y cuidado individualizado que brinda el personal al usuario
5. Capacidad de respuesta: la voluntad de brindar atención al usuario de manera pronta y oportuna

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en su guía para una experiencia de parto positiva contempla estas dimensiones de manera implícita a través de sus recomendaciones. Entre algunas de las recomendaciones de su exhaustiva lista y más relacionada a las cinco dimensiones podemos mencionar(8):

- Personal suficiente, competente e integrado de manera multidisciplinaria

- Infraestructura que permita un alojamiento para la madre y el bebé en conjunto, zonas de trabajo para asistir el parto limpias y bien iluminadas, con suministro de energía continua; baños limpios y accesibles
- Atención respetuosa, organizada que mantenga dignidad, privacidad, confidencialidad y asegure la integridad física y un entorno adecuado
- Medidas de evaluación física y asistencia del parto que permitan el respeto a la integridad física y autonomía de la paciente, como el tacto vaginal en intervalos razonables -cada 4 horas- para evaluación de las etapas y permitirle elegir la posición para dar a luz que sea de su elección -inclusive en posición erguida- aun recibiendo anestesia peridural.

Los modelos SERVPERF Y SERVQUAL han sido utilizados en múltiples ocasiones para medir la calidad de atención en sala de parto en múltiples hospitales en Latinoamérica, donde los servicios públicos tienen circunstancias similares a las de República Dominicana. Vásquez López (9) en 2018 evaluó a través de SERVPERF a un conjunto de 161 púerperas atendidas en el centro de salud Simón Bolívar, donde las pacientes mostraron satisfacción con respecto a las dimensiones elementos tangibles (97.9%), respuesta rápida (90.9%) y empatía (91.1%), mientras que mostraron menores niveles de satisfacción respecto a seguridad (71%) y confianza (82.1 %).

Muñante y Kuroki-De-Kawata en 2020 (10) evaluaron la percepción de calidad del servicio de sala de parto del Hospital General de Perú en un conjunto de 211 pacientes empleando el modelo SERVPERF, el cual arrojó como resultado una percepción de calidad de un nivel muy bueno ( $X=5.16$ ) para un 70% de la muestra, con un 3.3% de insatisfacción o un nivel de calidad muy malo. Las calificaciones de las dimensiones fueron similares a la percepción global, siendo elementos tangibles ( $X=5.43$ ) y empatía ( $X=5.32$ ) las mejores evaluadas y respuesta rápida ( $X=5.05$ ) y seguridad ( $X=5.04$ ) las de menor calificación. Encontraron, a su vez, una asociación significativa entre el nivel de calidad otorgado en la evaluación y la edad ( $p=0.013$ ), el grado de instrucción ( $p=0.0000$ ), el estado civil ( $p=0.024$ ) mientras que en otras como la ocupación ( $p=0.197$ ), la procedencia ( $p=0.0475$ ) y el personal que les atendió ( $p=0.836$ ) no encontraron una relación estadísticamente significativa.

Por otra parte, Coronel (11) evaluó a través de SERVPERF el servicio recibido por 101 pacientes en el Hospital Regional Docente Materno Infantil del Carmen, donde pudo demostrar que el 73.2% de las pacientes percibía el servicio recibido como un grado medio.

Espinoza (12) evaluó a través de SERVPERF la percepción de la calidad del servicio recibido por 126 pacientes en el Hospital Enrique Garcés donde los resultados arrojaron que 87% de las pacientes calificó el mismo como satisfactorio. La puntuación mejor valorada fue elementos tangibles ( $X=5.38$ ) y las peores valoradas fueron seguridad ( $X=4.46$ ) y confianza ( $X=4.02$ ). Encontró además una



puntuación estadísticamente significativa entre las variables etnia y las dimensiones seguridad y confianza, así como una relación con el nivel de insatisfacción y la experiencia previa de parto. Su estudio no determinó ninguna relación entre la percepción de calidad de atención y el nivel de instrucción.

## 2.2 Marco conceptual

1. **Calidad de atención:** “grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios”(2)
2. **Atención en salud:** “conjunto de procesos a través de los cuales se concreta la provisión de prestaciones y cuidados de salud a un individuo, un grupo familiar, una comunidad y/o una población.” (13)
3. **Servicio:** una o más actividades llevadas a cabo entre una organización y un usuario, normalmente basada en elementos intangibles y generalmente experimentada por dicho usuario. (14)
4. **Eficiencia:** “empleo de los medios de tal forma que satisfagan un máximo cuantitativo o cualitativo de fines o necesidades humanas. Consiste en un buen uso de los recursos, en lograr lo mayor posible con aquello que contamos”.(15)
5. **Eficacia:** se refiere a los resultados en relación con las metas y cumplimiento de los objetivos organizacionales. (15)
6. **Satisfacción:** grado en que se han cumplido las expectativas del usuario, conocida o no por la organización que ofrece el servicio (14)
7. **SERVPERF (Service Performance):** Modelo de gestión de calidad fundamentado en la percepción de los usuarios respecto al servicio recibido. (16)

8. **Confianza:** la habilidad de realizar el servicio prometido de manera precisa. (1,7)
9. **Seguridad:** el conocimiento y cortesía del personal que inspiran confianza en quienes reciben el servicio (1,7)
10. **Elementos tangibles:** son las facilidades o instalaciones físicas, el equipo y apariencia general del personal que brinda el servicio (1,7)
11. **Empatía:** la atención y cuidado individualizado que brinda el personal al usuario. (1,7)
12. **Capacidad de respuesta:** la voluntad de brindar atención al usuario de manera pronta y oportuna. (1,7)
13. **Puérpera:** Paciente que cursa el intervalo después del parto durante el cual los cambios anatómicos y fisiológicos maternos inducidos por el embarazo regresan al estado basal antes de la gravidez. (17)
14. **Parto:** Es la expulsión de un feto con un peso igual o mayor de 500 g igual o mayor a las 20 a 22 semanas completas contadas desde el primer día de la última menstruación (17)
15. **Trabajo de parto:** proceso que abarca desde el inicio de las contracciones uterinas regulares y termina con el parto del recién nacido y la expulsión de la placenta. (17)

### **2.3 Contextualización**

Este trabajo de investigación busca determinar la calidad de atención en sala de parto según la perspectiva de las usuarias del Hospital Universitario Maternidad Nuestra Señora de la Altagracia en los meses septiembre-octubre del año 2021, este centro obstétrico es un hospital docente de complejidad III y está ubicado en la Av. Pedro Henríquez Ureña #49, Gazcue, Distrito Nacional, República Dominicana. Limitado, al Norte, por la Av. México, al Sur, por la Av. Pedro Henríquez Ureña; al Este, por la calle Félix María del Monte y al Oeste, por la calle Benito Juárez.

Este centro fue abierto al público el 24 de octubre de 1950, con el nombre de Hospital Maternidad Julia Molina, en ese entonces consistía en un edificio con capacidad de 400 camas y 300 cunas. En 1961 se ejecutó el cambio de nombre a Hospital Maternidad Nuestra Señora de la Altagracia como lo conocemos en la actualidad. El 23 de octubre de 1973 la Universidad Autónoma de Santo Domingo declaró a la Maternidad como Hospital Docente Universitario, y el primero de julio de 1973 se inició el primer programa de formación de especialistas en el área de obstetricia de la República Dominicana. (18)

Entre los servicios prestados por el HUMNSA se pueden mencionar los siguientes: imágenes diagnósticas, entre ellas histerosalpingografía, urografía excretora, cistografía, densitometría ósea, rayos x, ecografía, mamografía; así como servicios de perinatología, servicios de oncología, laboratorio clínico, servicios de obstetricia, endocrinología, entre otros.(19)

El HUMNSA es un importante centro de formación médica en el área obstétrica y este detalla su misión, visión y valores siguientes: (20)

**Misión:**

“Somos un hospital de atención especializada, docente, que garantiza un servicio comprometido con la calidad en la salud integral de la mujer, del recién nacido, y la reducción de la morbi-mortalidad materno perinatal, formando personal con las competencias demandadas por el sistema de salud.

**Visión:**

“Ser reconocidos como el mejor hospital en el área del caribe, por su excelencia en la atención integral de la salud de la mujer, materna y neo-perinatal, a nivel asistencial y docente.”

**Valores:**

“Servicios humanizados, equidad en el servicio, compromiso institucional.”

## **Capítulo 3: Diseño Metodológico**

### **3.1 Contexto**

Partiendo de la realidad socioeconómica de la República Dominicana es de esperar que los servicios en el sector público tienden a ser deficientes debido al estrecho presupuesto con el que cuentan nuestras instituciones públicas y muchas veces no se corresponden al volumen de pacientes. Consecuencia de esto, los servicios prestados en áreas críticas del centro de salud tienden a descuidarse.

La finalidad de este estudio es determinar la calidad de atención en sala de parto desde la perspectiva de las pacientes del Hospital Universitario Maternidad Nuestra Señora de la Altagracia en los meses septiembre- octubre del 2021.

### **3.2 Modalidad del trabajo final.**

La modalidad que describe este trabajo de investigación es de proyecto de evaluación ya que está dirigido a la valoración de un objeto determinado en el sistema de salud y está orientado a determinar la calidad en el mismo, respetando

la metodología científica para determinar diferentes aspectos propios de la calidad de atención en sala de parto en el HUMNSA.

### **3.3 Tipo de estudio**

El proyecto de investigación que lleva como título Calidad de atención en sala de parto según la percepción de las pacientes del Hospital Universitario Maternidad Nuestra Señora De La Altagracia, septiembre-octubre 2021 es un estudio de tipo retrospectivo, cuantitativo, observacional, no experimental, de corte transversal.

Se trata de un estudio cuantitativo ya que valora variables que se miden de manera objetiva, con parámetros pre-establecidos que no son determinados bajo la percepción de los investigadores. Se elabora mediante un diseño observacional- no experimental debido a que busca describir un fenómeno que no requiere de ninguna intervención a los participantes; es transeccional o transversal porque se recolectarán datos en un solo momento, en un tiempo único y determinado y retrospectivo porque se evaluará la percepción de los pacientes respecto a un evento ya ocurrido.



### 3.4 Variables y su operacionalización

<b>Variable</b>	<b>Tipo y subtipo</b>	<b>Definición</b>	<b>indicadores</b>
Edad	Cuantitativa continua	Tiempo transcurrido desde el nacimiento de un individuo	Edad en años
Nacionalidad	Cualitativa nominal	Condición que reconoce a una persona la pertenencia a un Estado o Nación	Dominicana Haitiana Otros
Nivel académico alcanzado	Cualitativa nominal	Máximo nivel de educación alcanzado por un individuo en una fecha determinada	No alfabetizada Primaria Secundaria Universitario
Partos previos	Cualitativa binaria	Número de partos que ha tenido previamente una paciente	1. No ha tenido partos anteriormente/ primer parto 2. Ha tenido uno o más partos previos

Calidad de atención	Cuantitativa discreta	Grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados	1.00-1.99 Muy Malo 2.00-2.99 Malo 3.00-3.99 Regular 4.00-4.99 Bueno 5.00 Muy bueno
Capacidad de respuesta	Cuantitativa discreta	la voluntad de brindar atención al usuario de manera pronta y oportuna	1.00-1.99 Muy Malo 2.00-2.99 Malo 3.00-3.99 Regular 4.00-4.99 Bueno 5.00 Muy bueno
Empatía	Cuantitativa discreta	la atención y cuidado individualizado que brinda el personal al usuario	1.00-1.99 Muy Malo 2.00-2.99 Malo 3.00-3.99 Regular 4.00-4.99 Bueno 5.00 Muy bueno
Confianza	Cuantitativa discreta	la habilidad de realizar el servicio prometido de manera precisa	1.00-1.99 Muy Malo 2.00-2.99 Malo 3.00-3.99 Regular 4.00-4.99 Bueno 5.00 Muy bueno

Seguridad	Cuantitativa discreta	el conocimiento y cortesía del personal que inspiran confianza en quienes reciben el servicio	1.00-1.99 Muy Malo 2.00-2.99 Malo 3.00-3.99 Regular 4.00-4.99 Bueno 5.00 Muy bueno
Elementos tangibles	Cuantitativa discreta	son las facilidades o instalaciones físicas, el equipo y apariencia general del personal que brinda el servicio	1.00-1.99 Muy Malo 2.00-2.99 Malo 3.00-3.99 Regular 4.00-4.99 Bueno 5.00 Muy bueno

### **3.3 Métodos y Técnicas de Investigación.**

Este estudio tiene como objetivo determinar la calidad de atención en sala de parto según la percepción de las usuarias del HUMNSA y que este contenga una medición objetiva y que nos permite puntualizar las deficiencias existentes de una forma más precisa y de este modo generar soluciones focalizadas en dichos aspectos. Esta investigación se llevó a cabo en el Hospital Universitario Maternidad Nuestra Señora de la Altagracia en los meses septiembre-octubre del 2021. La recolección de datos se obtuvo a través de la encuesta SERVPERF, la cual es un modelo de encuesta estandarizada para medir calidad de atenciones desde la perspectiva del usuario la misma fue adaptada a la realidad del hospital y enfocada a los servicios pertinentes en el sector salud.

### **3.4 Instrumento de recolección de datos.**

Para recolectar los datos se utilizó una encuesta autorrealizada con el modelo de cuestionario del SERVPERF diseñado por Cronin y Taylor y adaptado para los fines de esta investigación, la encuesta cuenta con acápites para obtener información sociodemográfica de las participantes así como 21 preguntas donde se valora la calidad según la percepción de las mismas a través de las cinco dimensiones siguientes: la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los elementos tangibles del hospital. (Ver anexo)

### **3.5 Consideraciones éticas**

Esta investigación busca ser realizada bajo los lineamientos del Manual de Ética de investigación y proyectos con seres humanos del Decanato de Investigación de la Universidad Iberoamericana. Sometiéndolo al Comité de Ética de Investigación (CEI) de UNIBE a los siete (7) días del mes de abril del año 2021 y siendo aprobado bajo el código CEI2021-76.

