

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE OBSTETRICIA
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA
CARRERA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA



**SATISFACCIÓN DE LAS PUÉRPERAS SOBRE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN DEL PARTO EN EL CENTRO DE SALUD AMBO-
HUÁNUCO, 2022.**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Ciencias de la salud

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE OBSTETRA

TESISTA(S):

Bach. Luz Mery, Díaz Ciriaco

Bach. Flor Jhandyra, Rojas Nieto

ASESOR(A):

Dra. Digna Amabilia, Manrique de Lara Suárez

HUÁNUCO - PERÚ

2022

TÍTULO

SATISFACCIÓN DE LAS PUÉRPERAS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PARTO EN EL CENTRO DE SALUD AMBOHUÁNUCO,2022.

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo a nuestro padre celestial por guiarnos por el camino correcto, porque nunca nos ha abandonado, gracias por habernos dado una excelente familia, por permitirnos conocer excelentes profesores y amigos. Por ayudarnos a culminar nuestra formación profesional.

AGRADECIMIENTO

-Agradecemos a nuestros padres por su amor, cariño, y sobre todo su constante apoyo y sabios consejos para poder lograr nuestras metas.

-A nuestra asesora de tesis Dra. Digna Amabilia, Manrique de Lara Suárez y a todas las personas que, de una u otra forma, colaboraron en la realización de este estudio.

-A la “Universidad Nacional Hermilio Valdizan Medrano”, en especial a nuestra Facultad de Obstetricia por permitirnos formar parte de esta gran facultad.

-Agradecemos al centro de Salud Ambo por permitirnos llevar a cabo nuestro proyecto de investigación.

-Agradecemos a nuestros docentes quienes nos brindaron su apoyo incondicional, nos ayudaron a cumplir con nuestra meta.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE.....	v
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I .PROBLEMA DE INVESTIGACION	3
1.2 Fundamentación del Problema de Investigación	3
1.2 Formulación del Problema de investigación general y específicos	5
1.3 Formulación de objetivos generales y específicos.....	6
1.4 Justificación.....	6
1.5 Limitaciones	7
1.6 Formulación de hipótesis generales y específicas	8
1.6.1 Hipótesis general	8
1.7 Variables.....	9
1.7.1 Variable independiente	9
1.7.2 Variable dependiente.....	9
1.8 Definición teórica y operacionalización de variables	9
CAPÍTULO II .MARCO TEÓRICO.....	12
2.1 Antecedentes.....	12
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	12
2.1.2 Antecedentes Nacionales	13
2.1.3 Antecedentes Locales.....	19

2.2 Bases teóricas.....	20
2.2.1 calidad de atención en salud.....	20
2.2.2 Componentes de la calidad asistencial.....	20
2.2.4 Dimensiones de la calidad.....	23
2.2.5 Satisfacción en salud.....	24
2.2.6 Nivel de satisfacción.....	26
2.2.7 Atención del parto.....	26
2.2.8 Atención del puerperio.....	27
2.3 Definición de términos.....	29
CAPITULO III . METODOLOGÍA	31
3.1 Ámbito	31
3.2 Población	32
3.3 Muestra	32
3.4 Nivel y tipo de estudio.....	34
3.4.1 Nivel de investigación.....	34
3.4.2 Tipo de investigación	34
3.5 Diseño de investigación	34
3.6 Métodos, Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos	35
3.7 Validación y confiabilidad del instrumento.....	36
3.8 Procedimiento de recojo de información	38
3.9 Plan de tabulación y análisis de datos.....	38
3.10 consideraciones éticas.....	38
CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....	40
CONCLUSIONES	57

RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	62
ANEXOS.....	65

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1	.Características sociodemográficas, según dimensión edad en las puérperas del Centro de Salud Ambo Huánuco-2022	40
TABLA N° 2	. Características sociodemográficas, según dimensión estado civil en las puérperas del centro de salud Ambo Huánuco-2022.....	41
TABLA N° 3	.Características sociodemográficas, según dimensión grado de instrucción en las puérperas del centro de salud Ambo Huánuco-2022	42
TABLA N° 4	. Características sociodemográficas, según dimensión ocupación en las puérperas del Centro de Salud Ambo Huánuco-2022.....	43
TABLA N° 5	. Características sociodemográficas, según dimensión procedencia en las puérperas del centro de salud Ambo Huánuco-2022.....	45
TABLA N° 6	.Calidad de la atención de las puérperas atendidas en el Centro de Salud Ambo–Huánuco-2022.....	46
TABLA N° 7	.Nivel de satisfacción según dimensión humano de las puérperas atendidas en el centro de salud Ambo–Huánuco, 2022	47
TABLA N° 8	.Nivel de satisfacción según dimensión técnico científico de las puérperas atendidas en el centro de salud Ambo–Huánuco, 2022.....	48
TABLA N° 9	. Prueba de normalidad.....	49
TABLA N° 10	.Relación entre la satisfacción de las puérperas y la calidad de atención del parto en el centro de salud ambo– Huánuco, 2022	51

TABLA N° 11	.características sociodemográficas de las puérperas y calidad de Atención.....	52
TABLA N° 12	.Satisfacción de las puérperas atendidas según la dimensión Humano	54
TABLA N° 13	.Satisfacción de las puérperas según la dimensión Técnico científico.....	54

INDICE DE GRAFICAS

GRAFICA N° 1	41
GRAFICA N° 2	42
GRAFICA N° 3	44
GRAFICA N° 4	45
GRAFICA N° 5	46
GRAFICA N°6	50

RESUMEN

El estudio, fue ejecutado en el Consultorio Materno Perinatal del Centro de Salud Ambo. El objetivo general fue determinar la relación entre la satisfacción de las puérperas y la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Ambo– Huánuco, 2022. La metodología del estudio fue no experimental de corte transversal, prospectivo con enfoque cuantitativo y de un nivel descriptivo correlacional, la población estuvo constituida por 102 puérperas y la muestra estuvo conformada por 64 puérperas que acudieron a su primer control de puerperio (a los 7 días posparto), el muestreo que se utilizó fue no probabilístico por conveniencia bajo criterios de inclusión y exclusión. La técnica que se utilizó fue la entrevista y como herramienta fueron dos cuestionarios. Para el procesamiento y análisis de datos se utilizó Microsoft Excel y el programa SPSS versión 26, para la contrastación de la hipótesis se utilizó la prueba estadística Chi-cuadrado de Pearson. Resultados: dentro de las características sociodemográficas predominantes de la población fue edad de 20 a 24 años (en 32 casos, 50%), como estado civil convivientes (en 40 casos, 63%), grado de instrucción fue secundaria completa (en 23 casos, 36%), el 55% (35) se dedicaban a su casa, y 81% (52) las puérperas provienen de zona rural. En cuanto a la calidad de atención del parto, el 78% (50) de las puérperas indicaron que la atención era regular; mientras que el 22% (14) de las puérperas indicaron que la atención era mala. Respecto al nivel de satisfacción según dimensión humano, el 91% (58) de puérperas encuestadas indicaron estar satisfechas; mientras que el 9% (6) de las puérperas indicaron estar insatisfechas. En la contratación de hipótesis se encontró evidencia estadística que existe relación significativa entre la satisfacción de las puérperas y la calidad de atención del parto. Se concluyó que la mayor parte de las puérperas atendidas se encontraron regularmente satisfechas con la atención recibida.

Palabras Claves: nivel de satisfacción, puérperas y calidad de atención.

ABSTRACT

The study was carried out in the Maternal Perinatal Office of the Ambo Health Center. The general objective was to determine the relationship between the satisfaction of the puerperal women and the quality of delivery care at the Ambo-Huánuco Health Center, 2022. The study methodology was non-experimental, cross-sectional, prospective with a quantitative approach and one level. correlational descriptive, the population consisted of 102 puerperal women and the sample was made up of 64 puerperal women who attended their first postpartum control (7 days postpartum), the sampling that was used was non-probabilistic for convenience under inclusion and exclusion criteria. The technique used was the interview and as a tool were two questionnaires. For data processing and analysis, Microsoft Excel and the SPSS version 26 program were used, for the contrasting of the hypothesis, the Pearson Chi-square statistical test was used. Results: within the predominant sociodemographic characteristics of the population, age was between 20 and 24 years (in 32 cases, 50%), cohabiting marital status (in 40 cases, 63%), level of education was complete secondary (in 23 cases 36%), 55% (35) were dedicated to their home, and 81% (52) the puerperal women come from rural areas. Regarding the quality of delivery care, 78% (50) of the puerperal women indicated that the care was regular; while 22%(14) of the puerperal women indicated that the care was bad. Regarding the level of satisfaction according to the human dimension, 91%(58) of postpartum women surveyed indicated that they were satisfied; while 9%(6) of the puerperal women indicated that they were dissatisfied. In the contracting of hypotheses, statistical evidence was found that there is a significant relationship between the satisfaction of puerperal women and the quality of delivery care. It was concluded that most of the puerperal women attended were regularly satisfied with the care received.

Keywords: level of satisfaction, puerperal women and quality of care.

INTRODUCCIÓN

La atención del parto de calidad es un derecho que toda mujer merece tener. Una atención de calidad se caracteriza ser oportuna, igualitaria, eficiente y eficaz. La medición de la satisfacción de la usuaria en el sector salud es de vital importancia, ya que nos ayuda a identificar las debilidades y fortalezas de un establecimiento de salud (3).

Brindar una atención de calidad es actualmente una de las grandes prioridades para este sector a nivel nacional, a pesar que desde años atrás se iniciaron acciones para poder combatir la falta de calidad en los servicios de salud, a través de la implementación de resoluciones y directrices, sin embargo, los logros obtenidos no son del todo suficientes ni satisfactorios, puesto que la satisfacción de los usuarios debe ser permanente y de calidad.

La provisión de atención de calidad es actualmente una de las principales prioridades en esta área a nivel nacional, pero los pasos dados hace muchos años para abordar la falta de calidad en la atención de la salud a través de la implementación de resoluciones y políticas no son del todo suficientes o satisfactorios

En base a la información anterior, el presente trabajo tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la satisfacción de las puérperas y la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Ambo– Huánuco, 2022. Con la finalidad de concientizar al profesional de salud y recoger información para generar nuevas propuestas para la mejora de la calidad de atención en los establecimientos.