Con la finalidad de proteger la autonomía de la voluntad de los pacientes que formen parte de esta investigación, se solicitó mediante consentimiento informado su participación, informándoles que no existe constreñimiento o castigo alguno por declinar la oferta de participar, así como de desistir de continuar su participación si así lo deciden durante la misma. El derecho a la información de los pacientes fue garantizado mediante consentimiento informado, el cual fue entregado por escrito en un documento con los detalles sobre la investigación, sus beneficios y posibles consecuencias de esta. Al tratarse de una investigación cuya información es recolectada mediante entrevista, no existe ningún perjuicio por formar parte. Dicho consentimiento fue elaborado en los idiomas español y creole, partiendo de la realidad presente en el centro de salud objeto de estudio. De la misma forma, fue obtenido el consentimiento de los padres en caso de que la participante fuese menor de edad; con fines de proteger la información de los pacientes y garantizar la confidencialidad, las respuestas fueron registradas mediante códigos, asegurando con esto el anonimato de los participantes.

## **3.6 Selección de población y muestra**

### **3.6.1 Población**

En este estudio la población a investigar está conformada por un total de 8,353. Esta población se determinó según las estadísticas presentadas por el hospital en el año 2020 que describe un total de 8,353 pacientes que fueron asistidas por parto vaginal en ese año.(21)

#### **Criterios de inclusión:**

1. Pacientes atendidas en el HUMNSA en septiembre-octubre del 2021
2. Pacientes en puerperio inmediato que hayan tenido partos vaginales.
3. Pacientes que accedan a participar en la investigación y firmen el consentimiento informado.
4. Pacientes menores de edad cuyos padres o tutores permitan su participación y firmen el consentimiento informado.

**Criterios de exclusión:**

1. Pacientes en puerperio inmediato en estado inconsciente.
2. Pacientes de puerperio inmediato que tuvieron partos por cesárea o fuera del hospital.
3. Pacientes que no quieran participar en la investigación.
4. Pacientes menores de edad cuyos padres o tutores no les permitan participar en la investigación.
5. Pacientes que por alguna razón se encuentren incapaces de responder la encuesta

**3.6.2 Muestra**

Para la selección de la muestra se realizó un muestreo no probabilístico a conveniencia ya que se tomó como participantes a usuarias que cumplieron con los criterios de inclusión y que se encuentren en el centro obstétrico al momento del levantamiento de datos, recolectando un total de 100 encuestas durante los meses septiembre- octubre 2021. El tamaño de muestra fue obtenido a través de la calculadora de muestreo en línea Raosoft, estableciendo un nivel de confianza de 95% y error  $\alpha = 10\%$  (0.10).



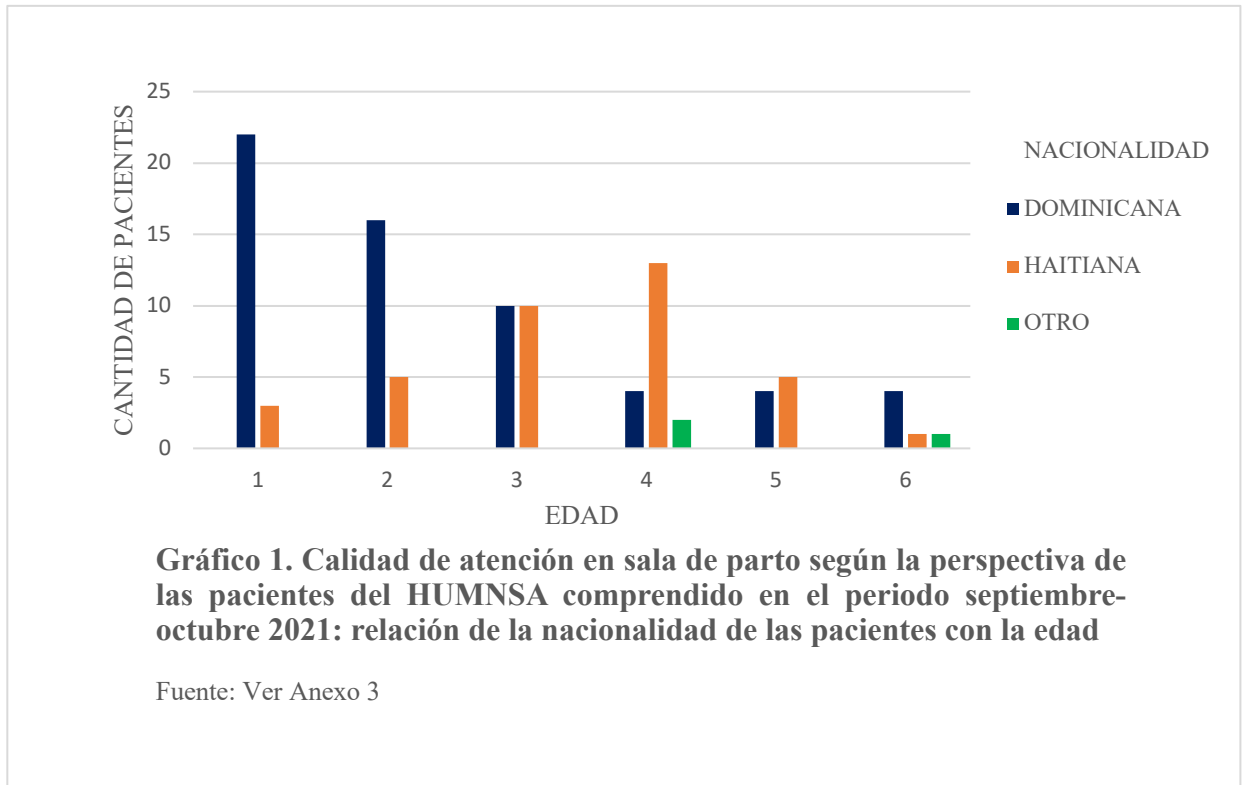
### **3.6.3 Procedimiento para el procesamiento y análisis de datos**

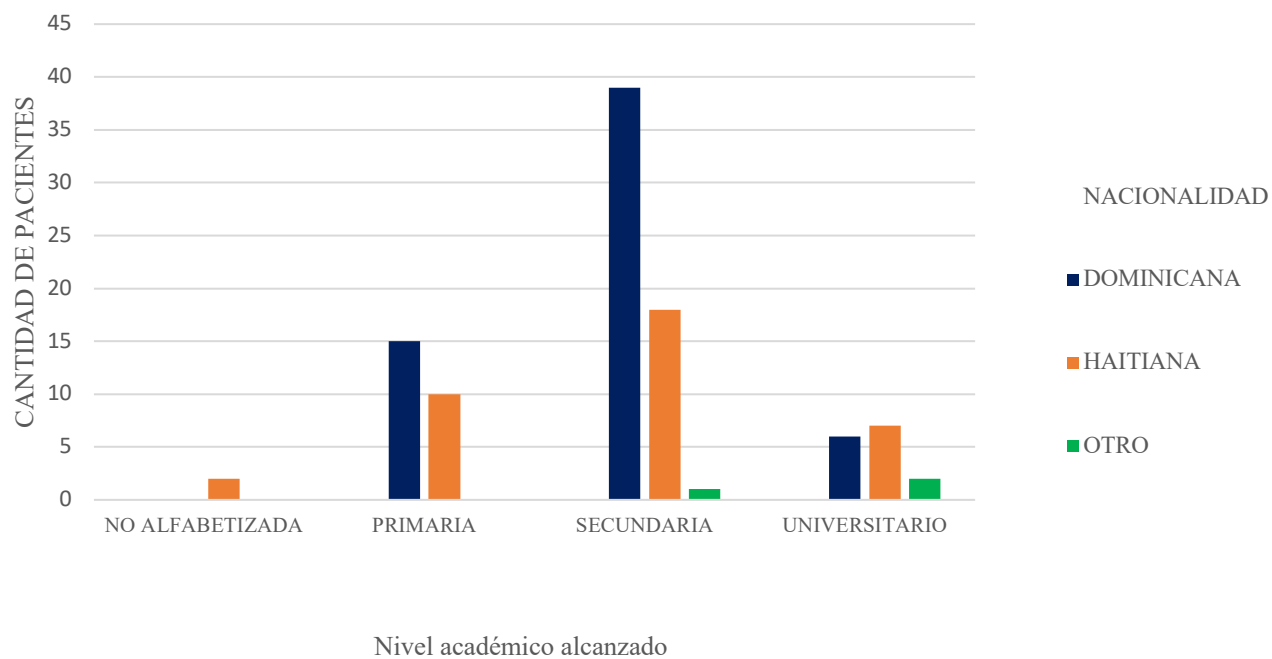
Con el fin de obtener los resultados de este estudio y tomando en cuenta que es una investigación cuantitativa, se planteó la tabulación manual de los datos en Microsoft Excel para Mac en su versión 16.39, así como el uso del software IBM SPSS Statistics versión 23, este programa es capaz de procesar datos eficientemente.

Se realizó un promedio de los resultados de cada pregunta relacionada a las cinco dimensiones previamente mencionadas: capacidad de respuesta, empatía, confianza, seguridad, elementos tangibles; y se calculó una calificación final en base a las calificaciones de cada dimensión para determinar la percepción global de calidad del servicio recibido. Se relacionaron las dimensiones y calificación general con las variables partos previos, nivel académico alcanzado y nacionalidad a través de pruebas no paramétricas (Kruskal-Wallis y U de Mann Whitney)

## Capítulo 4: Resultados

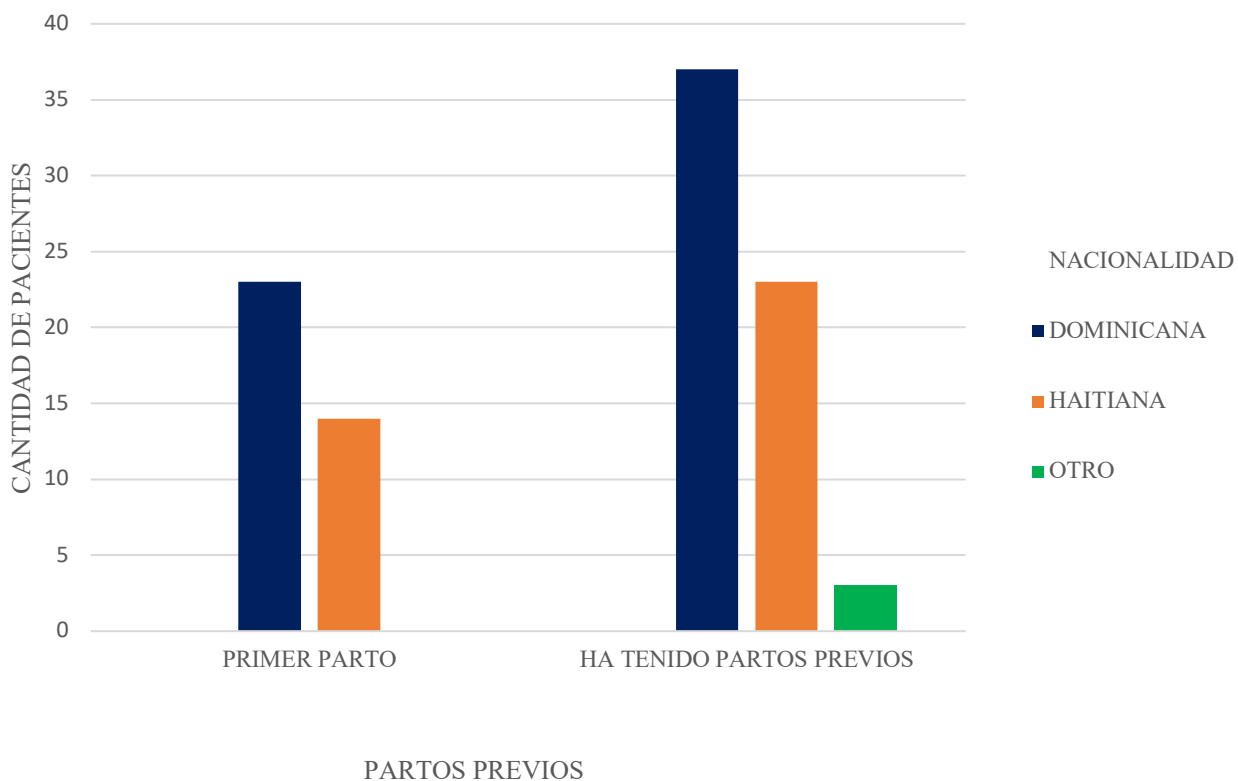
### 4.1 Gráficos





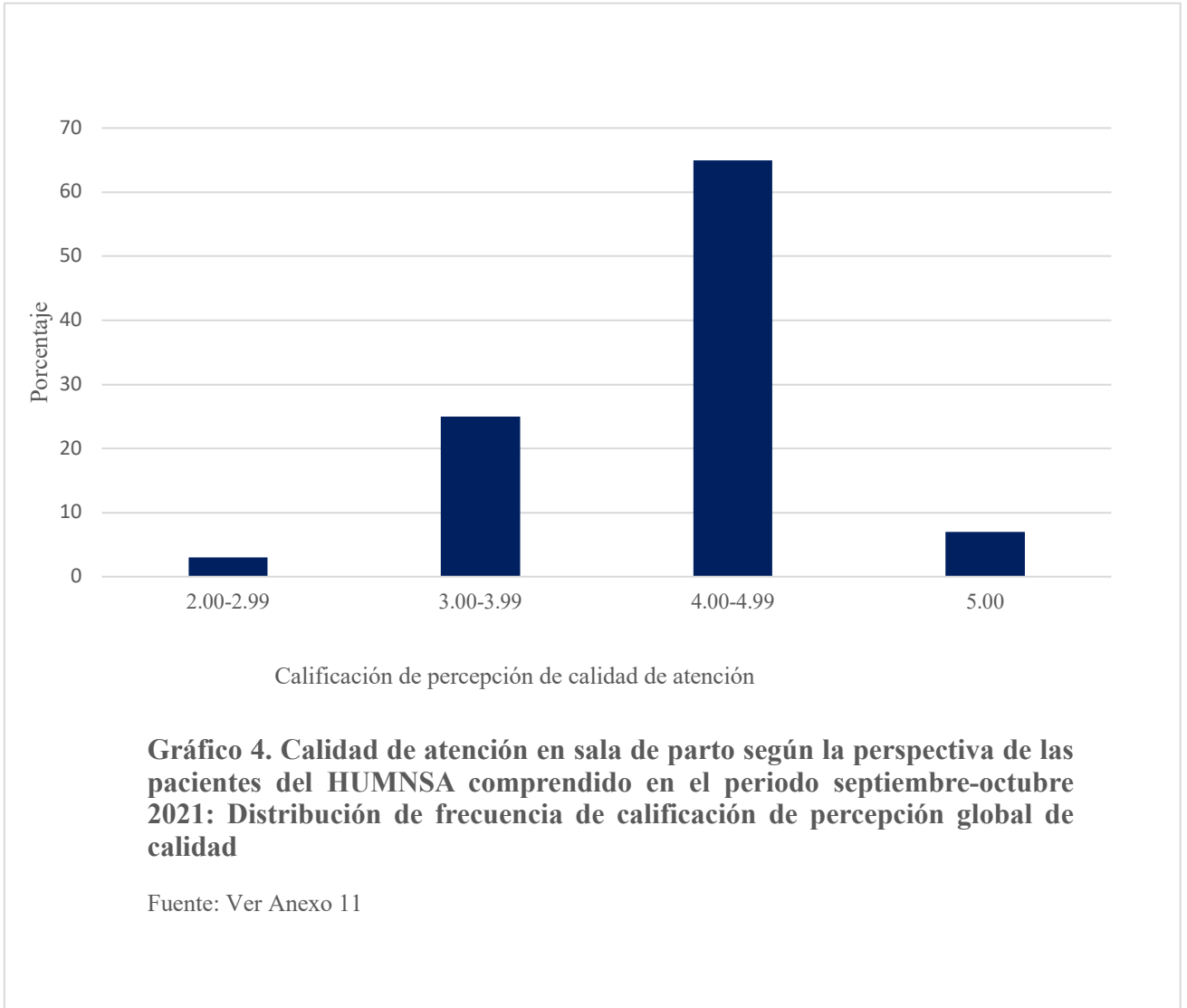
**Gráfico 2. Calidad de atención en sala de parto según la perspectiva de las pacientes del HUMNSA comprendido en el periodo septiembre-octubre 2021: relación de la nacionalidad de las pacientes con nivel académico alcanzado**

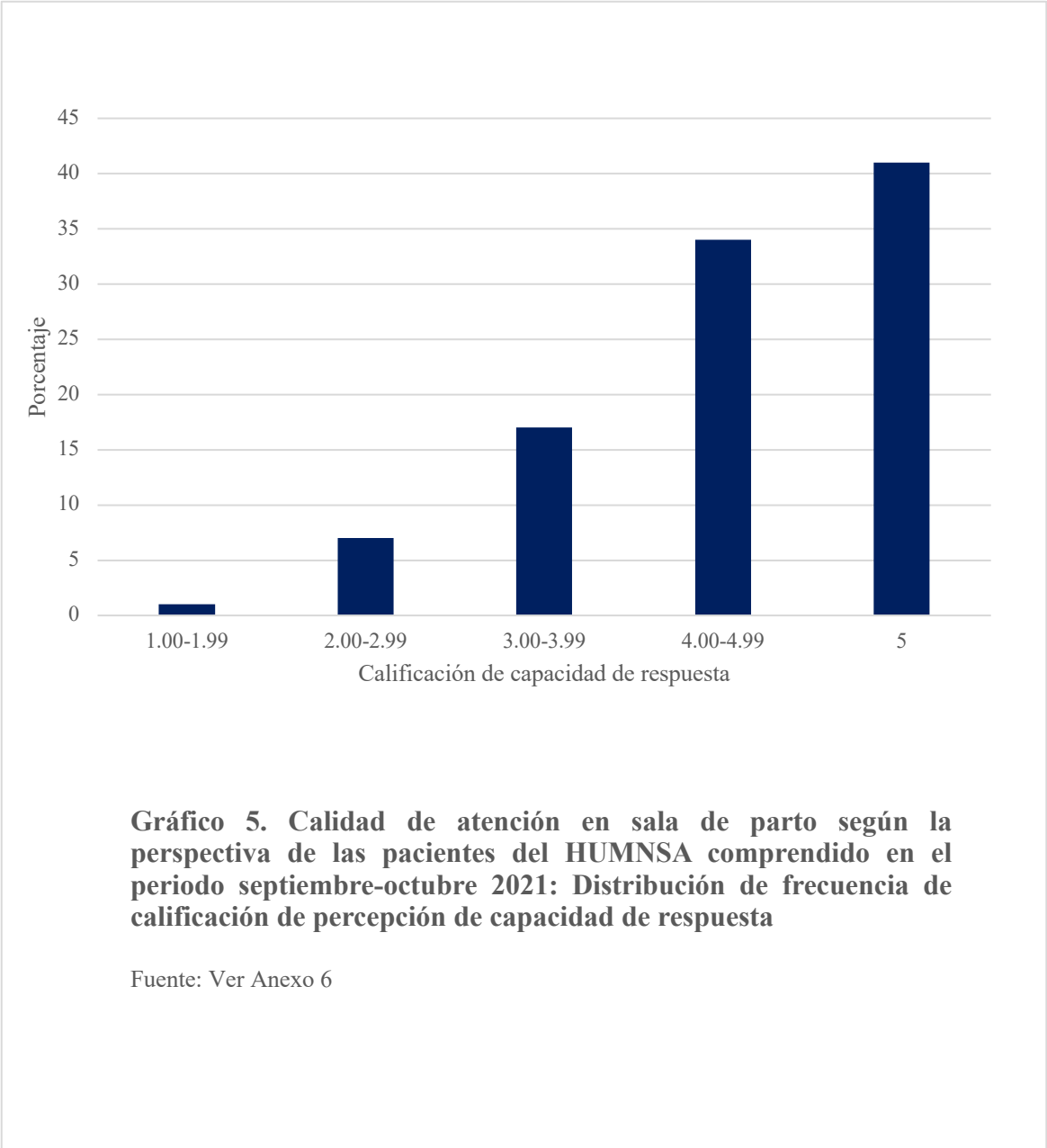
Fuente: Ver Anexo 4

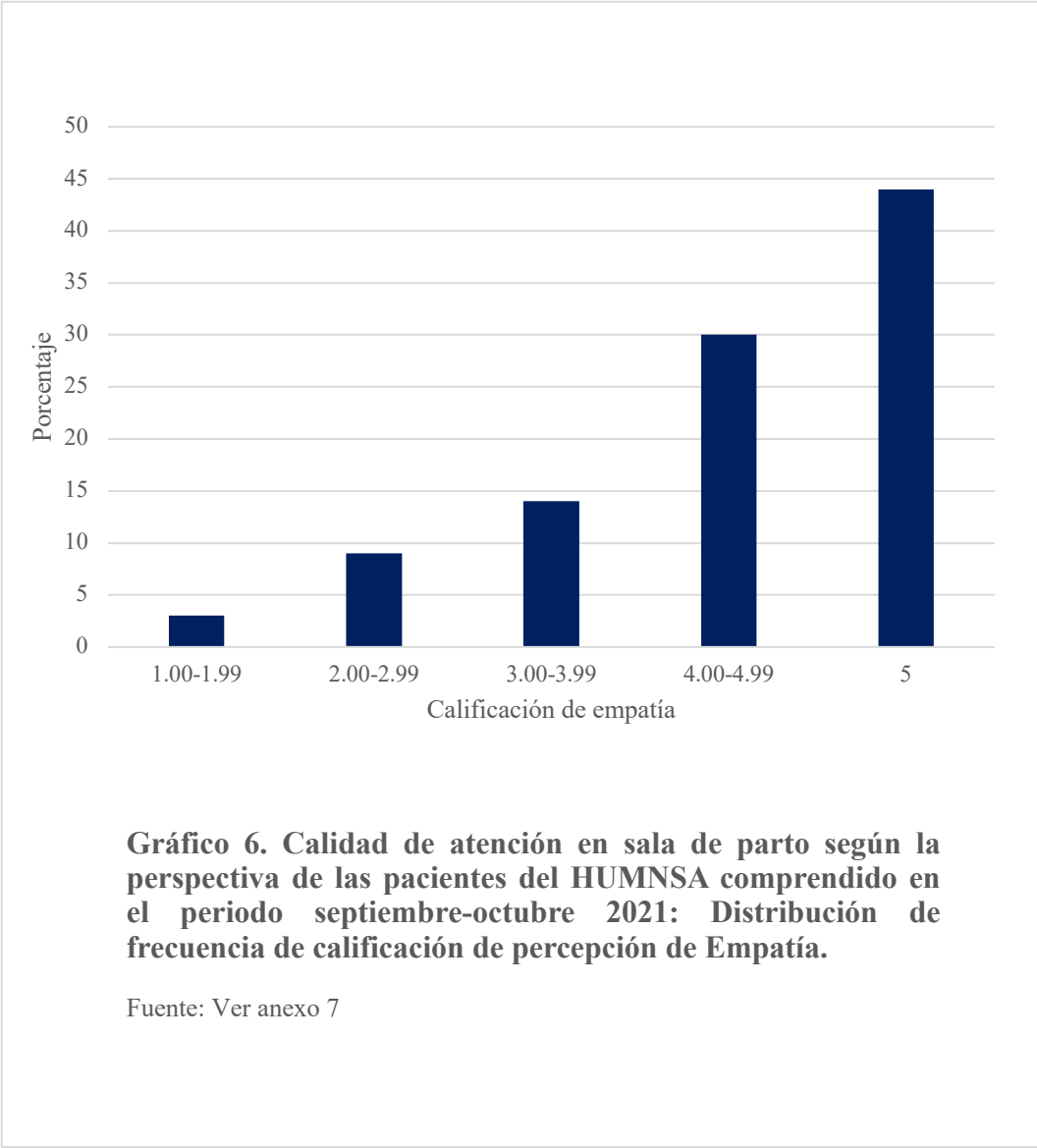


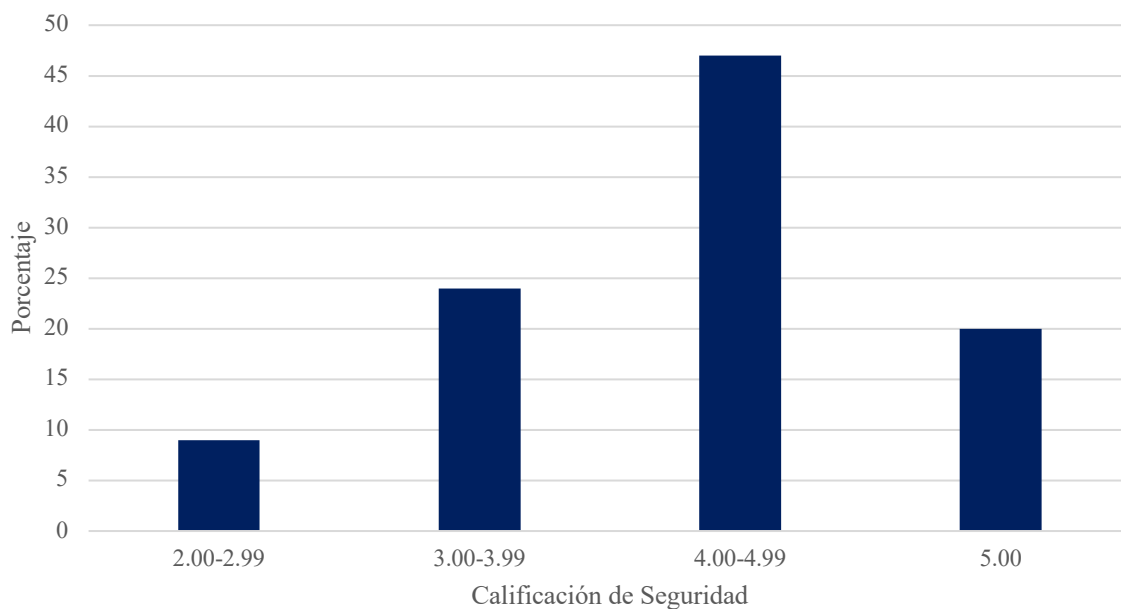
**Gráfico 3. Calidad de atención en sala de parto según la perspectiva de las pacientes del HUMNSA comprendido en el periodo septiembre-octubre 2021: relación de la nacionalidad de las pacientes con experiencia previa de parto.**

Fuente: ver Anexo 5





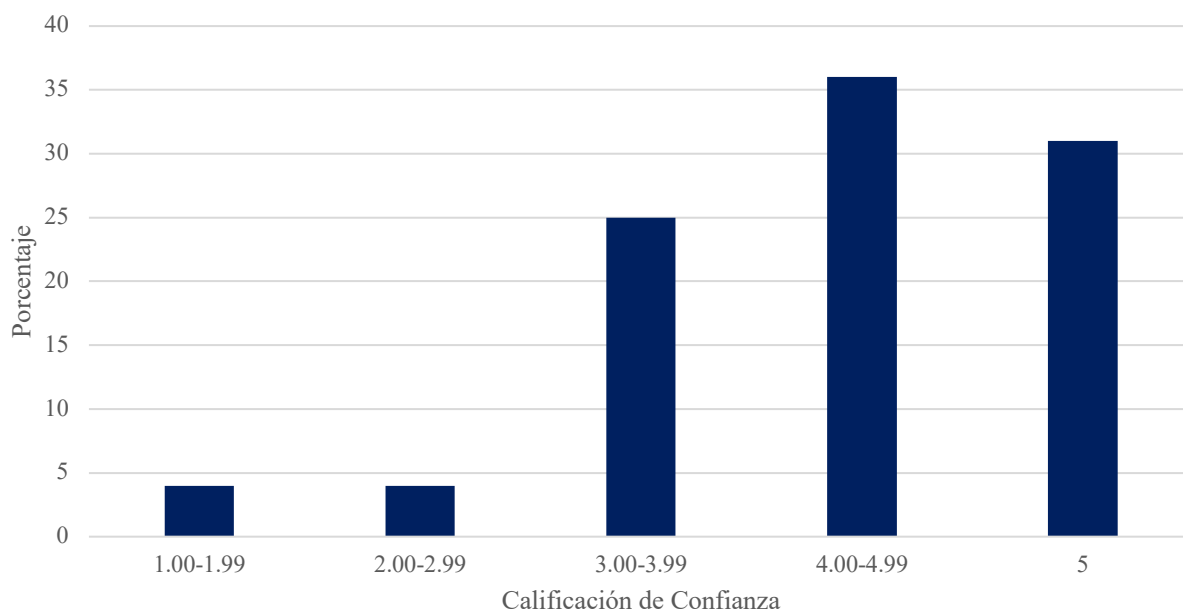




**Gráfico 7. Calidad de atención en sala de parto según la perspectiva de las pacientes del HUMNSA comprendido en el periodo septiembre-octubre 2021: Distribución de frecuencia de calificación de percepción de Seguridad.**