Para el cumplimiento de los objetivos de este estudio se organizó en 5 capítulos. Capítulo I: se describe el planteamiento del problema, formulación del problema de investigación, objetivo general y específicos, justificación e importancia, limitaciones, formulación de hipótesis general y específicos, descripción de variables, definición teórica y operacionalización de variables. Capítulo II: Marco teórico donde se desarrolla

antecedentes internacionales, nacionales y locales, bases teóricas. Capítulo III: Marco metodológico donde se menciona ámbito, población, muestra, nivel y tipo de estudio, diseño de investigación; metodología, validación y la confiabilidad del instrumento, procedimiento, tabulación y análisis de datos y consideraciones éticas. Capítulo IV: presentación de resultados Capítulo V: discusión, conclusiones, recomendaciones.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.2 Fundamentación del Problema de Investigación

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), cada día fallecen en todo el mundo aproximadamente 830 mujeres debido a complicaciones que se presentan durante embarazo o el parto (1).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), en el año 2018 fallecieron 6,2 millones de adolescentes menores de 15 años, y que bastante más de 290 000 féminas fallecieron gracias a complicaciones a lo largo del embarazo y el parto en 2017. Del total de muertes infantiles, 5,3 millones ocurrieron en los primeros 5 años de vida, y casi la mitad de ellas en las primeras cuatro semanas de vida. Todos los años fallecen 2,8 millones de gestantes y recién nacidos, es decir, 1 cada 11 segundos, la mayor parte por razones prevenibles (2).

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define “experiencia de parto positiva” como una vivencia positiva que cumple o supera las creencias y expectativas individuales y socioculturales previas de la atención del parto (3).

Según la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar 2018. En el ámbito de la utilización de la táctica nacional de salud sexual y reproductiva, en el año 2018, la cantidad de partos institucionales ha sido de 92,7%. la evolución del parto institucional en el territorio da cuenta que se ha aumentado a partir del 2009, por área de residencia, el sector urbano (97,4%) muestra más grande porcentaje que el promedio nacional en el 2018, no obstante, es en la zona rural que pasó de 57,6% en el 2009 a 78,8% en el 2018, en tanto que en el sector urbana paso de 93,1% a 97,4%, en aquellos mismos años (4).

La mortalidad materna es sensible a la diferencia social, de género, económica y cultural. Desafortunadamente, la enfermedad pandémica de Coronavirus 19 ha incrementado la pobreza, la diferencia y la exclusión. En el 2020, año que marcó el principio de la crisis sanitaria mundial por la enfermedad pandémica de la Covid-19, 440 féminas fallecieron a lo largo del embarazo o en los 42 días siguientes al parto en el Perú. Representó un aumento de 45.7% respecto al 2019 (más de 138 muertes maternas), es la cifra más alta de los últimos 8 años (5).

El parto es un evento bastante fundamental en la vida de las gestantes, en el cual se generan varios cambios fisiológicos y psicológicos. Implica un trato exclusivo, repleto de emociones, que cada gestante vive de manera distinto, por lo cual debería de ser atendido de manera personal, humanizada e integral.

La satisfacción de la puérpera es un factor importante para evaluar la calidad de un servicio médico, donde la mala calidad de atención genera la pérdida de los usuarios, pero varias enfermedades del individuo, debido a que un paciente insatisfecho reporta su insatisfacción. Este problema se puede resolver realizando una investigación cualitativa que identifique los componentes que causan insatisfacción y los trate como oportunidades de optimización.

La investigación de calidad en salud mide la satisfacción del usuario con base en las siguientes dimensiones: tangibles (características de las instalaciones, equipos y personal), capacidad de respuesta (disposición para ayudar a los pacientes y servir y disposición para brindar atención individualizada) y seguridad (conocimiento de los servicios prestados). y con cortesía), por lo que nuestro estudio se centró en los servicios de maternidad que brinda el Centro de Salud Ambo y la satisfacción con la calidad de la atención, y sus interrogantes no son desconocidos.

En los últimos años, la seguridad de la atención obstétrica ha recibido especial atención debido al interés de los profesionales médicos por reducir y mejorar el manejo de los eventos adversos. Sin embargo, esto se hace en situaciones de diversa complejidad e incertidumbre, donde el riesgo es alto y es probable que el comportamiento del factor humano aumente la probabilidad de error. Cuando se atiende a dos pacientes al mismo tiempo la madre y el feto, en muchos casos tenemos que tomar decisiones a corto plazo y la madre espera preferencia con expectativa constante durante todo el tiempo de atención, prenatal, parto y posparto. Con un cambio de paradigma, donde los pacientes participan en el cuidado y colaboran en la toma de decisiones, debemos brindar la información más completa, basada en la mejor evidencia, para evitar eventos inesperados, beneficios prevenibles y lograr resultados.

Con el presente estudio se pudo obtener resultados que permitan conocer si las puérperas atendidas por el profesional de obstetricia, están satisfechas o insatisfechas con la atención recibida de acuerdo al cumplimiento de la norma técnica del parto humanizado.

1.2 Formulación del Problema de investigación general y específicos

1.2.1 Problema General

-¿Cuál es la satisfacción de las puérperas sobre la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Ambo–Huánuco, 2022?.

1.2.2 Problemas Específicos

-¿Cuáles son las características sociodemográficas de las puérperas atendidas en el Centro de Salud Ambo–Huánuco, 2022?.

-¿Cuál es la calidad de atención de las puérperas atendidas en el Centro de Salud Ambo–Huánuco, 2022?.

-¿Cuál es el nivel de satisfacción según dimensiones de las puérperas en el Centro de Salud Ambo–Huánuco,2022?.

1.3 Formulación de objetivos generales y específicos

1.3.1 Objetivo general

- Determinar la relación entre la satisfacción de las puérperas y la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Ambo– Huánuco, 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar las características sociodemográficas de las puérperas atendidas en el Centro de Salud Ambo–Huánuco ,2022.
- Evaluar la calidad de la atención de las puérperas atendidas en el Centro de Salud Ambo–Huánuco, 2022.
- Identificar el nivel de satisfacción según dimensiones de las puérperas atendidas en el Centro de Salud Ambo–Huánuco, 2022.

1.4 Justificación

La presente investigación se justifica en los siguientes aspectos:

Conveniencia: por las facilidades de análisis y el interés de conocer la satisfacción de las usuarias sobre la atención del parto recibida si esta es o no de calidad según lo exigen las normas establecidas por el Ministerio de Salud, de forma que las puérperas manifiesten una satisfacción de dicho proceso por parte del personal de salud. Conocer el nivel de satisfacción de la atención del parto por las puérperas al instante de su primer control de puerperio de forma que se logre plantear estrategias de mejoras garantizando la salud materna perinatal.

Relevancia social: pues la atención del parto es un derecho de salud que se ofrece a toda gestante en trabajo de parto y esta debería ser con calidad, de forma que ellas se sientan

satisfechas por la atención recibida y se garantice la salud materna-perinatal y debido a los altos índices de insatisfacción por las puérperas. Para mejorar la calidad de atención del parto por medio de tácticas donde participe el núcleo familiar de la parturienta realizando este acto sublime donde se desarrolle el apego madre-bebé y tal eludir la morbimortalidad materna perinatal.

Justificación teórica: a grado general el trabajo se justifica ya que dejará difundir la verdad de la calidad de atención de las usuarias del Centro de Salud Ambo. La mala calidad de atención del parto, es un problema que no se ha estudiado convenientemente, el presente estudio pretende contribuir de alguna manera a mejorar el abordaje para el estudio de este problema que aqueja a miles de parturientas en el Perú. Por ello, resulta necesario identificar la satisfacción materna como instrumento para incrementar la calidad asistencial. La calidad de atención es una corriente de mejora continua de la atención de la salud; sin embargo, no todas las teorías son aplicables a cada realidad. Por ello, mediante la presente investigación se pretende aportar con información importante de los aspectos de calidad de atención en nuestra realidad y si estas son equiparables a las teorías existentes.

Utilidad metodológica: porque nuestra investigación servirá como base para otras investigaciones futuras que ayuden a mejorar la calidad de atención de obstetricia en los servicios de salud.

1.5 Limitaciones

El presente estudio tuvo los siguientes inconvenientes:

- Poca cobertura de internet en Ambo para acceso a la búsqueda bibliográfica y de estudios previos.
- Financiamiento económico limitado por las investigadoras.
- Negativa de las puérperas de participar en el estudio.

- Abandono del estudio por parte de las puérperas.

1.6 Formulación de hipótesis generales y específicas

1.6.1 Hipótesis general

- Hi: Existe relación entre la satisfacción de las puérperas y la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Ambo–Huánuco, 2022.
- Ho: No existe relación entre la satisfacción de las puérperas y la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Ambo–Huánuco, 2022.

1.6.2 Hipótesis específicas

HE 1

- Hi: Las características sociodemográficas de las puérperas influyen en la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Ambo–Huánuco ,2022.
- Ho: Las características sociodemográficas de las puérperas no influyen en la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Ambo–Huánuco ,2022.

HE 2

- Hi: La calidad de atención del parto es buena según las puérperas atendidas en el Centro de Salud Ambo–Huánuco, 2022.
- Ho: La calidad de atención del parto no es buena según las puérperas atendidas en el Centro de Salud Ambo–Huánuco, 2022.

HE 3

- Hi: el nivel de satisfacción es alto según dimensiones de las puérperas atendidas en el Centro de Salud Ambo–Huánuco, 2022.
- Ho: el nivel de satisfacción no es alto según dimensiones de las puérperas atendidas en el Centro de Salud Ambo–Huánuco, 2022.

1.7 Variables

1.7.1 Variable independiente

- Calidad de atención del parto

1.7.2 Variable dependiente

1.8 Definición teórica y operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN
CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS	Son el conjunto de características biológicas, socioeconómico culturales que están presentes en la población sujeta a estudio, tomando aquellas que puedan ser medibles(25).	Edad	-Fecha de nacimiento	Nominal	
		Estado civil	-Soltera -Casada -Conviviente -Divorciada -Viuda	Nominal	

		Grado de Instrucción	-Analfabeta -Primaria incompleta -Primaria completa -Secundaria incompleta -Secundaria completa -Superior no universitario -Superior universitario	Nominal	Cuestionario modificado tipo SERVPERF
		Ocupación	-Ama de casa -Estudiante -Trabajadora independiente -Trabajadora dependiente.	Nominal	
		Procedencia	-Urbano -Rural	Nominal	
Variable Independiente Calidad de atención del parto	se refiere a la satisfacción que sienten las usuarias después de haber sido atendidos su parto por personal capacitado(26).	Aspectos tangibles	-Infraestructura -ambiente limpio y cómodo -Equipamiento y material -Servicios básicos	Ordinal	
		capacidad de respuesta	-Rapidez de atención. -Ayuda Oportuna.	Ordinal	

		Empatía	-Atención personalizada -Cortesía -Comprensión - Compromiso	Ordinal
		Seguridad	-Evaluación constante por el personal de salud. -Atención personalizada. -Interés del personal por el bienestar del paciente.	Ordinal
		Confianza	-Comunicación paciente-obstetra. -Privacidad durante la atención.	Ordinal
Variable Dependiente	Es el nivel del estado de ánimo de la usuaria que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.	Humano	-Respeto a los derechos - Interés en la persona	Ordinal
Satisfacción de las puérperas		Técnico-Científico	-Efectividad. -Eficacia -Eficiencia. -continuidad	Ordinal

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Muso ML(Ecuador,2019). Realizó un estudio titulado “Satisfacción percibida de los cuidados del parto y puerperio inmediato y mediato en usuarias atendidas en el servicio de obstetricia del Hospital Vicente Corral Moscoso. Cuenca 2019”, Tuvo por objetivo principal, determinar la satisfacción percibida por las usuarias sobre los cuidados del parto y puerperio inmediato y mediato en el servicio de obstetricia del Hospital Vicente Corral Moscoso, 2019.La metodología empleada fue una investigación no experimental, descriptivo, de corte transversal. Los resultados obtenidos fueron: el grupo etario que predomino fue de adultas el 80.8% fueron jóvenes ; en cuanto a estado civil el 39.4% eran convivientes ;en cuanto a grado de instrucción el 56.9% estaban en secundaria ; en cuanto a ocupación el 80.3% se dedicaban su casa, según procedencia el 50.7% eran de la zona rural ; del total de las puérperas , el 56.06% estaban satisfechas con la atención recibida ; en la dimensión, cuidados del parto el 65.4% estaban muy satisfechas; en cuidados del puerperio, el 48.7% estaban muy satisfechas; en cuidados del RN, el 53% estaban satisfechas; y en cuanto al ambiente , el 51.8% estaban satisfechas. Concluyeron que la dimensión con mayor nivel de satisfacción fueron los cuidados durante el periodo del parto y la dimensión con menor nivel de satisfacción fue los cuidados del recién nacido (6).