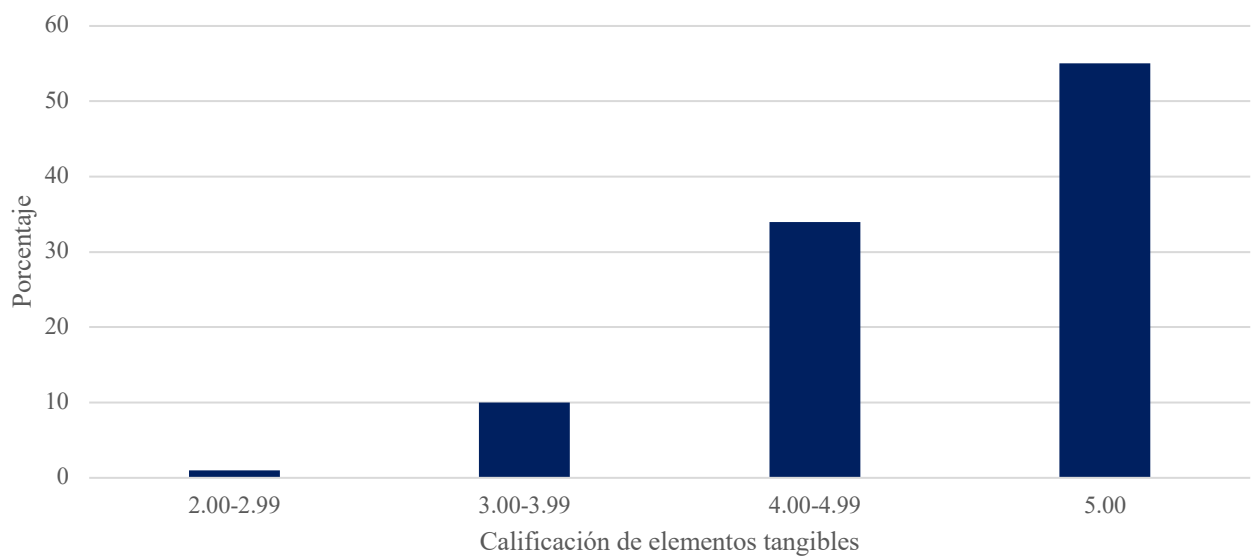
Fuente: Ver Anexo 8.





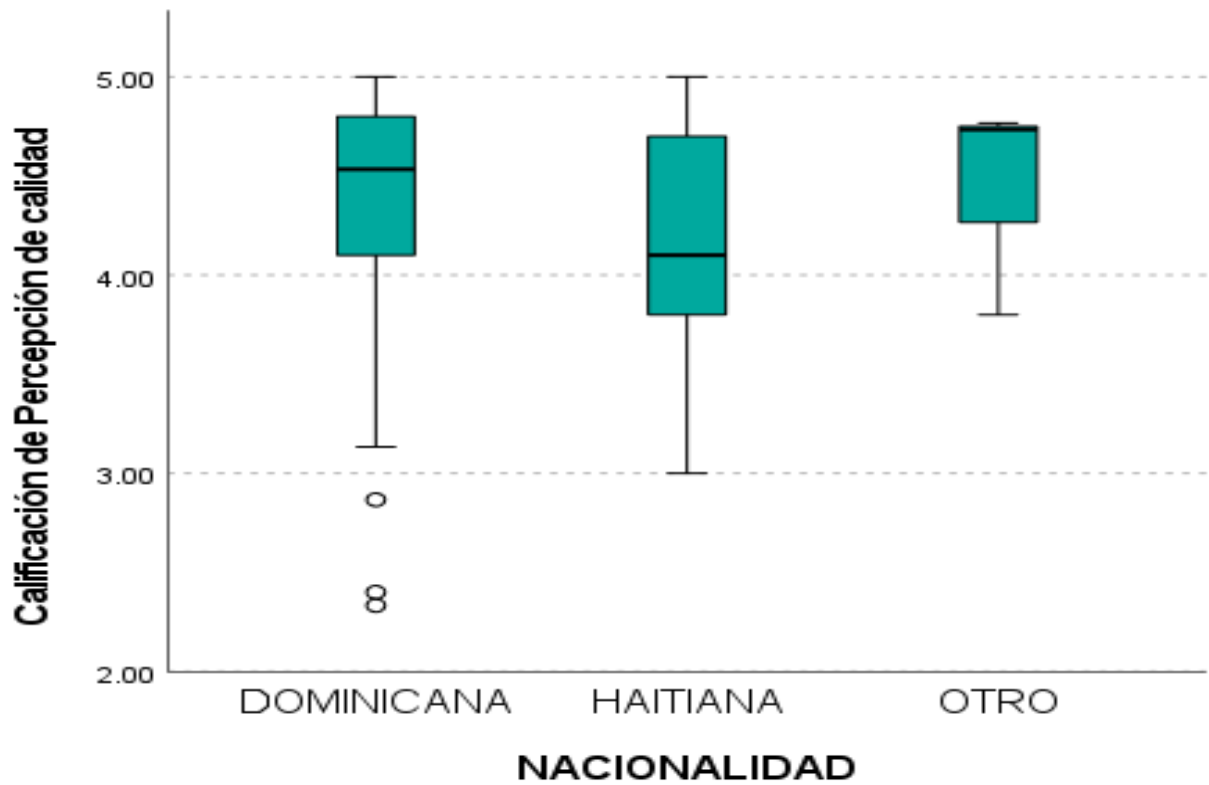
**Gráfico 8. Calidad de atención en sala de parto según la perspectiva de las pacientes del HUMNSA comprendido en el periodo septiembre-octubre 2021: Distribución de frecuencia de calificación de percepción de Confianza**

Fuente: ver anexo 9



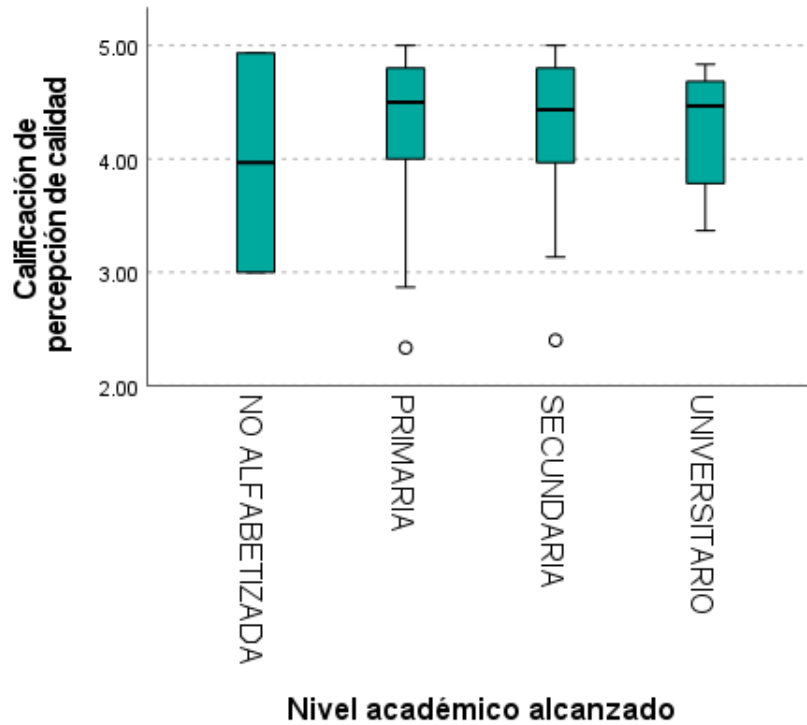
**Gráfico 9. Calidad de atención en sala de parto según la perspectiva de las pacientes del HUMNSA comprendido en el periodo septiembre-octubre 2021: Distribución de frecuencia de calificación de percepción de Elementos tangibles.**

Fuente: Ver anexo 10



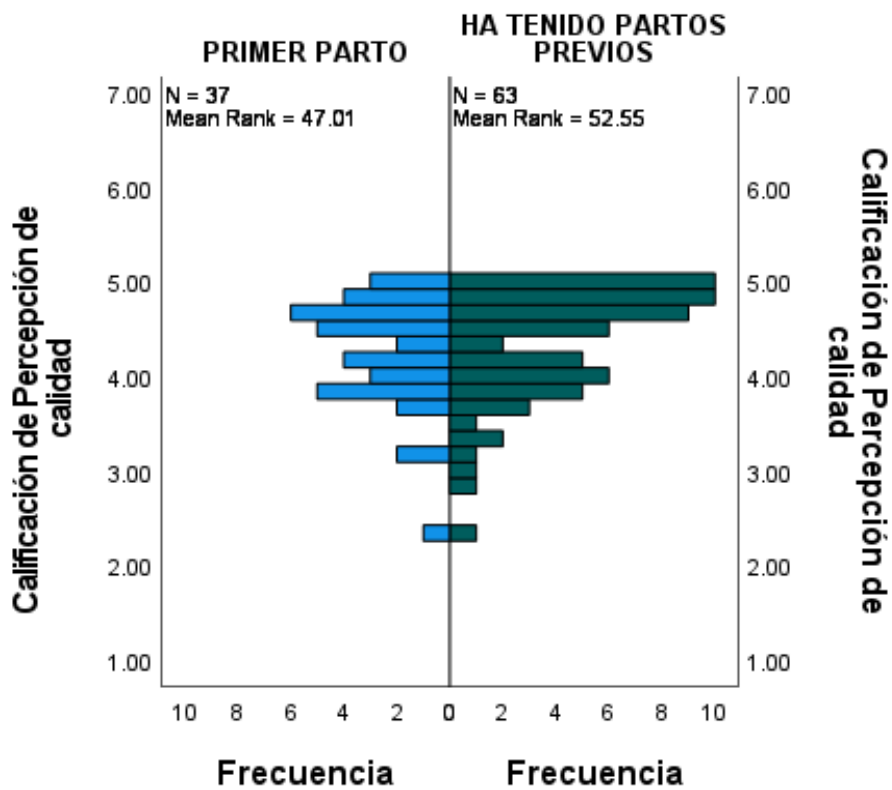
**Gráfico 10. Calidad de atención en sala de parto según la perspectiva de las pacientes del HUMNSA comprendido en el periodo septiembre-octubre 2021 Relación de Calificaciones de Percepción de Calidad con Nacionalidad.**

Fuente: Ver anexo 12



**Gráfico 11. Calidad de atención en sala de parto según la perspectiva de las pacientes del HUMNSA comprendido en el periodo septiembre-octubre 2021: Relación Calificaciones de Percepción de Calidad con nivel académico alcanzado .**

Fuente: ver anexo 13



**Gráfico 12. Calidad de atención en sala de parto según la perspectiva de las pacientes del HUMNSA comprendido en el periodo septiembre-octubre 2021: Relación Calificaciones de Percepción de Calidad con experiencia previa de parto.**

Fuente: Ver anexo 14

## 4.2 Tablas

**Tabla 1. Promedio de calificaciones por nacionalidad de pacientes encuestadas sobre la percepción de calidad de atención en sala de parto del HUMNSA comprendido en el periodo septiembre-octubre 2021**

NACIONALIDAD		Percep. de calidad	Empatía	Elementos tangibles	Capacidad de respuesta	Confianza	Seguridad
<b>Dominicana</b>	Media	<b>4.35</b>	<b>4.29</b>	<b>4.60</b>	<b>4.39</b>	<b>4.26</b>	<b>4.18</b>
	N	60	60	60	60	60	60
	Desv. estándar	.620	.992	.610	.834	.829	.826
	Mínimo	2	1	3	2	2	2
	Máximo	5	5	5	5	5	5
	Varianza	.4	1.0	.4	.7	.7	.7
<b>Haitiana</b>	Media	<b>4.21</b>	<b>4.18</b>	<b>4.59</b>	<b>4.05</b>	<b>4.10</b>	<b>4.11</b>
	N	37	37	37	37	37	37
	Desv. estándar	.565	.983	.499	.998	.878	.690
	Mínimo	3	2	3	1	2	3
	Máximo	5	5	5	5	5	5
	Varianza	.3	1.0	.2	1.0	.8	.5
<b>Otra</b>	Media	<b>4.43</b>	<b>4.56</b>	<b>4.67</b>	<b>4.56</b>	<b>4.56</b>	<b>3.83</b>
	N	3	3	3	3	3	3
	Desv. estándar	.549	.770	.577	.509	.631	.441
	Mínimo	4	4	4	4	4	4
	Máximo	5	5	5	5	5	4
	Varianza	.3	.6	.3	.3	.4	.2
<b>Total</b>	<b>Media</b>	<b>4.30</b>	<b>4.26</b>	<b>4.60</b>	<b>4.27</b>	<b>4.21</b>	<b>4.14</b>
	N	100	100	100	100	100	100
	Desv. estándar	.597	.978	.565	.901	.841	.767
	Mínimo	2	1	3	1	2	2
	Máximo	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
	Varianza	.357	.956	.319	.811	.708	.588

Fuente: Investigación

**Tabla 2. Promedios de calificación según el nivel académico alcanzado por pacientes encuestadas sobre la percepción de calidad de atención en sala de parto del HUMNSA comprendido en el periodo septiembre-octubre 2021**

NIVEL ACADEMICO ALCANZADO		Calificación de percepción de calidad	Empatía	Elementos tangibles	Capacidad de Respuesta	Confianza	Seguridad
<b>No alfabetizada</b>	<b>Media</b>	<b>3.97</b>	<b>4.50</b>	<b>4.50</b>	<b>3.83</b>	<b>3.42</b>	<b>3.58</b>
	N	2	2	2	2	2	2
	Desv. estándar	1.367	.707	.707	1.650	2.239	1.532
	Mínimo	3	4	4	3	2	3
	Máximo	5	5	5	5	5	5
	Varianza	1.9	.5	.5	2.7	5.0	2.3
<b>Primaria</b>	<b>Media</b>	<b>4.29</b>	<b>4.19</b>	<b>4.63</b>	<b>4.36</b>	<b>4.19</b>	<b>4.06</b>
	N	25	25	25	25	25	25
	Desv. estándar	.677	1.198	.655	.912	.826	.963
	Mínimo	2	1	3	2	2	2
	Máximo	5	5	5	5	5	5
	Varianza	.5	1.4	.4	.8	.7	.9
<b>Secundaria</b>	<b>Media</b>	<b>4.32</b>	<b>4.33</b>	<b>4.57</b>	<b>4.24</b>	<b>4.22</b>	<b>4.24</b>
	N	58	58	58	58	58	58
	Desv. estándar	.576	.919	.572	.879	.852	.667
	Mínimo	2	1	3	1	2	3
	Máximo	5	5	5	5	5	5
	Varianza	.3	.8	.3	.8	.7	.4
<b>Universitaria</b>	<b>Media</b>	<b>4.27</b>	<b>4.07</b>	<b>4.64</b>	<b>4.33</b>	<b>4.32</b>	<b>3.97</b>
	N	15	15	15	15	15	15
	Desv. estándar	.485	.866	.388	.959	.647	.676
	Mínimo	3	3	4	2	3	3
	Máximo	5	5	5	5	5	5
	Varianza	.2	.7	.2	.9	.4	.5
<b>Total</b>	<b>Media</b>	<b>4.30</b>	<b>4.26</b>	<b>4.60</b>	<b>4.27</b>	<b>4.21</b>	<b>4.14</b>
	N	100	100	100	100	100	100
	Desv. estándar	.597	.978	.565	.901	.841	.767
	Mínimo	2	1	3	1	2	2
	Máximo	5	5	5	5	5	5
	Varianza	.4	1.0	.3	.8	.7	.6

Fuente: Investigación

**Tabla 3. Promedio de calificación de las pacientes según la experiencia previa de parto**

Experiencia previa de parto		Percepción de calidad	Empatía	Elementos tangibles	Capacidad de respuesta	Confianza	Seguridad
<b>Primer parto</b>	Media	<b>4.25</b>	<b>4.20</b>	<b>4.50</b>	<b>4.23</b>	<b>4.10</b>	<b>4.22</b>
	N	37	37	37	37	37	37
	Desv. estándar	.574	.986	.622	.824	.888	.680
	Mínimo	2	1	3	2	2	3
	Máximo	5	5	5	5	5	5
	Varianza	.3	1.0	.4	.7	.8	.5
<b>Ha tenido partos previos</b>	Media	<b>4.32</b>	<b>4.29</b>	<b>4.66</b>	<b>4.28</b>	<b>4.27</b>	<b>4.10</b>
	N	63	63	63	63	63	63
	Desv. estándar	.613	.979	.525	.952	.813	.815
	Mínimo	2	1	3	1	2	2
	Máximo	5	5	5	5	5	5
	Varianza	.4	1.0	.3	.9	.7	.7
<b>Total</b>	Media	<b>4.30</b>	<b>4.26</b>	<b>4.60</b>	<b>4.27</b>	<b>4.21</b>	<b>4.14</b>
	N	100	100	100	99	100	100
	Desv. estándar	.597	.978	.565	.902	.841	.767
	Mínimo	2	1	3	1	2	2
	Máximo	5	5	5	5	5	5
	Varianza	.4	1.0	.3	.8	.7	.6

Fuente: Investigación



## **Capítulo 5: Discusión**

### **5.1 Discusión**

La muestra contó con un total de 100 participantes. De estas participantes 40 eran extranjeras, de las cuales 37 eran pacientes haitianas y 3 eran pacientes de una nacionalidad distintas, como venezolana y cubana (Tabla 2). A pesar de no tratarse del mismo tipo de distinción, Espinoza (12) clasifica sus pacientes en etnias buscando identificar la existencia de una distinción en la percepción, donde igualmente identifica grupos minoritarios como indígenas (21%), africanas (12%), blancas (4%) y mestizas (63%), donde se puede visualizar que casi un 40% de la muestra se distinguía del grupo más común -las mestizas-, asemejándose a la distribución en grupos de la muestra de este estudio.

En la muestra se encontró que un 58% de las pacientes alcanzó el nivel secundario, siendo este el mayor porcentaje en el nivel académico, siguiéndole el nivel primario con 25%, el nivel universitario con un 15% y un 2% de pacientes no alfabetizadas (Tabla 3). Este resultado es similar a Muñante (10) y Espinoza (12) donde el nivel académico alcanzado más común fue el nivel secundario. Distinto sucede con Coronel (11), donde el nivel académico alcanzado más común era el técnico superior (55.45%).

Del conjunto de pacientes encuestadas un 63% fueron pacientes que habían tenido un parto anteriormente y un 37% tuvo su primer parto al momento de haber sido encuestadas. De las pacientes primigestas, un 37.8% eran pacientes haitianas y un 62.2% eran pacientes dominicanas, mientras que, entre las pacientes multíparas, un 58.7% eran pacientes dominicanas, un 36.5% eran pacientes haitianas y un 4.8% eran pacientes de una nacionalidad distinta. (Gráfico 3)

La edad promedio de las pacientes fue de 24.68 años, con una desviación estándar de 6.1 (Ver Anexo 2). La edad menor entre las encuestadas fue de 15 años y la mayor edad fue de 39 años. De las pacientes encuestadas un 25% se encontraba en el intervalo de 15 a 19 años, siendo el intervalo de mayor frecuencia. A su vez se encontró que un 21% de las pacientes se encontraba en el intervalo de 20 a 23 años, un 20% en el intervalo de 24 a 27 años, un 19% entre el intervalo de 28 a 31 años, un 9% en el intervalo de 32 a 35 años y un 6% en el intervalo de 36 a 39 años (Tabla 1). En los intervalos de 15 a 19 años y 20 a 23 años las pacientes eran predominantemente de nacionalidad dominicana, con un 88% y un 76.2% respectivamente. Por otro lado, las pacientes entre las edades 28 a 31 y 32 a 35 años eran predominantemente de nacionalidad haitiana, con un 68.4% y un 55.6% respectivamente. Sucede distinto a Coronel (11), Muñante (10) y Vázquez (9) donde el intervalo de edad más frecuente estuvo entre 19 o 20 años y 25 años.

El promedio de la calificación de la percepción de calidad de las pacientes fue de un 4.30, con una desviación estándar de 0.60. La calificación menor fue de un 2.33

y la máxima fue de un 5.00. Un 65% de las pacientes califica la calidad del servicio recibido entre 4.00 y 4.99, es decir, perciben el servicio recibido como bueno. Un 7% le da la calificación máxima al mismo (5.00). Por otra parte, un 28% le da una calificación menor a 3.99. (Kruskal-Wallis  $H=2.086$ ,  $p=0.352$ ), nivel académico alcanzado (Kruskal-Wallis  $H= 0.778$ ,  $p= 0.855$ ) o experiencia previa de parto (U Mann-Whitney= 1036.50,  $p= 0.357$ ). Sucedió distinto en el caso de Muñante (10) donde sí se identificó un vínculo entre el nivel académico alcanzado ( $p=0.000$ ) y la percepción de calidad de atención.

En los renglones confianza, empatía y capacidad de respuesta las menores calificaciones fueron de 1.67, 1.33 y 1.00 respectivamente. El menor promedio de calificación fue de 4.1 en el renglón de seguridad. En los renglones de Seguridad y Confianza un 33% de las pacientes calificó estos renglones por debajo de 3.99. En los estudios de Espinoza (12) y Vazques (9) identificaron una percepción similar, donde igualmente las dimensiones con menor calificación -o cuya percepción fue de moderada a insatisfactoria- fueron las de Seguridad y Confianza.

La calificación en confianza es de 4.21 con una desviación estándar de 0.84. La calificación máxima obtenida de una participante fue de 5.00 y la menor fue de 1.67. No se encontró una diferencia significativa entre los grupos en nacionalidad (Kruskal-Wallis  $H=1.193$ ,  $p=0.551$ ), nivel académico alcanzado (Kruskal-Wallis  $H=0.261$ ,  $p=0.967$ ) o experiencia previa de parto (U Mann-Whitney= 1.024.50,  $p=$

0306). Al igual que Espinosa (12), la dimensión menor calificada fue confianza ( $X=4.02$ ).

La calificación en capacidad de respuesta es de 4.27 con una desviación estándar de 0.90. La calificación máxima obtenida de una participante fue de 5.00 y la menor fue de 1.00. Un 41% le dio una calificación de 5.00. (Kruskal-Wallis  $H=3.065$ ,  $p=0.216$ ), nivel académico alcanzado (Kruskal-Wallis  $H= 0.999$ ,  $p= 0.802$ ) o experiencia previa de parto (U Mann-Whitney= 1034.00,  $p=0.396$ ).

La calificación en empatía fue de 4.26 con una desviación estándar de 0.98. La calificación mínima fue de 1.33 y la máxima de 5.00. La calificación más frecuente fue de 5.00, dada por un 44% de las participantes. No existe una diferencia significativa entre los grupos en nacionalidad (Kruskal-Wallis  $H=0.713$ ,  $p=0.700$ ), nivel académico alcanzado (Kruskal-Wallis  $H= 1.628$ ,  $p= 0.653$ ) o experiencia previa de parto (U Mann-Whitney= 1070.00,  $p=0.475$ ). Comparado con Muñante(10), donde la empatía obtuvo el mayor nivel de insatisfacción, la muestra evaluada en este estudio muestra una percepción buena con respecto a la empatía.

La calificación en seguridad fue de 4.14 con una desviación de 0.77. La calificación máxima dada fue de 5.00 y la menor fue de 2.00. un 47% de las pacientes encuestadas otorgó una calificación entre 4.00 y 4.99. En confianza, la calificación fue de 4.21 con una desviación estándar de 0.84. La calificación máxima otorgada

fue de 5.00, mientras que la calificación mínima fue de 1.67. Un 36% de las pacientes calificó la confianza percibida entre 4.00 y 4.99 y un 33% le otorgó una calificación menor a 3.99. (Kruskal-Wallis  $H=2.067$ ,  $p=0.356$ ), nivel académico alcanzado (Kruskal-Wallis  $H= 2.521$ ,  $p= 0.472$ ) o experiencia previa de parto (U Mann-Whitney= 1095.50,  $p=0.615$ ). Distinto de este caso resulta ser el análisis de Espinoza(12), donde encontró una relación entre los puntajes más bajos en seguridad y el grupo étnico indígena ( $p= 0.02$ ).

En cuanto a elementos tangibles, la calificación promedio fue de 4.60 con una desviación estándar de 0.56. La calificación máxima fue de 5.00 y la calificación mínima dada fue de 2.67. Un 55% de las pacientes calificó con 5.00 este aspecto del servicio recibido, siendo el componente de la encuesta mejor evaluado de los cinco tratados en este trabajo. (Kruskal-Wallis  $H=0.499$ ,  $p=0.779$ ), nivel académico alcanzado (Kruskal-Wallis  $H= 0.801$ ,  $p= 0.849$ ) o experiencia previa de parto (U Mann-Whitney= 1022.50,  $p=0.262$ ). Esta resultó ser la dimensión mejor calificada en el estudio, guardando similitud con Vazques (9) y Espinoza (12), donde ambas identificaron esta dimensión como la mejor valorada.

## **5.2 Conclusiones**

Basados en los resultados obtenidos de este estudio, puede concluirse que la percepción de calidad de atención recibida en sala de parto de las pacientes del Hospital Universitario Maternidad Nuestra Señora La Altagracia puede ser considerado como bueno. Se identificó que las cinco dimensiones: capacidad de respuesta, empatía, confianza, seguridad y elementos tangibles fueron consideradas como buenas, dejando entredicho que, a pesar de las posibles excepciones encontradas entre las pacientes encuestadas, se realiza un trabajo adecuado en el servicio de sala de parto, teniendo pequeñas oportunidades de mejoría.

La dimensión mejor valorada fue la de elementos tangibles, la cual tuvo el promedio más alto y cuya valoración mínima fue de 2.67. Esto permite deducir que el plantel físico junto con los recursos y amenidades de la sala de parto del HUMNSA se encuentran en condiciones higiénicas apropiadas y de comodidad para la paciente. La infraestructura, el uso eficiente de recursos y la comodidad de las instalaciones en sala de parto pueden ser consideradas como una fortaleza, basado en la percepción de las pacientes.

Es importante resaltar que las dimensiones Capacidad de respuesta, Empatía y confianza obtuvieron calificaciones que demuestran que, en algunos casos, las pacientes pueden llegar a percibir el servicio como muy malo. A pesar de no haber sido frecuentemente valorado como muy malo, es importante procurar que estas dimensiones sean revisadas para alcanzar el nivel de calidad que más se acerque al ideal de excelencia. Puede deducirse de esto que estas tres dimensiones son puntos fuertes de la atención en sala de parto los cuales tienen oportunidades de mejoría y de ser revisados para que la atención mejore.

Finalmente, la percepción de las pacientes en lo referente a cualquiera de las dimensiones ya mencionadas no guarda ninguna relación con su nivel académico, su experiencia previa de partos o su nacionalidad. Esto permite asumir que la percepción de calidad de atención, en el caso que compete, no se ve vinculada a las circunstancias o características inherentes a la paciente, sino que están vinculadas a la experiencia que tuvo al momento de ser atendida durante el parto.

Basados en la percepción y los aspectos ya cubiertos, puede concluirse que la hipótesis de quienes realizan este estudio no es correcta, puesto que la percepción global de calidad de atención en el HUMNSA es una percepción buena, la cual no guarda vínculo con las características propias de la paciente, independiente de su nacionalidad, formación académica o experiencia previa en un parto.