Vázquez GA, Alvarenga NB, Araujo DA, Cabañas JD, Mareco N, Martínez LF(Paraguay,2018). Realizaron un estudio titulado “Satisfacción de las usuarias del Departamento de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional en 2018”. Tuvieron como Objetivo principal determinar el nivel de satisfacción de las pacientes egresadas del Departamento de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional en 2018. La metodología de la investigación fue diseño observacional, descriptivo, prospectivo, con componentes analíticos, se aplicó el cuestionario SERVQUAL a las mujeres egresadas del Servicio de

Ginecología y de Obstetricia entre agosto y septiembre del 2018. Los resultados obtenidos fueron: del total de 203 pacientes, la edad promedio fue de 31 ± 11 años, la frecuencia de satisfacción se vio en 82 pacientes (40%); los puntos de vista fuertes del Servicio de Ginecobstetricia fueron las magnitudes de capacidad de contestación y estabilidad mientras tanto que el punto más débil ha sido la magnitud de tangibilidad (aspectos de las aulas, señalizaciones y comidas servidas). Se concluyó que la frecuencia de satisfacción fue de un 40% (7).

Gerónimo R, Magaña M, Rivas V, Sánchez L, Cruz A, Morales F (México,2016). Realizaron un estudio titulado “Satisfacción con la calidad de la atención en mujeres en periodo posparto de un hospital de tercer nivel”. Tuvieron como objetivo principal, determinar en las mujeres en periodo posparto la satisfacción con la calidad de la atención obstétrica recibida durante su hospitalización. La metodología empleada fue descriptiva de corte trasversal, la población de estudio estuvo conformada por 613 púerperas, se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia. Los resultados obtenidos fueron: el 92% considera que el personal sí se preocupa por el bienestar de la madre y su recién nacido, el 64% consideran buena la atención recibida por el personal de enfermería y el 30% considera como muy buena la calidad de atención. Concluyeron que la satisfacción con la calidad de atención en el puerperio fue alta. La satisfacción con la atención del parto y periodo del puerperio en el Hospital es uno indicadores de calidad en el servicio de obstetricia (8).

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Olaya KM (piura,2021). Realizó un estudio titulado “Nivel de satisfacción de púerperas mediatas sobre la atención del personal de obstetricia, Hospital Chulucanas – Piura, 2021”.Tuvo como objetivo principal Identificar el nivel de satisfacción de las usuarias según atención y orientación educativa, atendidas por el personal de obstetricia en el Hospital Chulucanas – Piura, 2021.La metodología de la investigación fue diseño no experimental, nivel descriptivo ,observacional de enfoque cuantitativo y corte trasversal.

La muestra estuvo constituida por 86 usuarias que cumplieron los criterios de inclusión y exclusión. Resultados obtenidos fueron : el 53.5 % de las puérperas inmediatas indicaron estar medianamente satisfechas con la atención brindada, el 73.0% de las usuarias indicaron estar satisfechas por la atención brindada por el personal de obstetricia, mientras que el 46.5% de las usuarias mediatas indicaron estar completamente satisfechas ; con respecto a los características sociodemográficos predominó el grupo atareo que predominó fue de 20 a 29 años que corresponde al 52.3%, en cuanto a la religión que predominó fue la católica que corresponde al 86% y la ocupación que predominó fue ama de casa que corresponde al 80.2% y de estado civil que predominó fueron convivientes que corresponde al 64% y el 88.3% tuvo más de 4 controles prenatales. Se concluyó que el 73.0% de las usuarias entrevistadas indicaron estar medianamente satisfechas con la atención recibida por el personal de obstetricia (9).

Aquije J, Kuroki A(Ica,2020). Realizaron un estudio titulado “Calidad de atención del parto según puérperas del Servicio de Obstetricia del Hospital General del Perú”. Tuvieron como Objetivo principal de determinar la calidad de atención del parto según usuarias del Servicio de obstetricia del Hospital Regional de Ica, mayo -Setiembre 2019. La metodología de la investigación fue descriptivo, observacional, prospectivo y transversal, la muestra estuvo constituida por 211 usuarias, como técnicas se aplicó la entrevista y como instrumento se utilizó el cuestionario tipo SERVPERF. Los resultados obtenidos fueron: en cuanto a la calidad de la atención según el nivel de satisfacción en el posparto el 70,1% califica la calidad de atención como muy buena, el 26,1% lo califica como bueno, el 3,3% califica como mala, y el 0,5% considera que la atención fue muy buena. Según las dimensiones la calidad de la atención obstétrica de cada persona es muy buena, las dimensiones con valores más altos fue empatía con 5.32% de, confianza con 5.18%; Y el menor valor de las dimensiones fue seguridad con 5,04% Se encontró una asociación estadística muy significativa entre las variables demográficas: edad (p. 0,013), grado de instrucción (p. 0,000) y estado conyugal (p. 0,024). Las variables no correlacionadas son ocupación (p. 0,197), origen (p. 0,475) y co-entrega del empleado (p. 0,836). Concluyeron

que la calidad de la atención posparto según el nivel de satisfacción posparto de las mujeres se monitorea en un nivel muy bueno, con un 3,3% insatisfecho o de mala calidad (10).

Contreras CA, Mulato E(Huancavelica, 2019).Realizaron un estudio titulado “Calidad en la atención del parto según percepción de las puérperas atendidas en el Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica, mayo 2019”.Tuvieron como objetivo determinar la calidad en la atención del parto según percepción de las puérperas atendidas en el Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica, mayo 2019.La metodología de la investigación fue no experimental ,descriptivo, observacional, prospectivo de corte transversal, la población estuvo constituida por 63 puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital Regional de Huancavelica, y la muestra fueron 59 puérperas de parto eutócico , mayores de 18 años con recién nacido normal quienes cumplieron los criterios de inclusión y exclusión. Los resultados obtenidos son los siguientes: dentro de las características generales de la población estudiada, el 64,4,7% son jóvenes, el 28,8% tienen secundaria completa, el 61% son convivientes, el 61,7% son urbanos; en el aspecto ambiental el 71,7% tiene buena conciencia técnica y el 66,1% tiene buena conciencia Y en cuanto a las personas el 54,7% tiene una buena percepción. Concluyeron que la mayoría de la población estudiada era joven, coexistiendo con una educación secundaria completa de origen urbano, las mujeres posparto son muy conscientes de todas las dimensiones del sistema ecológico, técnico y humano (11).

Acuña NY, López PV(Cajatambo,2019). Realizaron un estudio titulado “Calidad de atención del parto vaginal desde la percepción de las puérperas inmediatas del Hospital de Barranca- Cajatambo, 2019”. Tuvieron como objetivo general, determinar la calidad de atención del parto vaginal desde la percepción de las puérperas inmediatas del Hospital de Barranca-Cajatambo, 2019. La metodología de la Investigación fue descriptiva, observacional, prospectiva con enfoque cuantitativo, la muestra estuvo constituida por 82 usuarias. Como instrumento se usó el cuestionario tipo SERVQUAL, para el procesamiento de datos se utilizó el programa SPSS versión 22 .Se obtuvieron los

siguientes resultados: el 59,8% de las usuarias perciben inmediatamente como buena la calidad de la atención del parto, en cuanto a los aspectos, el 53,7% perciben buena atención en cuanto a la respuesta, el 100% sienten que el manejo del parto vaginal es bueno en cuanto a la empatía, para eso, desde en cuanto a la seguridad, el 46,3% cree que la atención regular durante el parto vaginal y el 54,9% cree que la atención regular en términos de confiabilidad, finalmente, en términos de tangibilidad, el 72% de las mujeres inmediatamente después del parto reciben atención regular. Concluyeron que la calidad percibida de la atención del parto vaginal por parte de las mujeres en el posparto inmediato fue buena, siendo la empatía el aspecto mejor valorado y más perceptible (12).

Colque JM (Tacna,2019), Realizó un estudio titulado “Percepción de la calidad de atención del parto en puérperas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el periodo de julio – setiembre del 2019”. Tuvo como objetivo general, evaluar la percepción de la calidad de atención de parto en usuarias del Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el periodo de julio – setiembre del 2019.La metodología empleada en la investigación fue no experimental descriptivo, observacional, con enfoque cuantitativo y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 72 usuarias de parto, la técnica utilizada fue la entrevista y como instrumento el cuestionario. Los resultados obtenidos son los siguientes: el 75% de las puérperas están muy satisfechas mientras que el 19% están satisfechas y finalmente el 5% no están satisfechas con la atención del parto ; en cuanto a la capacidad de respuesta, el 67% de las puérperas indicaron estar satisfechas, y el 65% de las puérperas cree que el hospital cuenta con suficientes medicamentos y materiales ;el 60% se sienten satisfechas cuando el personal usa el uniforme adecuado, brindándoles seguridad en manos de personas que se preocupan por su salud, luego el 57% dijo estar satisfecho con la señal satisfactoria del hospital, el 54% dijo estar satisfecho con la confianza obstétrica que le brindó el personal del Centro ellos, el personal respetó su horario establecido, luego el 53% estaba satisfecho con la solidaridad que los empleados brindan (13).