## Capítulo 6: Recomendaciones

Fundamentados en los resultados arrojados y las conclusiones descritas, se pueden realizar las siguientes recomendaciones:

1. Asegurar la evaluación periódica del trabajo de sala de parto, procurando tomar carta en cualquier cambio relevante en la percepción de las pacientes y los protocolos establecidos para la atención al parto.
2. Mantener una comunicación fluida con la paciente en todo momento: esto implica informar sobre cualquier maniobra realizada, estar pendiente del estado de la paciente durante todo el trabajo de parto y las atenciones posteriores al mismo y previas a su egreso, ofrecer lapsos de tiempo precisos en caso de que se requiera que la paciente espere en un determinado momento.
3. Tener traductores del creole al español que formen parte del servicio de atención en sala de parto
4. Incluir, dentro de la formación continua del personal, talleres y seminarios donde se enseñen maniobras de atención al usuario que aseguren y mejoren el trato con las pacientes
5. Fomentar la psicoprofilaxis del parto, asegurarse de que la paciente acuda a esta y con más semanas de antelación a la fecha probable de parto.



## Referencias bibliográficas

1. Jain SK, Gupta G. Measuring Service Quality: Servqual vs. Servperf Scales. *Vikalpa*. 2004;29(2):25–38.
2. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. Organización Mundial de la Salud. 2020 [citado Mayo 2 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
3. DONABEDIAN A. La calidad de la atención médica. *Rev Calid Asist*. 2001;16:29–38.
4. DONABEDIAN A. Evaluating the Quality of Medical Care. *Milbank Q* [Internet]. 2005 Dec;83(4):691–729. [citado Abril 30 2021] Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1468-0009.2005.00397.x>
5. Samuel T, Stanescu V, Luisa C, Samuel MT, Luisa C, Stanescu V. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*. 2015;18(35):57–76.
6. Cronin JJ, Taylor SA. SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *J Mark* [Internet]. 1994 Jan;58(1):125 [citado Abril 30 2021]. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/1252256?origin=crossref>
7. PARASURAMAN A, ZEITHAML VA, BERRY LL. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service

- Quality. *J Retail*. 1988;64(1):12–40.
8. OMS O mundial de la salud. Cuidados durante el parto para una experiencia de parto positiva [Internet]. Organización Mundial de la Salud. 2018. 210 p [citado Mayo 2 2021]. Disponible en:  
<http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/272435/WHO-RHR-18.12-spa.pdf?ua=1%0Ahttps://apps.who.int/iris/handle/10665/272435>
  9. Vazques Lopez L. CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PARTO VAGINAL SEGÚN PERCEPCIÓN DE LAS PUÉRPERAS. CENTRO DE SALUD SIMÓN BOLÍVAR. 2017 [Internet]. Universidad Nacional de Cajamarca; 2018 [citado Mayo 3 2021]. Disponible en:  
<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2290/CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PARTO VAGINAL SEGÚN PERCEPCIÓN DE LAS PUÉRPERAS. CENTRO DE SALUD SIMÓN BOLÍVAR. 2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  10. AQUIJE-MUÑANTE J, KUROKI-DE KAWATA A. CALIDAD DE ATENCION DEL PARTO SEGÚN PUERPERAS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DE UN HOSPITAL GENERAL DE PERÚ. *Rev Médica Panacea* [Internet]. 2020 Mar 10;9(1):13–22 [citado Mayo 3 2021]. Disponible en:  
<https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/291>
  11. CGM R. CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PARTO EUTÓCICO EN EL SERVICIO DEL CENTRO OBSTÉTRICO DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN EN EL PERIODO FEBRERO – MARZO, 2019. [Internet]. Universidad Peruana del centro;

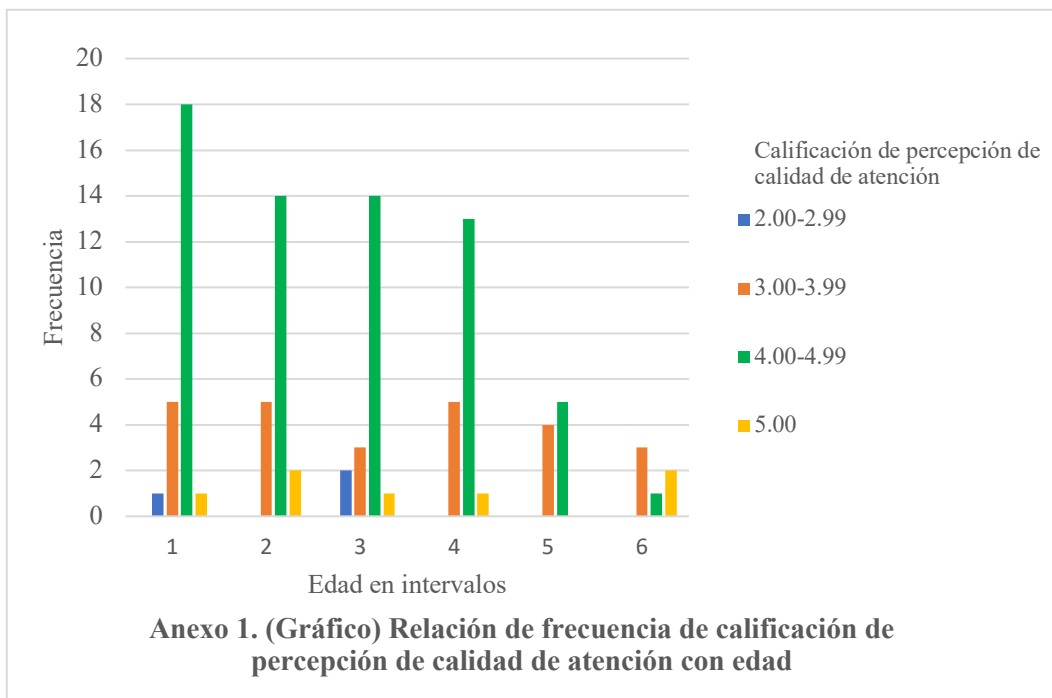
2018 [citado Mayo 3 2021]. Disponible en:

<http://repositorio.upecen.edu.pe/bitstream/UPECEN/228/1/TESIS MELIZA CORONEL.pdf>

12. Espinoza T. Evaluación de la calidad de atención del parto vaginal según la percepción de las pacientes atendidas en el Hospital Enrique Garcés durante el periodo comprendido entre 01 julio 2016 al 31 julio 2016. 2020;1–97 [citado Mayo 5 2021]. Disponible en:  
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11409/PABLO ANDRÉS LARA MOSCOLONI.pdf?sequence=1%0Ahttp://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10722/DISERTACIÓN ANDREA IZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
13. Tobar F. La atención de la salud [Internet]. 2017 [citado Mayo 5 2021]. Disponible en: <https://salud.gob.ar/dels/entradas/la-atencion-de-la-salud>
14. ISO-9000. Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario [Internet] [citado Mayo 3 2021]. 2015. Disponible en: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es:sec:3.7.7>
15. Lam R, Hernández P. Los términos: eficiencia, eficacia y efectividad ¿son sinónimos en el área de la salud? Rev Cuba Hematol Inmunol y Hemoter [Internet]. 2008;24(2) [citado Mayo 3 2021]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-02892008000200009](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892008000200009)
16. Cronin JJ, Taylor SA. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. J Mark [Internet]. 1992 Jul;56(3):55 [citado Mayo 3 2021].

- Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/1252296?origin=crossref>
17. Cunningham G, Dashe J, Lenevo K HB. Williams Obstetricia - 24 ed. 2015. 24th ed. 2015. 1404 p.
  18. Hospital Universitario Maternidad Nuestra Señora de la Altagracia. Historia [Internet]. 2021 [citado Mayo 3 2021]. Disponible en: <http://www.humnsa.gob.do/index.php/sobre-nosotros/historia>
  19. Hospital Universitario Maternidad Nuestra Señora de la Altagracia. Servicios. 2021 [citado Mayo 3 2021] . Disponible en: <http://www.humnsa.gob.do/index.php/sobre-nosotros/quienes-somo>
  20. Hospital Universitario Maternidad Nuestra Señora de la Altagracia. Marco estratégico institucional [Internet]. 2021 [citado Mayo 3 2021]. Disponible en: <http://www.humnsa.gob.do/index.php/sobre-nosotros/quienes-somo>
  21. Hospital Universitario Maternidad Nuestra Señora de la Altagracia. Indicadores de producción año 2020 [Internet]. 2020 [citado Mayo 3 2021]. Disponible en: <https://www.humnsa.gob.do/transparencia/index.php/estadisticas/category/378-2020>

## Apéndices



**ANEXO 2 (Tabla). Datos descriptivos de edad de pacientes encuestadas sobre percepción de calidad de atención en sala de parto del HUMNSA en el periodo septiembre-octubre 2021 (Fuente: Investigación)**

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
EDAD	100	15	39	24.68	6.083
N	100				

**ANEXO 3 (Tabla) Relación de nacionalidad con la edad de pacientes encuestadas sobre percepción de calidad de atención en sala de parto en el HUMNSA en el periodo septiembre-octubre 2021 (Fuente: Investigación)**

			NACIONALIDAD			Total
			DOMINICANA	HAITIANA	OTRO	
Edad	15-19	Cantidad de pacientes	22	3	0	25
		% En el intervalo de edad	88.0%	12.0%	0.0%	100.0%
		% Del total	22.0%	3.0%	0.0%	25.0%
	20-23	Cantidad de pacientes	16	5	0	21
		% En el intervalo de edad	76.2%	23.8%	0.0%	100.0%
		% Del total	16.0%	5.0%	0.0%	21.0%
	24-27	Cantidad de pacientes	10	10	0	20
		% En el intervalo de edad	50.0%	50.0%	0.0%	100.0%
		% Del total	10.0%	10.0%	0.0%	20.0%
	28-31	Cantidad de pacientes	4	13	2	19
		% En el intervalo de edad	21.1%	68.4%	10.5%	100.0%
		% Del total	4.0%	13.0%	2.0%	19.0%

	32-35	Cantidad de pacientes	4	5	0	9
		% En el intervalo de edad	44.4%	55.6%	0.0%	100.0%
		% Del total	4.0%	5.0%	0.0%	9.0%
	36-39	Cantidad de pacientes	4	1	1	6
		% En el intervalo de edad	66.7%	16.7%	16.7%	100.0%
		% Del total	4.0%	1.0%	1.0%	6.0%
Total	Cantidad de pacientes	60	37	3	100	
	% En el intervalo de edad	60.0%	37.0%	3.0%	100.0%	
	% Del total	60.0%	37.0%	3.0%	100.0%	

<b>ANEXO 4. (Tabla) Relación nivel académico alcanzado con nacionalidad de pacientes encuestadas sobre percepción de calidad de atención en sala de parto en el HUMNSA en el periodo septiembre-octubre 2021 (Fuente: Investigación)</b>					
			NACIONALIDAD		
			DOMINICANA	HAITIANA	OTRO
Nivel académico alcanzado	No alfabetizada	Cantidad de pacientes	0	2	0
		% según nivel académico alcanzado	0.0%	100.0%	0.0%
		% del total	0.0%	2.0%	0.0%
	Primaria	Cantidad de pacientes	15	10	0
		% según nivel académico alcanzado	60.0%	40.0%	0.0%
		% del total	15.0%	10.0%	0.0%
	Secundaria	Cantidad de pacientes	39	18	1
		% según nivel académico alcanzado	67.2%	31.0%	1.7%
		% del total	39.0%	18.0%	1.0%
	Universitario	Cantidad de pacientes	6	7	2
		% según nivel	40.0%	46.7%	13.3%



		académico alcanzado			
		% del total	6.0%	7.0%	2.0%
Total		Cantidad de pacientes	60	37	
		% según nivel académico alcanzado	60.0%	37.0%	
		% del total	60.0%	37.0%	

<b>Anexo 5 (Tabla). Relación de experiencia previa de parto con nacionalidad de pacientes encuestadas sobre percepción de calidad de atención en sala de parto en el HUMNSA en el periodo septiembre-octubre 2021 (Fuente: Investigación)</b>					
			Nacionalidad		
			Dominicana	Haitiana	Otro
Partos previos	Primer parto	Cantidad	23	14	0
		% en partos previos	62.2%	37.8%	0.0%
		% del total	23.0%	14.0%	0.0%
	Ha tenido partos previos	Cantidad	37	23	3
		% en partos previos	58.7%	36.5%	4.8%
		% del total	37.0%	23.0%	3.0%
Total	Cantidad	60	37	3	
	% En partos previos	60.0%	37.0%	3.0%	
	% Del total	60.0%	37.0%	3.0%	

**Anexo 6 (tabla). Frecuencia calificación para dimensión capacidad de respuesta otorgada por pacientes encuestadas sobre percepción de calidad de atención en sala de parto en el HUMNSA en el periodo septiembre-octubre 2021 (Fuente: Investigación)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Valor	1.00-1.99	1	1.0	1.0
	2.00-2.99	7	7.0	8.0
	3.00-3.99	17	17.0	25.0
	4.00-4.99	34	34.0	59.0
	5.00	41	41.0	100.0
	Total	100	100.0	

**Anexo 7 (Tabla). Frecuencia calificación empatía otorgada por pacientes encuestadas sobre percepción de calidad de atención en sala de parto en el HUMNSA en el periodo septiembre-octubre 2021 (Fuente: Investigación)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Valor	1.00-1.99	3	3.0	3.0
	2.00-2.99	9	9.0	12.0
	3.00-3.99	14	14.0	26.0
	4.00-4.99	30	30.0	56.0
	5.00	44	44.0	100.0
	Total	100	100.0	

**Anexo 8 (Tabla). Frecuencia calificación seguridad otorgada por pacientes encuestadas sobre percepción de calidad de atención en sala de parto en el HUMNSA en el periodo septiembre-octubre 2021 (Fuente: Investigación)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Valor	2.00-2.99	9	9.0	9.0
	3.00-3.99	24	24.0	33.0
	4.00-4.99	47	47.0	80.0
	5.00	20	20.0	100.0
	Total	100	100.0	

**Anexo 9 (Tabla). Frecuencia calificación confianza otorgada por pacientes encuestadas sobre percepción de calidad de atención en sala de parto en el HUMNSA en el periodo septiembre-octubre 2021 (Fuente: Investigación)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Valor	1.00-1.99	4	4.0	4.0
	2.00-2.99	4	4.0	8.0
	3.00-3.99	25	25.0	33.0
	4.00-4.99	36	36.0	69.0
	5.00	31	31.0	100.0
	Total	100	100.0	

**Anexo 10 (tabla). Frecuencia calificación elementos tangibles otorgada por pacientes encuestadas sobre percepción de calidad de atención en sala de parto en el HUMNSA en el periodo septiembre-octubre 2021 (Fuente: Investigación)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Valor	2.00-2.99	1	1.0	1.0
	3.00-3.99	10	10.0	11.0
	4.00-4.99	34	34.0	45.0
	5.00	55	55.0	100.0
	Total	100	100.0	

**Anexo 11 (tabla). Frecuencia calificación percepción de calidad otorgada por pacientes encuestadas sobre percepción de calidad de atención en sala de parto en el HUMNSA en el periodo septiembre-octubre 2021 (Fuente: Investigación)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Valor	2.00-2.99	3	3.0	3.0
	3.00-3.99	25	25.0	28.0
	4.00-4.99	65	65.0	93.0
	5.00	7	7.0	100.0
	Total	100	100.0	

<b>Anexo 12 (Tabla). Prueba de Kruskal-wallis para Nacionalidad (Fuente: Investigación)</b>						
	Capacidad de Respuesta	Empatía	Seguridad	Confianza	Percepción de calidad	Elementos tangibles
Kruskal-Wallis H	3.065	.713	2.067	1.193	2.086	.499
dF	2	2	2	2	2	2
Asymp. Sig.	.216	.700	.356	.551	.352	.779

<b>Anexo 13 (Tabla). Prueba de Kruskal Wallis para Nivel académico alcanzado (Fuente: Investigación)</b>						
	Confianza	Elementos Tangibles	Empatía	Capacidad de respuesta	Seguridad	Percepción Global
Kruskal-Wallis H	.261	.801	1.628	.999	2.521	.778
df	3	3	3	3	3	3
Asymp. Sig.	.967	.849	.653	.802	.472	.855

0

<b>Anexo 14 (Tabla). Prueba de Mann-Whitney para experiencia previa de parto (Fuente: Investigación)</b>						
	Capacidad de respuesta	Empatía	Seguridad	Confianza	Elementos tangibles	Percepción de calidad
Mann-Whitney U	1034.000	1070.000	1095.500	1024.500	1022.500	1036.500
Wilcoxon W	1737.000	1773.000	3111.500	1727.500	1725.500	1739.500
Z	-.849	-.715	-.503	-1.024	-1.121	-.922
Asymp. Sig. (2-tailed)	.396	.475	.615	.306	.262	.357

**Anexo 15 (Tabla). Edad en intervalos de pacientes encuestadas sobre la percepción de calidad de atención en sala de parto del HUMNSA comprendido en el periodo septiembre-octubre 2021**

Fuente: Investigación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Intervalo	15-19	25	25.0	25.0
	20-23	21	21.0	46.0
	24-27	20	20.0	66.0
	28-31	19	19.0	85.0
	32-35	9	9.0	94.0
	36-39	6	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0

**Anexo 16 (Tabla). Nacionalidad de pacientes encuestadas sobre la percepción de calidad de atención en sala de parto del HUMNSA comprendido en el periodo septiembre-octubre 2021**

(Fuente: Investigación)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>Valor</b>	Dominicana	60	60.0	60.0
	Haitiana	37	37.0	97.0
	Otro	3	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0

**Anexo 17 (Tabla). Nivel académico alcanzado por pacientes encuestadas sobre la percepción de calidad de atención en sala de parto del HUMNSA comprendido en el periodo septiembre-octubre 2021**

(Fuente: Investigación)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>Valor</b>	No alfabetizada	2	2.0	2.0
	Primaria	25	25.0	27.0
	Secundaria	58	58.0	85.0
	Universitario	15	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0

**Anexo 18 (Tabla). Partos previos de pacientes encuestadas sobre la percepción de calidad de atención en sala de parto del HUMNSA comprendido en el periodo septiembre-octubre 2021 (Fuente: Investigación)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>Valor</b>	Primer parto	37	37.0	37.0
	Ha tenido partos previos	63	63.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0

**Anexo 19 (Tabla). Calificación de pacientes encuestadas sobre la percepción de calidad de atención en sala de parto del HUMNSA comprendido en el periodo septiembre-octubre 2021 (Fuente: Investigación)**

<b>Dimensión</b>	<b>N</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación Estándar</b>
<b>Calificación Percepción de Calidad</b>	100	2.33	5.00	<b>4.30</b>	.60
<b>Empatía</b>	100	1.33	5.00	<b>4.26</b>	.98
<b>Elementos tangibles</b>	100	2.67	5.00	<b>4.60</b>	.57
<b>Capacidad de respuesta</b>	100	1.00	5.00	<b>4.27</b>	.90
<b>Confianza</b>	100	1.67	5.00	<b>4.21</b>	.84
<b>Seguridad</b>	100	2.00	5.00	<b>4.14</b>	.77



**Anexo 20: Instrumento de recolección de datos**

**CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALA DE PARTO SEGÚN LA  
PERSPECTIVA DE LAS PACIENTES DEL HOSPITAL  
UNIVERSITARIO MATERNIDAD NUESTRA SEÑORA DE LA  
ALTAGRACIA EN EL PERIODO SEPTIEMBRE-OCTUBRE 2021**

**Investigadores: José Armando García/ Angidel Pérez**

**DATOS GENERALES:**

- I. EDAD:** \_\_\_\_\_
- II. NACIONALIDAD**  
DOMINICANA \_\_\_\_\_  
HAITIANA \_\_\_\_\_  
OTRA \_\_\_\_\_ *Especifique:* \_\_\_\_\_
- III. SEÑALE EL NIVEL ACADÉMICO QUE HA ALCANZADO:**  
NO HE CURSADO LA ESCUELA \_\_\_\_\_  
PRIMARIA \_\_\_\_\_  
SECUNDARIA \_\_\_\_\_  
UNIVERSIDAD \_\_\_\_\_
- IV. ¿CUÁNTOS PARTOS HA TENIDO ANTES DE ESTE?**  
ES MI PRIMER PARTO \_\_\_\_\_  
1 \_\_\_\_\_  
2 \_\_\_\_\_  
3 O MÁS

**La siguiente encuesta tiene como objetivo medir algunos aspectos del servicio brindado durante su parto. Para cada una de las afirmaciones debajo marque con una X en la casilla que corresponda al número que más se acerque a su opinión o percepción:**

**1= totalmente en desacuerdo**

**2= en desacuerdo**

**3= ni de acuerdo ni en desacuerdo**

**4= de acuerdo**

**5= muy de acuerdo**

	<b>RESPUESTA RAPIDA</b>	1	2	3	4	5
1	Fui atendida inmediatamente a la llegada al hospital					
2	En momentos en los cuales necesité la ayuda o atención del personal se me atendió rápida y oportunamente					
3	Estoy conforme con el tiempo en que se me brindó el servicio					
	<b>EMPATIA</b>	1	2	3	4	5

4	El personal del hospital (médicos, enfermeras, personal administrativo y limpieza) me trató con amabilidad, respeto y paciencia					
5	Recibí algún grito o mal trato por el personal de salud					
6	El personal de salud fue indiferente al dolor que sentí en algún momento					
SEGURIDAD		1	2	3	4	5
7	Mi atención estuvo a cargo del médico de turno					
8	Me dejaron sola durante largos periodos de tiempo					
9	El personal de salud mostró interés genuino en mi bienestar					
10	Se me pidió permiso o se me informó antes de realizar cualquier procedimiento					
11	El médico respondió todas mis dudas					
12	Se me permitió escoger la posición para dar a luz					
CONFIANZA		1	2	3	4	5
13	Volvería a dar a luz en este hospital					

14	El médico que me atendió mantuvo suficiente comunicación conmigo o mis familiares para explicarles de mi situación en cada momento del parto					
15	Los trabajadores me inspiran confianza y seguridad					
16	Se me permitió acariciar y amamantar a mi bebe apenas nació					
17	Se me brindó la adecuada privacidad durante los exámenes realizados					
18	Recomendaría a un familiar o amigo a que den a luz en este centro de salud					
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	1	2	3	4	5
19	Los ambientes del hospital y sala de parto estuvieron limpios y cómodos					
20	Me sentía cómoda en el ambiente que me encontraba durante el trabajo de parto					
21	El personal de salud contó con equipos disponibles y materiales necesarios para mi atención					

## Anexo 21: Consentimientos informados

### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PADRES O TUTOR

---

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Calidad de atención en sala de parto según la percepción de las pacientes del Hospital Universitario Maternidad Nuestra Señora De La Altagracia, septiembre-octubre 2021.**

*Este documento debe ser leído cuidadosamente a todos/as los/as participantes antes de iniciar cualquier procedimiento, se debe permitir hacer preguntas y posterior al mismo deberá ser firmado voluntariamente por el/la participante.*

*Le estamos invitando a su hija (o menor de edad bajo su tutela) a participar de la investigación con el tema ya citado, con el fin de determinar la calidad de atención en servicios de salud en sala de parto según la perspectiva de pacientes de dicho hospital.*

#### **RIESGOS Y BENEFICIOS**

No existe riesgo físico, psicológico o social de ningún tipo para la madre o su bebe al participar en esta investigación, ya que solo es necesario completar una encuesta para conocer su punto de vista sobre este tema.

Como beneficio este estudio de investigación podría lograr establecer las debilidades existentes en el hospital y crear un plan para mejorarlas; así como establecer los aspectos del servicio que tengan una buena calidad según las perspectivas de las pacientes y continuar con el progreso de la misma y así llegar a un mayor nivel de desarrollo en el servicio ofrecido en el HUMNSA.

## **CONFIDENCIALIDAD**

La información suministrada por la participante es totalmente anónima, sus datos personales no serán revelados o compartidos a ninguna fuente y nadie tendrá acceso a ellos aparte de los investigadores.

## **PARTICIPAR ES VOLUNTARIO**

La usuaria no tiene que participar en este estudio. Puede elegir no participar y puede optar por dejar de formar parte del mismo en cualquier momento. La usuaria no será castigada de ninguna manera si decide que no participará en el estudio o si quiere parar de participar durante el proceso. Tampoco negarse a participar afectará la atención que el bebé o la madre recibe en el hospital.

### **Información de contacto**

Si usted tiene preguntas o dudas sobre el estudio o si surgiera cualquier problema, favor contactar a: Angidel M. Pérez o José Armando García

Correo Electrónico: [angidelperez@hotmail.com](mailto:angidelperez@hotmail.com) o [jagdelgado@gmail.com](mailto:jagdelgado@gmail.com)

Teléfonos: (809)408-1938 O (809)967-1178

¿Quiere que su hija (o menor de edad bajo su tutela) participe en este estudio?

Favor marcar según responda:

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

## CONSENTIMIENTO:

Doy mi autorización para que mi hija (o menor de edad bajo mi tutela) participe en la investigación, siempre y cuando se respete mi dignidad humana. Me han explicado los beneficios, riesgos y procedimientos de esta investigación. Tuve la oportunidad de hacer preguntas y estoy satisfecho(a) con las respuestas. Acepto y expreso que la participación de mi hija (o menor de edad bajo mi tutela) es totalmente voluntaria y que después de haber iniciado la encuesta, puede rehusarse a completarla, o dar por terminada su intervención en cualquier momento.

---

**Firma de padre, madre o tutor de la participante**

---

**Fecha**

## CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PARTICIPANTE

---

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Calidad de atención en sala de parto según la percepción de las pacientes del Hospital Universitario Maternidad Nuestra Señora De La Altagracia, septiembre-octubre 2021.

*Este documento debe ser leído cuidadosamente a todos/as los/as participantes antes de iniciar cualquier procedimiento, se debe permitir hacer preguntas y posterior al mismo deberá ser firmado voluntariamente por el/la participante.*

Este estudio tiene como propósito determinar la calidad de atención en servicios de salud en sala de parto según la perspectiva de pacientes de dicho hospital.

### **RIESGOS Y BENEFICIOS**

No existe riesgo físico, psicológico o social de ningún tipo para la madre o su bebe al participar en esta investigación, ya que solo es necesario completar una encuesta para conocer su punto de vista sobre este tema.

Como beneficio este estudio de investigación podría lograr establecer las debilidades existentes en el hospital y crear un plan para mejorarlas; así como establecer los aspectos del servicio que tengan una buena calidad según las perspectivas de las pacientes, continuar con el progreso de esta y así llegar a un mayor nivel de desarrollo en el servicio ofrecido en el HUMNSA.

### **CONFIDENCIALIDAD**

La información suministrada por usted es totalmente anónima, sus datos personales no serán revelados o compartidos a ninguna fuente y nadie tendrá acceso a ellos aparte de los investigadores.

### ***PARTICIPAR ES VOLUNTARIO***

Usted no tiene que participar en este estudio. Usted puede elegir no participar y usted puede optar por dejar de tomar parte de este en cualquier momento. No



será castigada de ninguna manera si usted decide no participar en el estudio o si quiere parar de participar durante el proceso. Tampoco el negarse a participar afectara la atención que su bebe o usted recibe en el hospital.

### **Información de contacto**

Si usted tiene preguntas o dudas sobre el estudio o si surgiera cualquier problema, favor contactar a: Angidel M. Pérez o José Armando García

Correo Electrónico: [angidelperez@hotmail.com](mailto:angidelperez@hotmail.com) o [jagdelgado@gmail.com](mailto:jagdelgado@gmail.com)

---

Teléfonos: (809)408-1938 O (809)967-1178

¿Quiere usted participar en este estudio? Favor marcar según responda:  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

### **CONSENTIMIENTO:**

Doy mi autorización para participar en la entrevista, siempre y cuando se respete mi dignidad humana. Me han explicado los beneficios, riesgos y procedimientos de esta investigación. Tuve la oportunidad de hacer preguntas y estoy satisfecho(a) con las respuestas. Acepto participar y expreso que mi participación es totalmente voluntaria y que después de haber iniciado la encuesta, puedo rehusarme a completarla, o dar por terminada mi intervención en cualquier momento.