Ramírez V A (Piura,2019). Realizó un estudio titulado “Calidad de atención y satisfacción del parto humanizado en puérperas del Centro de Salud Sechura “. Su objetivo principal fue determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del parto humanizado en puérperas del Centro de Salud Sechura, Piura 2019. La metodología del estudio fue descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 62. Se obtuvieron los siguientes resultados: el nivel de calidad fue bueno (77,4%) y las puérperas lograron un alto nivel de satisfacción (75,8%) por el nacimiento de un hijo, por otro lado, mirando la variable aspectos de calidad, encontramos que la tendencia entre ellos puede diferir, Siendo la dimensión confiabilidad (74.2%), la dimensión sensibilidad (61.3%), la dimensión seguridad (66,1%) y la dimensión empatía (58.1%) lo pone en un buen nivel; mientras que las dimensiones de la sombra (69,4) corresponden al nivel de regularidad. Del mismo modo, encontramos que la tendencia entre las tres dimensiones de la satisfacción con la maternidad no es la misma, es decir, la dimensión científica e ingenieril (100%) y la dimensión humana (74,2%) alcanzaron un nivel alto, la dimensión ambiental (83,9%) fue la mitad. Se concluyó que existió una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción con el parto en puérperas del Centro Médico Sechura, Piura (14).

Franco C I (Lima,2018). Realizó un estudio titulado “Calidad de atención del profesional obstetra relacionado a la adherencia en las usuarias del Servicio de Obstetricia, 2018”. Tuvo como objetivo Identificar la relación entre la calidad de atención del profesional obstetra y la adherencia en las usuarias del servicio de obstetricia del Centro de Salud Leonor Saavedra, 2018. Metodología del estudio fue observacional, correlacional y de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 176 usuarias que acudieron al servicio de obstetricia del Centro de Salud Leonor Saavedra en el mes de agosto del año 2018. Se empleó un cuestionario tipo SERVQUAL. Para la variable y sus dimensiones se estimó las frecuencias absolutas y relativas con uso del programa SPSS versión 23. Los resultados obtenidos fueron: las usuarias que acudieron al servicio de Obstetricia y Ginecología tienen principalmente entre 25 y 31 años, el 49,4% (87/176) y tienen un GCSE 51,7% (91/176), el estado civil fue principalmente 40,3% (71/176) conviviente, 61,9% (109/176) trabajando activamente y 81,3% (143/176) SIS. Se concluyó que no hubo diferencias

significativas en la calidad de la relación entre la atención de los profesionales obstetras y el cumplimiento entre las usuarias y servicios obstétricos, pero se encontró una diferencia significativa en la dimensión de respuesta (15).

Castro EK, Dávila DD(Oxapampa,2017). Realizaron un estudio titulado” Nivel de satisfacción en la atención del parto en pacientes atendidas en el Hospital General”. Tuvieron como Objetivo general determinar el nivel de satisfacción sobre la atención de parto en usuarias atendidas en el Hospital General “Ernesto German Guzmán Gonzales” – Oxapampa de Julio a diciembre del 2017. Metodología de estudio fue no experimental descriptivo, observacional, de corte transversal y con enfoque cuantitativo, la muestra estuvo constituida por 168 usuarias entre 18 y 40 años, Como instrumento se utilizó el cuestionario tipo SERVQUAL. Los resultados obtenidos son los siguientes: de 168 participantes el 100% de la muestra está conformada por usuarios, el principal nivel educativo en la muestra promedia 63,69%, seguido del técnico jefe con 11,31%;la satisfacción del usuario se encuentra “satisfecho” con 66,2%, así como para cada dimensión: confiabilidad el 67,3% indicaron estar satisfechas ;en respuesta satisfecha el 64,1% indicaron estar satisfechas ;en seguridad el 63,4% indicaron estar satisfechas; en empatía el 69,8% estaban satisfechos, en aspecto tangible el 65,5% estaban satisfechas . se concluyó que el nivel de satisfacción con los servicios de atención obstétrica de las pacientes atendidas en el Hospital General “Ernesto Germain Guzmán González” - Oxapampa de julio a diciembre del 2017 fue de 66.2% satisfechas (16).

Cruzado L Y (Cajamarca,2016). Realizó un estudio sobre “Percepción de la calidad de atención del parto por pacientes atendidas en el Hospital Regional de Cajamarca”. Tuvo como objetivo general, determinar la percepción de la calidad de atención del parto vaginal en usuarias atendidas en el Hospital Regional Docente de Cajamarca, durante el mes de marzo – 2016. Metodología de la investigación fue de diseño no experimental, descriptivo , prospectivo de corte transversal .La muestra estuvo conformado por 180 usuarias en trabajo de parto, como instrumento se usó un cuestionario tipo SERVQUAL, Los

principales resultados obtenidos son los siguientes: el 26,7% pertenece al grupo de 20 a 24 años, la etapa principal es la etapa de preparación representando el 23,9%, conviviente 59,4%, ama de casa 81,1% 55% del casco urbano; en cuanto a las características obstétricas, el 53% de los embarazos fueron examinados durante más de 6 consultas prenatales; el 38,3% son parejas y el 36% son múltiples de 2 a 4 años ;en cuanto a la jerarquía de la calidad de atención, la medida de mayor satisfacción es la confiabilidad (46,7%), seguida de la seguridad (41,7%), el aspecto físico (40,6%), la empatía (37,8%) y finalmente la respuesta. (35,6%); finalmente, el nivel general de satisfacción de las pacientes con la calidad de la atención obstétrica fue del 46,7%. Conclusión: las pacientes no están satisfechas con la atención del parto (17).

2.1.3 Antecedentes Locales

Claudio M L, Ferrer M Y (Huanuco,2017). Realizaron un estudio titulado “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios demandantes de servicios en la maternidad del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano-Huánuco – 2017”. El objetivo principal fue determinar la calidad de atención y satisfacción de las puérperas que acudieron al servicio de centro obstétrico. Se utilizan métodos de investigación a nivel descriptivo, observacional, transversal, analítico, prospectivo y relacional. La muestra incluye 30 usuarias de los servicios de maternidad (mujeres en el puerperio inmediato); la muestra podría no ser conveniente según los criterios de inclusión y exclusión. La técnica utilizada fue la entrevista y se utilizó como instrumento el cuestionario, la que fue validada externamente por el juicio de expertos. Los principales resultados fueron: el 60% de los participantes fueron entre 14 y 25 años, el 77% vivía en la ciudad, el 56% convivía, el 57% tenía estudios secundarios y el 53% trabajaba desde casa. En cuanto a las cosas materiales; de acuerdo a la al ambiente adecuado en sala de partos, el 87% de las pacientes refieren haber estado en ambiente cómodo con temperatura adecuada, el 03% de las usuarias se siente normal y el 10% de las usuarias se siente mal; según la pureza, el 80% de los usuarios considera que la limpieza es buena, mientras que el 20% de los usuarios media; con base en equipos y materiales, el 87% de los usuarios calificó de buena calidad, el 03% calificó

de mediana calidad y el 10% calificó de mala calidad; sobre la base de los servicios básicos disponibles, el 93 % califica la usabilidad como buena y el 07 % califica la calidad como buena. Encontraron evidencia estadística el 95% de confianza de que existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las púerperas en el Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano-Huánuco-2017 (18).

2.2 Bases teóricas

2.2.1 calidad de atención en salud

Según Carlos Alfonso Kerguelen, la calidad en salud es "la provisión de servicios de salud a los usuarios de forma accesible, equitativa y con un nivel profesional óptimo, considerando el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el fin de lograr la satisfacción de los usuarios"(19).

Avedis Donabedian que dice: "Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes" (20).

2.2.2 Componentes de la calidad asistencial

En cuanto a calidad de atención en salud Donabedian, menciona componentes importantes a tener en cuenta.

- El componente técnico, el cual es uso de la ciencia y la tecnología con la finalidad de resolver problemas de un individuo, de forma que brinde mayor beneficio sin incrementar los riesgos (20).
- El componente interpersonal, el cual consiste en la relación entre individuos debe seguir las normas, valores sociales y morales que dirigen la interacción entre la ciudadanía (20).
- El aspecto de confort, los cuales son todos aquellos aspectos del entorno donde se encuentran los usuarios y que esto a vez les proporcionan una atención más cómoda (20).

Avedis Donabedian estableció en 1966 aspectos de estructura, proceso y resultados y sus indicadores para la evaluación de la calidad de la atención en salud (21).

- **Indicadores de estructura.** Estos son estructuras corresponde a los recursos humanos y financieros que se encuentren disponibles en el sitio de atención (21).
- **Indicadores de proceso.** Se relacionan con lo que los profesionales y proveedores de atención médica pueden hacer por los usuarios, su relación con las actividades de promoción y prevención (21).
- **Los indicadores de resultados.** Se refiere a los cambios en los niveles de salud y satisfacción del usuario, lo que muestra mayor importancia debido a la necesidad de satisfacer las expectativas de los usuarios con una mejor calidad de servicio (21).

Para calificar la calidad de atención se han usado varios métodos como las encuestas simples, otras de tipo SERVQUAL. Para la presente investigación se escogió el modelo SERVPERF, fue elaborado por Cronin y Taylor en 1992, dicha escala al igual que las anteriores ha sido diseñada para medir la calidad de los servicios por medio de la satisfacción percibida por los usuarios.

2.2.3.1 Modelo SERVQUAL

En el año 2009 el modelo de SERVQUAL fue definido por Zeithaml, Bitner y Gremler, como un instrumento para medir la calidad de atención y lo clasificaron en cinco dimensiones:

- **Fiabilidad:** Se refiere a la capacidad de realizar el servicio de manera segura. De esta forma, la empresa cumple con sus compromisos en cuanto a entregas, prestación de servicios y recuperación de costos. Cada área que preste un servicio debe brindarlo de manera confiable, segura y con cuidados básicos; exactamente como se prometió, sin errores. (22).
- **Sensibilidad:** Se refiere al interés del especialista por ayudar a los pacientes, ayudándolos de forma rápida y adecuada. Además, la atención de reclamos de los

consumidores, el cumplimiento oportuno de promesas, la respuesta a consultas y resolución de complicaciones, y la accesibilidad a las instalaciones médicas en beneficio de los clientes, es decir, la posibilidad de adquirir empleados e incluye la factibilidad. (22).

- **Seguridad:** Esta dimensión considera el comportamiento del servicio prestado, la cortesía de los empleados y la capacidad de infundir confianza en el cliente. Es la impresión que tienen las personas cuando dejan las complicaciones en manos de los establecimientos médicos y esperan que se resuelvan de la manera más deseable. También incluye credibilidad al tiempo que abarca la honestidad, la confiabilidad y. Esto significa que es importante garantizar las necesidades del paciente a través de las preocupaciones del centro para lograr una mayor satisfacción. (22).
- **Empatía:** En tanto se refiere al nivel de atención que brindan las instituciones y es brindada mediante un servicio adecuado que genere complacencia en los usuarios. Representa la habilidad de los expertos para dar a los pacientes, cuidados adecuados al agrado del usuario (22).
- **Elementos tangibles:** Esta magnitud integra todos los elementos sustanciales como instalaciones, la infraestructura del establecimiento, dispositivos médicos doctores, materiales y personal capacitado (22).