---

**Firma del (de la) Participante**

---

**Fecha**

**Anexo 22: Instrumento de recolección de datos en creole**

**Kalite swen nan sal livrezon an selon pèspektiv pasyan matènite  
inivèsite lopital NUESTRA SEÑORA DE LA ALTAGRACIA nan peryòd  
septanm-oktòb 2021**

Chèchè yo: José Armando García/ Angidel Pérez

**DAT JENERAL::**

**I. Laj: \_\_\_\_\_**

**II. Endike nivo akademik ou te rive a:**

MWEN PA PRAN LEKOL\_\_\_\_

PRIMÈ \_\_\_\_

HIGH SCHOOL\_\_\_\_

INIVÈSITE\_\_\_\_

**III. KONBYEN NASYONALITE OU GENYEN AVAN SA?**

SE PREMIE FÈT MWEN\_\_\_\_

1 \_\_\_\_

2 \_\_\_\_

3 OSWA PLIS

Sondaj sa a fèt pou mezire kèk aspè nan sèvis yo bay pandan livrezon ou an. Pou chak nan deklarasyon ki anba yo, make ak yon X nan bwat ki koresponn ak nimewo ki pi byen matche ak opinyon ou oswa pèsesyon:

**1 = fòtman dakò**

**2 = pa dakò**

**3 = ni dakò ni dakò**

**4 = dakò**

**5 = dakò fòtman**

		1	2	3	4	5
	REPONS FASIL	1	2	3	4	5
1	Mwen te trete imedyatman lè yo te rive nan lopital la					
2	Pafwa lè mwen te bezwen èd oswa atansyon anplwaye yo, yo te asiste mwen byen vit e alè					
3	Mwen satisfè ak tan ki te bay sèvis la ban mwen					
	ANPATI	1	2	3	4	5
4	Anplwaye lopital la (dokte, enfimyè, anplwaye administratif ak pwodui netwayaj) trete m 'avèk jantiyès, respè ak pasyans					
5	Mwen te resevwa yon rèl oswa move tretman pa pèsònèl la sante					

6	Pèsonèl sante yo te endiferan nan doulè mwen te santi nan kèk pwen					
	SEKIRITE	1	2	3	4	5
7	Atansyon mwen te an chaj nan doktè a nan sèvis					
8	Yo kite m pou kont mwen pou peryòd tan ki long					
9	Anplwaye sante a te montre enterè otantik nan byennèt mwen					
10	Mwen te mande pou pèmisyon oswa enfòmè anvan ou fè nenpòt pwosedè					
11	Doktè a reponn tout dout mwen yo					
12	Mwen te pèmèt mwen chwazi pozisyon pou mwen akouche					
	KONFYANS	1	2	3	4	5
13	Mwen ta akouche ankò nan lopital sa a					
14	Doktè ki te trete m 'te kenbe ase kominikasyon avè m' oswa fanmi mwen yo eksplike sitiyasyon mwen an nan chak moman nan livrezon					
15	Travayè enspire konfyans ak sekirite nan mwen					
16	Mwen te pèmèt mwen karese ak bay tete ti bebe mwen an touswit li te fèt					
17	Yo te ba mwen bon vi prive pandan egzamen yo te fè yo					

18	Mwen ta rekòmande yon manm fanmi oswa yon zanmi pou akouche nan sant sante sa a					
	ELÈMAN TANJIB	1	2	3	4	5
19	Lopital ak anviwònman livrezon chanm yo te pwòp ak konfòtab					
20	Mwen te konfòtab nan anviwònman mwen te nan pandan travay la					
21	Pèsonèl sante a te gen ekipman ak materyèl ki nesesè pou swen mwen					

## **Anexo 23: consentimiento informado en creole**

### **KONSANTMAN ENF INFORMMASYON**

---

**TIT RESEARCH: Kalite swen nan sal livrezon an selon pèsepsyon pasyan yo nan Lopital Inivèsite Matènite Nuestra Señora De La Altagracia, Me-Jiyè 2021.**

**Dokiman sa a dwe li ak anpil atansyon pa tout patisipan yo anvan yo kòmanse nenpòt pwosedi, kesyon yo dwe pèmèt epi apre li dwe volontèman siyen pa patisipan an.**

Rezon ki fè etid sa a se detèmine bon jan kalite a nan swen nan sèvis sante nan sal la livrezon dapre pèspektiv nan pasyan ki soti nan di lopital la.

#### ***RISK AK BENEFIS***

Pa gen okenn risk fizik, sikolojik oswa sosyal nenpòt kalite pou manman an oswa ti bebe li lè patisipe nan rechèch sa a, depi li nesèsè sèlman ranpli yon sondaj pou konnen pwen de vi yo sou sijè sa a.

Kòm yon benefis, etid rechèch sa a te kapab etabli feblès yo ki deja egziste nan lopital la ak kreye yon plan amelyore yo; osi byen ke etabli aspè yo nan sèvis la ki gen yon bon kalite dapre pèspektiv yo nan pasyan yo e yo kontinye ak pwogrè nan

menm bagay la tou e konsa rive nan yon nivo ki pi wo nan devlopman nan sèvis yo ofri nan HUMNSA

### ***KONFIDANSYALITE***

Enfòmasyon ou bay yo konplètman anonim, done pèsonèl ou pa pral devwale oswa pataje nan nenpòt ki sous e pa gen moun ap gen aksè a li apa de chèchè yo.

### ***PATISIPASYON SE YON VOLONTÈ***

Ou pa bezwen patisipe nan etid sa a. Ou ka chwazi pa patisipe epi ou ka chwazi sispann patisipe nan nenpòt ki lè. Ou pa pral penalize nan okenn fason si ou deside pa patisipe nan etid la oswa si ou vle sispann patisipe pandan pwosesis la. Ni refize patisipe ap afekte swen ou resevwa oswa tibebe w lan nan lopital la.

### **Enfòmasyon pou kontakte**

Si ou gen kesyon oswa enkyetid sou etid la oswa si nenpòt pwoblèm rive, tanpri kontakte: Angidel M. Pérez oswa José Armando García

Imèl: [angidelperez@hotmail.com](mailto:angidelperez@hotmail.com) oswa [jagdelgado@gmail.com](mailto:jagdelgado@gmail.com)

Èske ou vle patisipe nan etid sa a? Tanpri tcheke jan ou reponn: Wi \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_

### **KONSANTMAN:**



Mwen bay pèmisyon mwen pou patisipe nan entèvyou a, toutotan respekte diyite imen mwen. Benefis, risk ak pwosedi nan rechèch sa a yo te eksplike m '. Mwen te gen opòtinite pou poze kesyon e mwen satisfè ak repons yo. Mwen dakò patisipe volontèman e mwen eksprime patisipasyon mwen konplètman volontè e ke apre mwen fin kòmanse reyinyon an, mwen ka refize reponn nenpòt kesyon, oswa mete fen nan entèvansyon mwen a nenpòt ki lè.

---

---

*Siyati entèvyou fasilite*

*Dat*

**Anexo 24: Cronograma**

NO.	Objetivos	Responsable	Bimestral			Estado
			1	2	3	
1	Solicitar autorización de hospital	Jose Garcia, Angidel Perez				Completado
2	Solicitud al Comité de Ética	Jose Garcia, Angidel Perez				Completado
3	Recolección de datos	Jose Garcia, Angidel Perez				Completado
4	Análisis de datos	Jose Garcia, Angidel Perez				Completado
5	Digitación de datos obtenidos	Jose Garcia, Angidel Perez				Completado
6	Revisión de trabajo	Jose Garcia, Angidel Perez				Completado
7	Finalización e impresión del trabajo final	Jose Garcia, Angidel Perez				Sin empezar

## Anexo 25: Presupuesto

Descripción	Gasto por unidad	Cantidad	Total de inversión
Impresión consentimiento informado	10 pesos	250	2,500 pesos
Impresión de encuesta	10 pesos	250	2,500 pesos
Pago traductor de consentimiento informado en Creole.	1,500 pesos	1 vez	1,500 pesos
Pago traductor de encuesta en Creole	1,500 pesos	1 vez	1,500 pesos
Suministros de oficina (grapadoras, grapas, lapiceros, carpetas )	1 Grapadora: 375 pesos. 1 Caja de grapas 100 pesos. 1 Caja de lapiceros: 120 pesos	Grapadora : 1 Caja de grapas: 1 Cajas de lapiceros: 5	1,075 pesos

Gastos de transporte (gasolina: traslado 8 veces por bimestre)	200 pesos	24 veces	4,800 pesos
Total de inversión:			RD 13,875 Pesos

**Anexo 26: Solicitud de aprobación del comité de ética y autorización del Hospital**




**APLICACION SCREENER ESTUDIANTIL AL COMITÉ DE ÉTICA DE INVESTIGACIÓN**

Código de Aplicación	CEI2021-76
Cantidad de Estudiantes en la Investigación	2
Nombre del Estudiante #1	Angidel Madelainne Perez Peralta
Matrícula del Estudiante #1	160853
Correo Electrónico del Estudiante #1	<a href="mailto:aperez39@est.unibe.edu.do">aperez39@est.unibe.edu.do</a>
Teléfono del Estudiante #1	<a href="tel:(809)9671178">(809) 9671178</a>
Nombre del Estudiante #2	Jose Armando Garcia Delgado
Matrícula del Estudiante #2	161078
Correo Electrónico del Estudiante #2	<a href="mailto:jgarcia48@est.unibe.edu.do">jgarcia48@est.unibe.edu.do</a>
Teléfono del Estudiante #2	<a href="tel:(809)4081938">(809) 4081938</a>
Carrera:	Medicina
Nombre del Profesor o Asesor:	Jenny Cepeda
Correo Electrónico del	

Correo Electrónico del Profesor o Asesor:	<a href="mailto:j.cepeda@prof.unibe.edu.do">j.cepeda@prof.unibe.edu.do</a>
Nombre del Proyecto	Calidad de atención en sala de parto según la percepción de las pacientes del Hospital Universitario Maternidad Nuestra Señora De La Altagracia, Mayo-Julio 2021
El estudio es:	Prospectivo
El estudio tiene un enfoque:	Cualitativo
El diseño del estudio es:	No Experimental
La selección de la muestra será:	Probabilística
La muestra está conformada por:	Menores de 18 años
Describa brevemente el procedimiento que utilizará en su investigación	Se pretende utilizar como herramienta principal el cuestionario de SERVPERF con el fin de conseguir la información necesaria para nuestro estudio. Se estudiara un total de 240 pacientes que hayan dado a luz en el HUMNSA.
Describa si existe algún riesgo para los participantes y como protegerá a los participantes del mismo	No existe riesgo alguno por participar en el estudio ya que solo se participara mediante una encuesta.
Describa el mecanismo a través del cual asegurará la confidencialidad de los datos	Asignando códigos por paciente entrevistado sin utilizar recolección de nombres de forma que la misma sea anónima y estas encuestas por códigos serán solo de uso de los investigadores.

Correo Electrónico del Profesor o Asesor:	<a href="mailto:j.cepeda@prof.unibe.edu.do">j.cepeda@prof.unibe.edu.do</a>
Nombre del Proyecto	Calidad de atención en sala de parto según la percepción de las pacientes del Hospital Universitario Maternidad Nuestra Señora De La Altagracia, Mayo-Julio 2021
El estudio es:	Prospectivo
El estudio tiene un enfoque:	Cualitativo
El diseño del estudio es:	No Experimental
La selección de la muestra será:	Probabilística
La muestra está conformada por:	Menores de 18 años
Describa brevemente el procedimiento que utilizará en su investigación	Se pretende utilizar como herramienta principal el cuestionario de SERVPERF con el fin de conseguir la información necesaria para nuestro estudio. Se estudiara un total de 240 pacientes que hayan dado a luz en el HUMNSA.
Describa si existe algún riesgo para los participantes y como protegerá a los participantes del mismo	No existe riesgo alguno por participar en el estudio ya que solo se participara mediante una encuesta.
Describa el mecanismo a través del cual asegurará la confidencialidad de los datos	Asignando códigos por paciente entrevistado sin utilizar recolección de nombres de forma que la misma sea anónima y estas encuestas por códigos serán solo de uso de los investigadores.



¿Se requiere para solicitar la carta de la institución externa?	Si
Cuestionarios, escalas u otros anexos	<a href="#">encuesta SERPERV1.pdf</a>
Comentarios adicionales	Trabajaremos con una muestra que puede cubrir pacientes desde los 10 años hasta los 40 años, hacemos la salvedad porque formulario solo permite elegir una opción <a href="#">de las dos</a> con respecto a la muestra. Por tratarse de una población que va desde menores de 18 años se realizaron dos consentimientos informados: uno para tutores y otro para participantes. Anexamos el consentimiento para padres, tutores y participantes en un mismo documento porque el formulario no permite agregar dos.
ESTADO DE LA APLICACIÓN	APROBADO
Signature	
Fecha de revisión	07-04-2021



**UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA • UNIBE •**  
RNC 401-05232-6

**Dr. Jorge Arturo Jiménez**  
Director General

**Dra. Ercilia Maribel Polanco**  
Jefa de Enseñanza en Investigación

**Hospital Docente Universitario Maternidad Nuestra  
Señora de la Altagracia**

**De :** Escuela de Medicina  
**Fecha :** 12 de Abril, 2021  
**Asunto :** Solicitud autorización a estudiantes

Luego de un cordial saludo, la presente es para solicitarle en la medida de sus posibilidades permita a los estudiantes citados a continuación la recolección de datos dentro de su Institución para el proyecto de investigación **“CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALA DE PARTO SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LAS PACIENTES DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO MATERNIDAD NUESTRA SEÑORA DE LA ALTAGRACIA, MAYO-JULIO 2021”** SANTO DOMINGO, REP., DOM. bajo la asesoría metodológica de la **Dra. Jenny Cepeda**.

- **Angidel M. Pérez Peralta** 16-0853  
- **José A. García Delgado** 16-1078



Sin ningún otro particular por el momento, queda de usted muy atentamente,

*Dra. Carolina Valdez V.*  
**Dra. Carolina Valdez**  
Coordinadora de Internados  
UNIBE