2.2.3.2 Modelo SERVPERF (SERVice PERFormance)

Es un instrumento utilizado para la medición de la calidad de atención percibida por los usuarios; consta de un total de 22 ítems que hacen referencia a la percepción de la paciente, consta de cinco dimensiones, las mismas que tiene el SERVQUAL, que son: elementos tangibles, seguridad, empatía respuesta rápida y confianza; además de presenta alta confiabilidad de $\alpha > 0.9$ (23).

Según Cronin y Taylor, quienes diseñaron el modelo SERVPERF, después de realizar estudios concluyeron que el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio, que diseñado

por Zeithaml, Parasuraman y Berry no era adecuado para evaluar la Calidad del Servicio en los usuarios (23).

El modelo SERVPERF se centra, únicamente en las percepciones de los usuarios, eliminando las expectativas y reduciendo a la mitad las preguntas planteadas anteriormente en el anterior modelo, Además, su alto grado de fiabilidad le favorece y el hecho de gozar de una mayor validez predictiva (23).

2.2.4 Dimensiones de la calidad

En el 2006 el MINSA establece el sistema para gestionar la calidad de atención con el propósito de ayudar y fortalecer los métodos de desarrollo continuo de la calidad en las instituciones sanitarias por medio de la Dirección Ejecutiva de servicios de salud (24).

El Ministerio de Salud propuso tres dimensiones:

- **Dimensión técnico-científica:** se refiere a los conocimientos científicos que posee el proveedor de la atención, cuyas características principales son:
 - Efectividad, está orientado al logro de los cambios positivos en el estado de salud del paciente que acude a la institución (24).
 - Eficacia, referida al cumplimiento de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas (24).
 - Eficiencia, se refiere al cumplimiento de los objetivos de forma exitosa, con el uso adecuado de recursos obtenidos (24).
 - continuidad, prestación interrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias (24).
 - Seguridad, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario externo (24).
 - Integralidad, que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese en un interés por la condición de salud del acompañante (24).

- **Dimensión humana:** referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características: respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona (24).

Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella; interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es asimismo válido para el usuario interno. Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención (24).

- **Dimensión del entorno:** referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles: implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio (24).

2.2.5 Satisfacción en salud

El Ministerio de Salud utiliza la satisfacción del usuario como indicador para evaluar la calidad de los servicios médicos. Comprender los niveles de satisfacción ayudará a cerrar las brechas y redefinir las fortalezas para desarrollar sistemas de salud que brinden la atención de calidad que demandan los pacientes (25).

La evaluación de la satisfacción del usuario externo: es un proceso que se refiere a la valorar la calidad de atención en los servicios del sector salud por el cliente, a través de sus actividades principales del proceso de atención (25).

La satisfacción es un indicador que mide la buena interacción de los consumidores con una marca, organización o servicio. Es por medio de una encuesta de satisfacción que la organización puede obtener retroalimentaciones cuantitativas y representativas sobre lo cual sospecha el público (26).

Según Philip Kotler y Kevin Lane Keller, autores del libro «Marketing Management», satisfacción significa: Sensación de placer o decepción resultante de comparar el

rendimiento esperado del producto (o resultado) en relación con las expectativas de la persona. En otras palabras: la satisfacción es un sentimiento que el comprador produce tan rápido como compra un producto o servicio (26).

El estado de satisfacción influye de manera positiva en el confort físico, de la mente y social en beneficio del usuario en la organización de salud. La sociedad tiene la obligación de atender la salud de sus miembros y fomentar la función de vivir en un mundo en el cual constantemente se tienen que coordinar los esfuerzos para evitar los peligros de enfermar, alargar la vida y estimular el mejoramiento poblacional.

- **Importancia de medir la satisfacción del consumidor**

Conocer al cliente y emprender relaciones son tareas que deben formar parte del día a día de una empresa. Después de todo, cada consumidor genera una gran cantidad de datos y señales de intención que ayudan a extraer información para el crecimiento empresarial (26).

- **Métodos para medir la satisfacción del cliente**

Arrojar encuestas de satisfacción es una buena forma de entender el grado de contenido y las expectativas de la audiencia objetivo (26).

Existen varios métodos de encuestas de satisfacción:

- a) **Net Promoter Score (NPS):** Creada por el estadounidense Fred Reichheld, la encuesta de NPS tiene como objetivo medir el grado de satisfacción del consumidor de cualquier empresa o marca, independientemente de su tamaño (26).
- b) **Formularios:** se encuentran entre los métodos más tradicionales de encuestas de satisfacción del cliente y se pueden aplicarse fácilmente: por correo electrónico, teléfono, en persona o en las redes sociales (26).
- c) **Escala Likert:** los cuestionarios en escala Likert son muy interesantes a la hora de evaluar la satisfacción del cliente. Esto se debe a que el método consiste en pedir frases afirmativas o negativas al entrevistado (26).

2.2.6 Nivel de satisfacción

Luego de realizar la compra y adquirir un producto o servicios, los usuarios experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción:

- ✓ **Insatisfacción:** Se crea una vez que el manejo percibido del producto no alcanza las expectativas del comprador (26).
- ✓ **Satisfacción:** Se crea una vez que el funcionamiento percibido del producto coincide con las expectativas del comprador (26).
- ✓ **Complacencia:** Se genera una vez que el manejo percibido excede a las expectativas del comprador (26).

2.2.7 Atención del parto

El ministerio de salud en el año 2020 estableció una norma técnica de salud para la atención del parto vertical con enfoque en derechos humanos con pertinencia de interculturalidad con la finalidad de mejorar la calidad de atención del parto en el Perú.

1. Primer Periodo: Dilatación

Los procedimientos que se deben llevar a cabo en esta etapa son lo siguiente:

- Recibir y derivar a las mujeres embarazadas a un equipo de profesionales responsables de su atención (25).
- Registrar el partograma a partir de 4 cm de dilatación (inicio de fase activa). (25)
- Lavar el perineo con agua tibia o fría para evitar infecciones posparto, en caso que no puedan el personal técnico debe hacerle el lavado (25).
- Deben utilizar técnicas de prevención mental para reducir el dolor del trabajo de parto, se debe aplicar la psicoprofilaxis de emergencia (25).
- Permitir el consumo de alimentos, preparados o infusiones para promover el parto según la costumbre local, aplicar las normas de bioseguridad antes y después de cada procedimiento (25).
- Realizar el examen vaginal cuando la mujer embarazada esté pujando o muestre signos de fuga de líquido amniótico (25).

- La OMS recomienda un máximo de cuatro tactos máximo durante el periodo de dilatación, la ruptura artificial de membranas no debe de realizarse mientras el trabajo de parto esté progresando normalmente (25).

2. Segundo periodo: expulsivo

En esta etapa del trabajo de parto es necesario esperar hasta que la embarazada sienta la necesidad de pujar. En algunos casos, cuando se expande por completo, no siente la necesidad de empujar (la primera etapa no se saca), solo espera 10-30 minutos para que termine. Comienza la sensación de pujar (25).

3. Tercer Periodo: Alumbramiento

Debido al aumento del sangrado vaginal, el manejo activo de la tercera etapa del trabajo de parto debe administrarse en posición horizontal, que incluye: uso de 10 UI oxitocina, tracción controlada del cordón y compresión bimanual externa (25).

2.2.8 Atención del puerperio

1. Puerperio inmediato

Esta comprendido entre las primeras 24 horas después del parto, lo realiza el equipo de atención del parto (25).

Los procedimientos a realizar son lo siguiente:

- Realizar el alojamiento conjunto madre-bebé, y promover la lactancia materna exclusiva con la técnica correcta de amamantamiento manteniendo una temperatura adecuada (25).
- Los parámetros a tener en cuenta son: verificar que las vías aéreas estén permeables, control de signos vitales (temperatura, pulso, presión arterial, respiración) sangrado genital (verificar cantidad), consistencia del útero (debe estar contraído por debajo de la línea umbilical), se debe verificar la sutura desgarros y la episiotomía con la finalidad de prevenir la formación de hematomas y/o edemas (25).

Frecuencia:

-Las primeras dos horas controlar estrictamente funciones vitales cada 15 minutos (25).

-La tercera hora controlar funciones vitales cada 30 minutos (25).

-Desde la cuarta, quinta y sexta hora controlar funciones vitales cada hora (25).

-Desde la séptima hora, hasta el día del alta: cada 6 horas se debe vigilar la involución del útero (25).

2. Puerperio mediato

Esta etapa comprende desde las 24 horas hasta los 7 días después del parto (25).

Los procedimientos a realizar en esta etapa son lo siguiente:

- Se debe realizar la higiene del área perineal con agua tibia o fría de acuerdo a la zona, lo realiza el personal de la salud en caso que la puérpera no está en buenas condiciones (25).
- La puérpera y su pareja deben recibir orientación y consejería de los siguientes temas: Lavado de manos, lactancia materno exclusivo, técnicas correcta de amamantamiento, higiene de las mamas ,cuidado y limpieza del cordón umbilical, higiene diaria del recién nacido, una alimentación balanceada y adecuada para la etapa puerperal , importancia del control del puerperio a los siete días, sobre todos los signos de peligro durante el puerperio y del recién nacido, paternidad responsable métodos de anticoncepción, Importancia de la vacunación de recién nacido(25).
- Importancia del control de crecimiento y desarrollo del bebé (25).

3.Puerperio Tardío

Esta etapa está comprendida de los 7 días hasta los 42 días después del parto, cuya atención se lleva a cabo en consultorio externo por un profesional de la salud capacitado quien debe realizar control de la puérpera, Control de funciones vitales, Informar sobre el inicio de la actividad sexual, alimentación durante el puerperio (25).

2.3 Definición de términos

- **Satisfacción en salud:** se refiere a Conocer el nivel de satisfacción del usuario que permite constatar las debilidades y fortalezas del sistema de salud y mejorar la atención de calidad que los pacientes demandan (25).
- **Nivel de satisfacción:** Luego de realizar la compra y adquirir un producto o servicio, los usuarios experimentan cualquiera de los tres niveles de satisfacción que puede ser satisfacción, insatisfacción o complacencia (26).
- **Calidad de atención en salud:** se refiere a la satisfacción que sienten los usuarios después de haber sido atendidos por personal capacitado (27).
- **El puerperio:** es la etapa donde todos los cambios fisiológicos y anatómicos que fueron provocados por la gestación, regresan a su normalidad, el puerperio dura aproximadamente de 4 y 6 semanas (28).
- **Parto:** El parto se define como la expulsión de uno (o más) fetos y placenta madura de la cavidad uterino (29).
- **Características sociodemográficas:** son el conjunto de caracteres biológicos, culturales y económicos que están presentes en la ciudadanía, que forma parte de un estudio, estas características suelen ser medibles como: edad, estado civil, grado de instrucción etc (30).
- **Puerperio mediato:** Esta etapa comprende desde las 24 horas hasta los 7 días después del parto.
- **Puérpera:** se denomina a toda mujer que ya dio luz a su hijo y se encuentra en la etapa donde todos sus órganos y sistemas vuelven a tu etapa pre gestacional.
- **Calidad del servicio:** existe calidad siempre en cuando haya satisfacción, y esto estará presente cuando se cubra las necesidades de la forma en la que el usuario quiere ser atendido en cada momento.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 Ámbito

El presente estudio se realizó en el Consultorio Materno Perinatal del Centro de Salud Ambo , el mismo que se encuentra ubicado en jirón Viray N°10441. La provincia de Ambo se encuentra a 2.064 metros sobre el nivel del mar. Según el Instituto Geográfico Nacional, tiene una superficie de 1.581,00 kilómetros cuadrados, lo que representa el 4,29 % de la superficie total de la provincia de Huánuco (36.848,85 kilómetros cuadrados) (31).

El establecimiento en el área de obstetricia cuenta con el servicio de emergencia, centro obstétrico, hospitalización, y los consultorios de materno, planificación familiar, ITS-CACU; así mismo cuenta con diversos profesionales de salud como médicos generales, profesionales de obstetricia, personal técnico e internas de obstetricia.

- **Servicio de emergencia obstétrica:** cuenta con un equipo de monitoreo fetal para su estricta vigilancia, un tensiómetro, un estetoscopio, un termómetro digital, un equipo de saturación, una camilla exclusiva para la evaluación, a su vez cuenta con el área observación exclusivo para pacientes que ingresan a este servicio, en esta área hay 2 camas y 1 baño para las pacientes.
- **El servicio de centro obstétrico:** cuenta con una camilla para la atención del parto y materiales exclusivos para este fin. A su vez cuenta con un área de dilatación que cuenta con una camilla, un equipo Doppler, tres camas destinadas para todas las gestantes que estén en trabajo de parto fase activa, hay 1 baño exclusivo para las pacientes.
- **El servicio de hospitalización:** cuenta con 6 camas destinadas para todas las pacientes puérperas inmediatas. También cuentan con una computadora y impresora exclusivo para este servicio.

- **Consultorio Materno Perinatal:** aquí se realiza el control prenatal y control de puerperio, cuentan con una camilla, una computadora, una impresora, cuenta con un baño exclusivo para uso del personal de salud.
- **Consultorio de planificación familiar:** cuenta con una camilla, formatos de fuas, recetas exclusivas para la atención a mujeres en edad fértil, varones y puérperas. También cuenta con una computadora e impresora.
- **Consultorio de ITS-CACU:** cuenta con una camilla, formatos de fuas, recetas exclusivas para la atención a mujeres en edad fértil, gestantes. También cuenta con una computadora e impresora y materiales necesarios para la toma de PAP; pruebas rápidas para descarte de VIH Y hepatitis B.

3.2 Población

La población estuvo conformada por 102 puérperas que fueron atendidas en el consultorio Materno Perinatal del Centro de Salud Ambo del Centro de Salud Ambo, en el periodo de junio – setiembre del año 2022.

3.3 Muestra

La muestra estuvo constituida por 64 puérperas que asistieron a su primer control de puérpera (a los 7 días posparto) en el Consultorio Materno Perinatal del Centro de Salud Ambo, que cumplieron con el criterio de selección.

Para el cálculo de la muestra se utilizó la fórmula de población finita:

$$n = \frac{Z^2 \times q \times p \times N}{E^2 (N-1) + (Z)^2 \times q \times p}$$

De donde:

N = Tamaño de la población: 102

n = Tamaño de la muestra?

Z = Coeficiente de confianza: 1.96

P= Probabilidad del éxito: 0.85

q= Probabilidad del fracaso: 0.15

E = Error o precisión de la muestra: 0.05

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.15) (0.85) (102)}{(0.05)^2 (102) + (1.96)^2 (0.15) (0.85)}$$

$$n = \frac{(3.8416) (0.15) (0.85) (102)}{(0.0025) (101) + (3.8416) (0.15) (0.85)}$$

$$n = \frac{(3.8416) (13.13)}{(0.245) + (0.57624) (0.85)}$$

$$n = \frac{50.3402}{0.7348}$$

$$n = 64$$

Quedando la muestra conformada por 64 puérperas.

• **Tipo de muestreo:** se utilizó el no probabilístico por conveniencia bajo criterios de inclusión y exclusión (32).

CRITERIOS DE SELECCIÓN

a) Criterios de inclusión:

- Puérperas cuyo parto fue atendido en el Centro de Salud Ambo.
- Puérperas que saben leer y escribir.
- Puérperas que asistieron a su primer control de puerperio en el Centro de Salud Ambo.
- Puérperas que aceptaron participar en el estudio previo firma de consentimiento informado.
- Puérperas cuyo último parto fue vía vaginal.
- Puérperas que fueron atendidas por el profesional de obstetricia.

b) Criterios de exclusión:

- Puérperas que fueron atendidas en otro establecimiento de salud.
- Puérperas que no aceptaron participar en el estudio.
- Puérperas que no culminaron de completar el cuestionario.
- Puérperas analfabetas.
- Puérpera cuyo parto culminó por cesárea.
- Puérperas cuyo parto fue atendido por otro profesional de la salud.

3.4 Nivel y tipo de estudio**3.4.1 Nivel de investigación**

La presente investigación corresponde al nivel descriptivo correlacional, porque se buscó la relación que existe entre la variable dependiente e independiente (32).

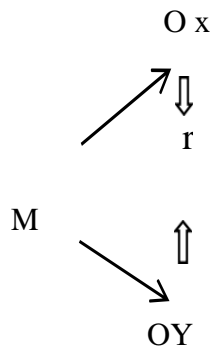
3.4.2 Tipo de investigación

El tipo de estudio fue de acuerdo a la siguiente clasificación:

- Según la planificación de la toma de datos: prospectivo porque los datos se recolectaron a partir de las fuentes primarias aplicando los dos cuestionarios modificados tipo SERVPERF (32).
- Según el número de veces en que se midió la variable de la investigación: de corte transversal, ya que la medición de las variables se realizó en un solo momento, después de recolectar la información (32).
- Según el número de variables de interés, fue descriptivo bivariado, donde se realizó un análisis estadístico entre dos variables (32)..

3.5 Diseño de investigación

El diseño del estudio es no experimental, correlacional, que buscó la relación entre las dos variables de estudio (32).



Dónde:

M = Representa a la muestra del estudio.

Ox = variable: satisfacción de la puérpera.

OY = variable: calidad de atención

r = relación entre las dos variables.

3.6 Métodos, Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos

- **Fuentes:** fueron primarias, porque se recogieron los datos directamente de las puérperas que asistieron a su primer control de puérpera (a los 7 días posparto) en el consultorio Materno Perinatal del Centro de Salud Ambo en el periodo de junio – setiembre del año 2022.
- **Técnica:** en la investigación se utilizó como técnica la encuesta, siendo mejor forma donde se pudo recopilar datos a través de la encuesta a las puérperas.
- **Instrumentos:** se utilizó dos cuestionarios tipo SERVPERF modificado que se encuentran en el ANEXO N° 3, que fue tomado de un estudio (33). La recolección de datos se hizo en el periodo de junio -setiembre del año 2022.
- Para recoger los datos sociodemográficos de las usuarias se utilizó una ficha de recolección de datos.
- Para medir el nivel de satisfacción de las puérperas se utilizó un cuestionario conformado por 12 preguntas que fueron adaptadas a escala de Likert en 5 categorías: 1=Totalmente en desacuerdo, 2=En desacuerdo, 3=Indefinido, 4=De acuerdo y 5=Muy de acuerdo. El cuestionario estuvo compuesto por 2 dimensiones: Humano (7 ítems:1,2,3,4,5,6,7), técnico- científico (5 ítems: 8,9,10,11,12)(33).

Para medir la variable calidad de atención del parto, se utilizó un cuestionario modificado que estuvo conformado por 22 Ítems adaptadas a una escala de Likert en 5 categorías: 1=Totalmente en desacuerdo ,2=En desacuerdo,3=Indefinido,4=De acuerdo ,5=Muy de acuerdo (33).

3.7 Validación y confiabilidad del instrumento

- Validez del instrumento

Para la validación de los cuestionarios se realizó mediante la técnica Delphi (por juicio de expertos), de manera que se contó con cinco expertos en el área del estudio que juzgaron la herramienta a utilizar y por medio del formato de validación lo calificaron.

Técnica o método Delphi

JUECES	CALIFICACION CUANTITATIVA	CALIFICACION CUALITATIVA
Mg. Clelia M, Torres Acevedo	20	Muy bueno
Mg. Daly M, Anglas Bustillos	20	Muy bueno
Mg. Rosalvina, Cotrina Soto	20	Muy bueno
Mg. Nancy, Valdivia Elguera	20	Muy bueno
Mg. Beatriz, cortovarria Alcántara	19	Muy bueno
TOTAL	20	Muy bueno

- Confiabilidad del instrumento

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos se procedió a realizar la encuesta a 20 puérperas atendidas en el Consultorio Materno Perinatal del Centro de Salud Chavinillo (1-3), después se procedió a aplicar la fórmula alfa de Cronbach:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

S_i^2 =es la varianza del ítems

S_t^2 =es la varianza de la suma de todos los ítems y k es el número de preguntas o ítems.

-Escala de fiabilidad del cuestionario de la variable calidad de atención del parto.

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,958	22

-Escala de fiabilidad del cuestionario de la variable satisfacción de las púerperas

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,87	12

CRITERIO DE FIABILIDAD	VALORES
No es fiable	-1 a 0
Baja fiabilidad	0,01 a 0,49
Moderada fiabilidad	0,5 a 0,69
Buena fiabilidad	0,7 a 0,79
Fuerte fiabilidad	0,8 a 0,89
Alta fiabilidad	0,9 a 1

3.8 Procedimiento de recojo de información

-Se solicitó el permiso pertinente al representante del Centro de Salud de Ambo, para la conformidad y ejecución del cuestionario.

-Una vez obtenida la autorización pasamos a encuestar, explicando a cada puérpera que asistieron a su primer control (a los 7 días posparto) en el Consultorio Materno Perinatal del Centro de Salud Ambo en el periodo de junio - setiembre del año 2022, le explicamos en que consiste el trabajo que vamos a realizar, para su consentimiento correspondiente, y cuánto tiempo duraría dicha entrevista. La entrevista tuvo una duración promedio de 10 a 20 minutos.

3.9 Plan de tabulación y análisis de datos

Posteriormente a la aplicación del cuestionario, se procedió a la revisión de cada uno de los instrumentos para la codificación, vaciado y elaboración de la base de datos en Software Excel para el procesamiento mediante el apoyo estadístico del SPSS v. 26 y la prueba estadística de Chi cuadrado de Pearson para la contrastación de la hipótesis.

Los resultados se presentan en forma de gráficos para una mejor interpretación y análisis de estadísticas descriptivas e inferenciales, donde también se utilizó el contexto para analizar los resultados frente a los objetivos planteados.

3.10 consideraciones éticas

Dado que esta investigación se aplicó directamente a las mujeres que recibieron atención de primer control de puerperio, se consideraron los siguientes principios éticos: el respeto por las personas, la beneficencia, la no maleficencia y la justicia, por lo tanto, se dio a conocer a las puérperas sobre la investigación a fin de que van a participar del estudio, dando su consentimiento informado para el desarrollo de este.

Previa aplicación de los cuestionarios se informó a todas las puérperas que su participación en el estudio es totalmente anónima, los datos y resultados que se obtendrán serían confidenciales, el instrumento que se utilizó fue dos cuestionarios el cual nos permitió obtener información, de manera que sólo se emplearon para cumplir con los objetivos de esta investigación.

- **Consentimiento informado:** este formulario fue utilizado por cada miembro de la muestra del estudio y se firmó antes de solicitar la investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS RESULTADOS

TABLA N° 1 .Características sociodemográficas, según dimensión edad en las puérperas del Centro de Salud Ambo Huánuco-2022.

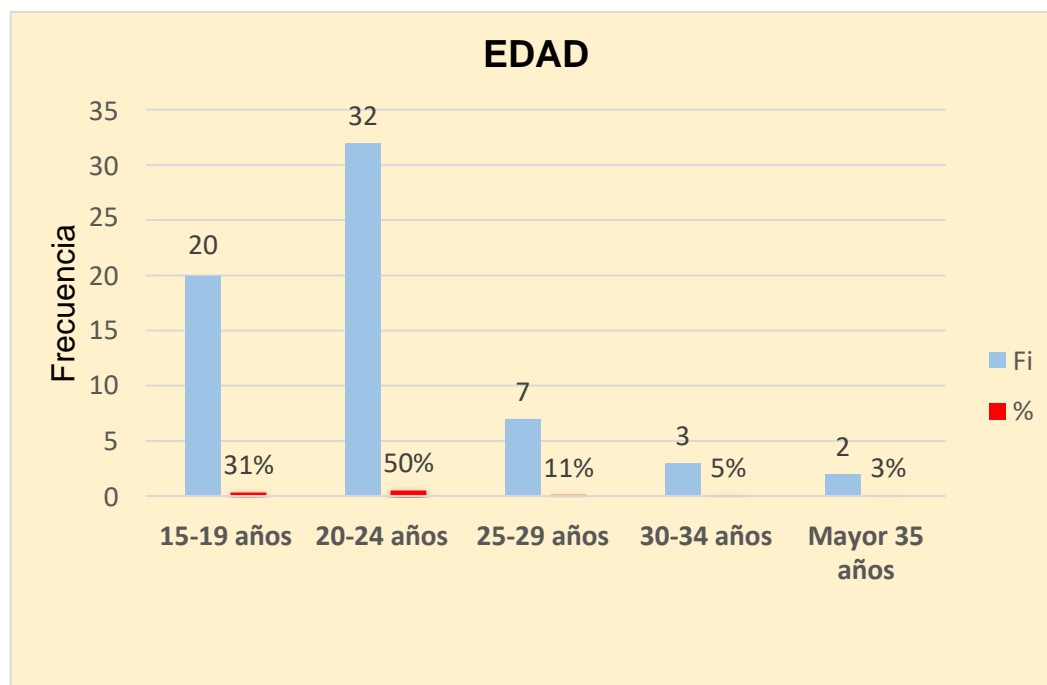
Sociodemográficos de las puérperas		
Variable	Frecuencia	%
	15-19 años	20 31%
	20-24 años	32 50%
Edad	25-29 años	7 11%
	30-34 años	3 5%
	Mayor 35 años	2 3%
Total	64	100%

Fuente: Base de datos en Microsoft Excel.

Interpretación

Con respecto a la edad de las puérperas el 31%(20) corresponde a edades de 15-19 años y el 50% (32) edades entre 20 a 24 años, el 11%(7) corresponde a edades entre 25-29 años y el 5%(3) corresponde a edades entre 30-34 años y el 3%(2) corresponde mayores de 35 años.

GRAFICA N° 1



Fuente: elaboración propia

TABLA N° 2 . Características sociodemográficas, según dimensión estado civil en las puérperas del centro de salud Ambo Huánuco-2022.

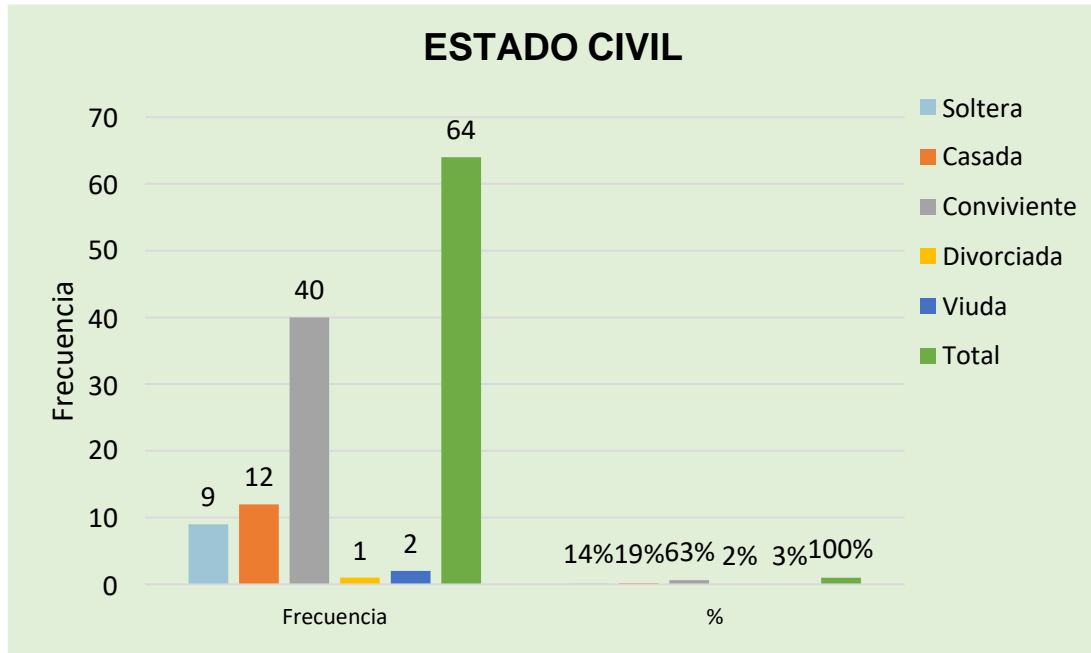
Estado civil de las puérperas			
Variable		Frecuencia	%
Estado civil	Soltera	9	14%
	Casada	12	19%
	Conviviente	40	63%
	Divorciada	1	2%
	Viuda	2	3%
Total		64	100%

Fuente: Base de datos en Microsoft Excel.

Interpretación

Con respecto al estado civil, el 63%(40) de las puérperas se encuentran en convivencia con su actual pareja, el 19%(12) están casadas, el 14%(9) están solteras, el 3% (2) están viudas, y el 2% (1) están divorciadas.

GRAFICA N° 2



Fuente: elaboración propia

TABLA N° 3 .Características sociodemográficas, según dimensión grado de instrucción en las puérperas del centro de salud Ambo Huánuco-2022.

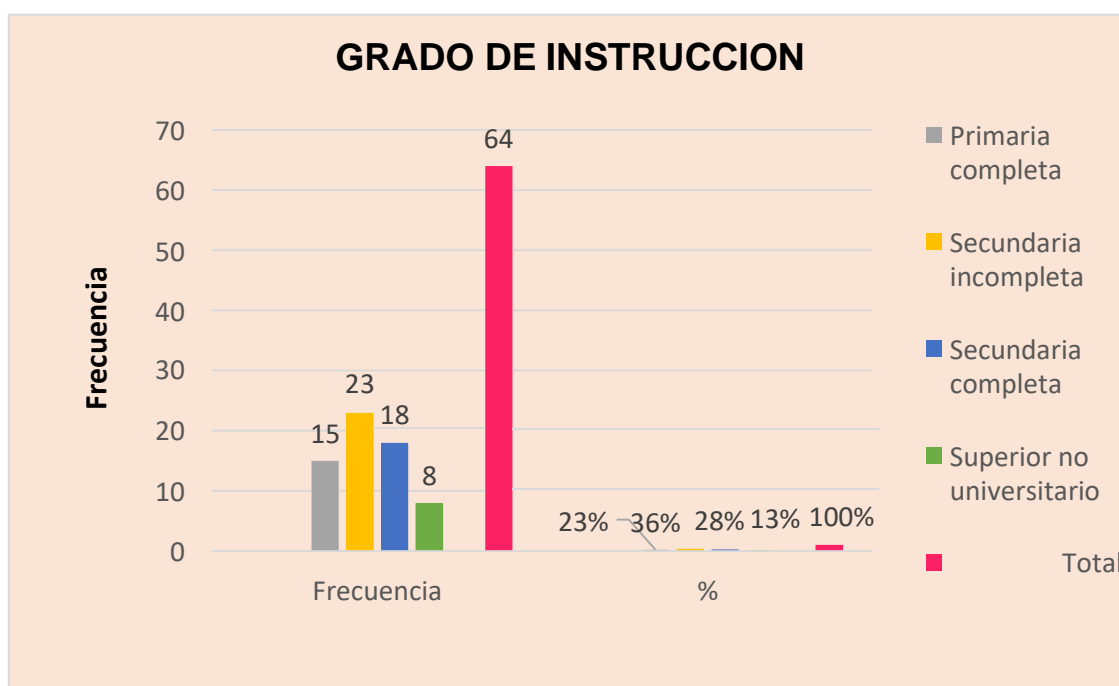
Grado de instrucción de las puérperas			
Variable		Frecuencia	%
Grado de instrucción	Primaria incompleta	0	0%
	Primaria completa	15	23%
	Secundaria incompleta	23	36%

Secundaria completa	18	28%
Superior no universitario	8	13%
Superior universitario	0	0%
Total	64	100%

Fuente: Base de datos en Microsoft Excel.

Interpretación

con respecto al grado de instrucción el 36%(23) de las puérperas tuvieron secundaria incompleta, el 28%(18) tuvieron secundaria completa, el 23%(15) tuvieron primaria completa y el 13%(8) tuvieron superior no universitario.



Fuente: elaboración propia

TABLA N° 4 . Características sociodemográficas, según dimensión ocupación en las puérperas del Centro de Salud Ambo Huánuco-2022.

Ocupación de las puérperas

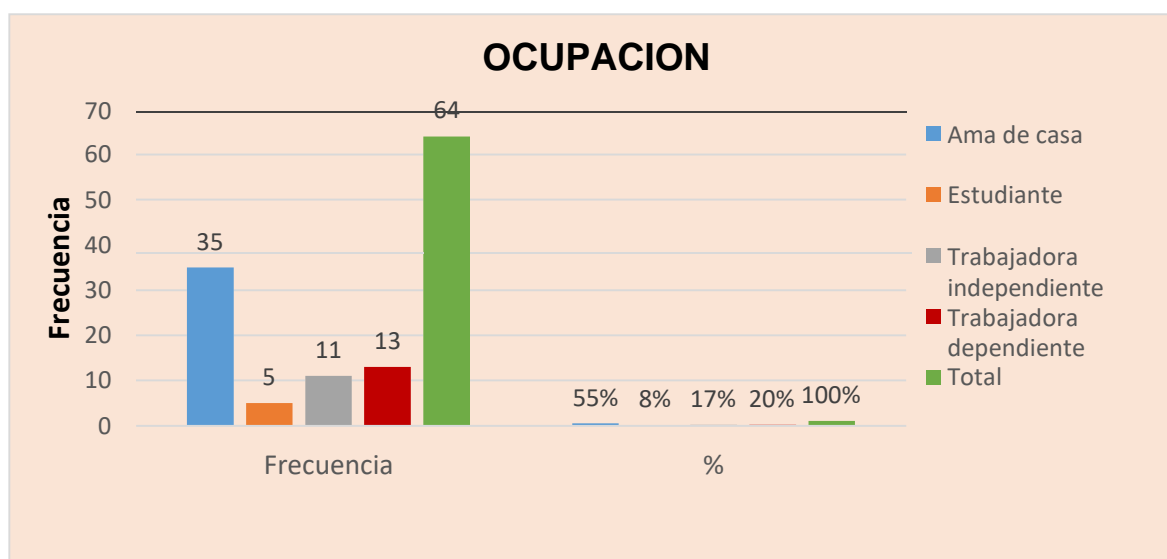
Variable	Frecuencia	%	
Ocupación	Ama de casa	35	55%
	Estudiante	5	8%
	Trabajadora independiente	11	17%
	Trabajadora dependiente	13	20%
Total	64	100%	

Fuente: Base de datos en Microsoft Excel.

Interpretación

Con respecto a la ocupación de las puérperas el 55%(35) se dedican a su casa, el 20%(13) son trabajadoras dependientes, el 17%(11) son trabajadoras independientes. el 8%(5) son estudiantes.

GRAFICA N° 3



Fuente: elaboración propia

TABLA N° 5 . Características sociodemográficas, según dimensión procedencia en las puérperas del centro de salud Ambo Huánuco-2022.

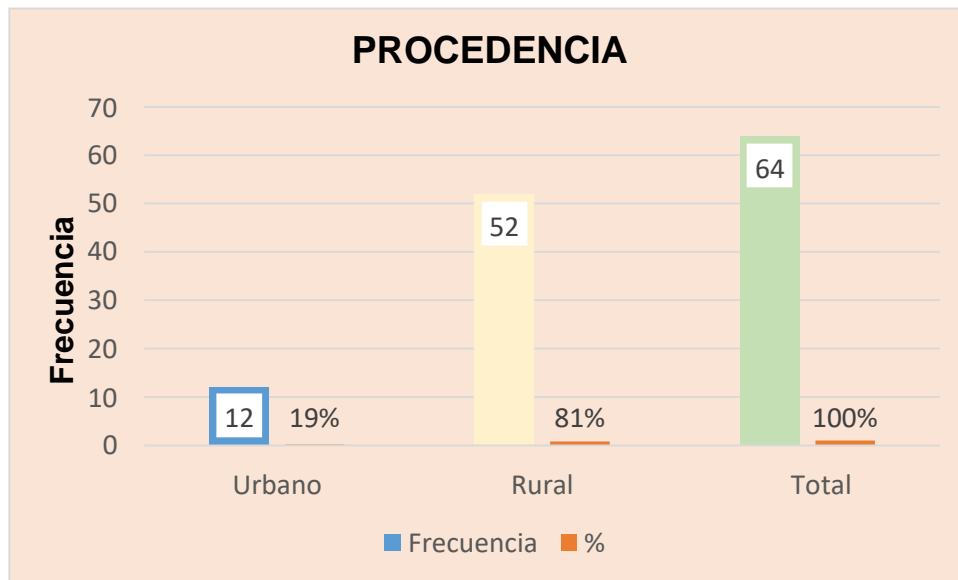
Procedencia de las puérperas			
Variable		Frecuencia	%
Procedencia	Urbano	12	19%
	Rural	52	81%
Total		64	100%

Fuente: Base de datos en Microsoft Excel.

Interpretación

Con respecto a procedencia, el 81% que corresponde a 52 puérperas provienen de zona rural, mientras que el 19% que corresponde a 12 puérperas provienen de zona urbana.

GRAFICA N° 4



Fuente: elaboración propia

TABLA N° 6 .Calidad de la atención de las puérperas atendidas en el Centro de Salud Ambo–Huánuco-2022.

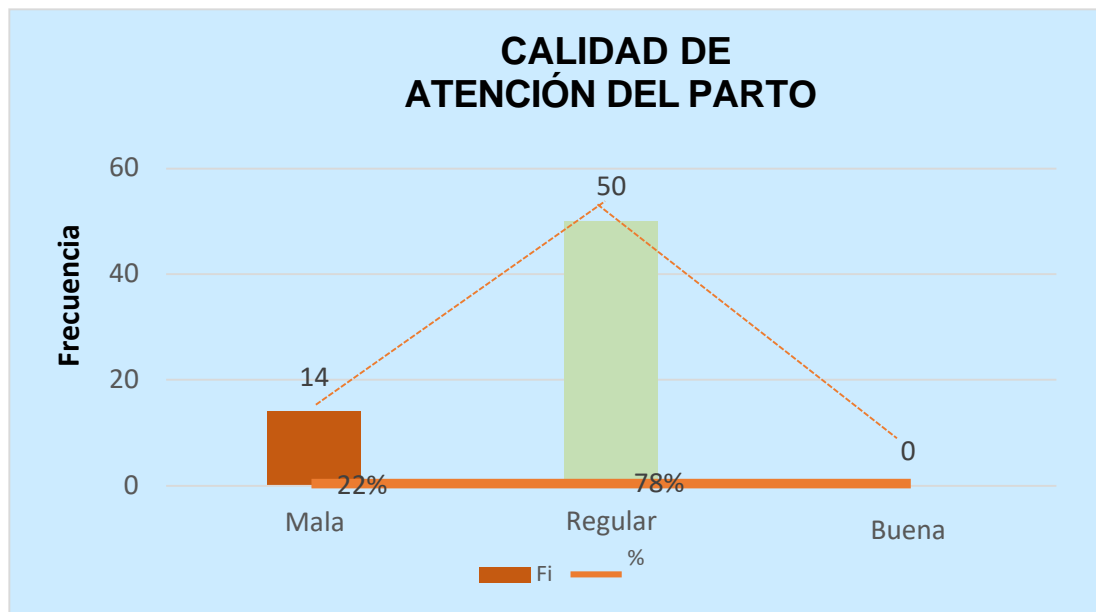
Nivel de calidad de atención del parto		
Niveles	Calidad de atención del parto	
	Frecuencia	%
Mala	14	22%
Regular	50	78%
Buena	0	0%
Total	64	100%

Fuente: Elaborado en SPSS versión 26

Interpretación

En cuanto a la calidad de atención del parto, el 78%(50) de las puérperas indicaron que la atención era regular; mientras que el 22%(14) de las puérperas indicaron que la atención era mala.

GRAFICA N° 5



Fuente: elaboración propia

TABLA N° 7 .Nivel de satisfacción según dimensión humano de las puérperas atendidas en el centro de salud Ambo–Huánuco, 2022.

Nivel de satisfacción de las puérperas		
Niveles	Dimensión Humano	
	Frecuencia	%
Insatisfacción	6	9%
Satisfacción	58	91%
Complacencia	0	0%
Total	64	100%

Fuente: Elaborado en SPSS versión 26

Interpretación

En cuanto al nivel de satisfacción según dimensión humano, el 91%(58) de las puérperas encuestadas indicaron estar satisfechas; mientras que el 9%(6) de las puérperas indicaron estar insatisfechas con la atención del parto.



Fuente: elaboración propia

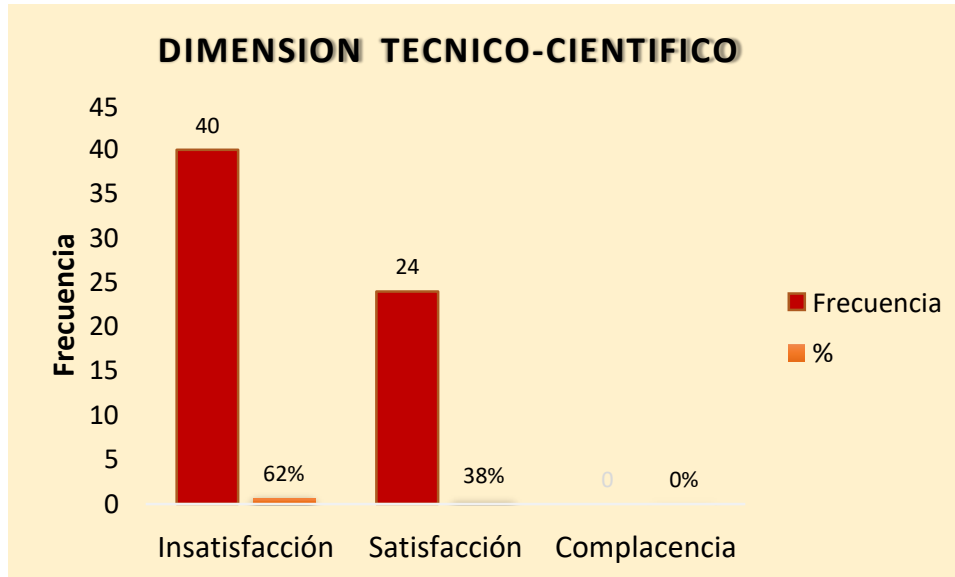
TABLA N° 8 .Nivel de satisfacción según dimensión técnico científico de las púerperas atendidas en el centro de salud Ambo–Huánuco, 2022.

Nivel de satisfacción de las púerperas			
Niveles	Dimensión Técnico Científico		
		Frecuencia	%
Insatisfacción	40	62%	
Satisfacción	24	38%	
Complacencia	0	0%	
Total	64	100%	

Fuente: Elaborado en SPSS versión 26

Interpretación

En cuanto al nivel de satisfacción según dimensión técnico -científico, el 62%(40) de las puérperas indicaron estar insatisfechas, mientras que el 38% (24) de las puérperas indicaron estar satisfechas con la atención del parto.



Fuente: elaboración propia

ANÁLISIS INFERENCIAL DE LOS RESULTADOS

TABLA N° 9 . Prueba de normalidad

Kolmogorov-Smirnov^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción de las puérperas	0,398	64	,000
Calidad de atención del parto	0,418	64	,000

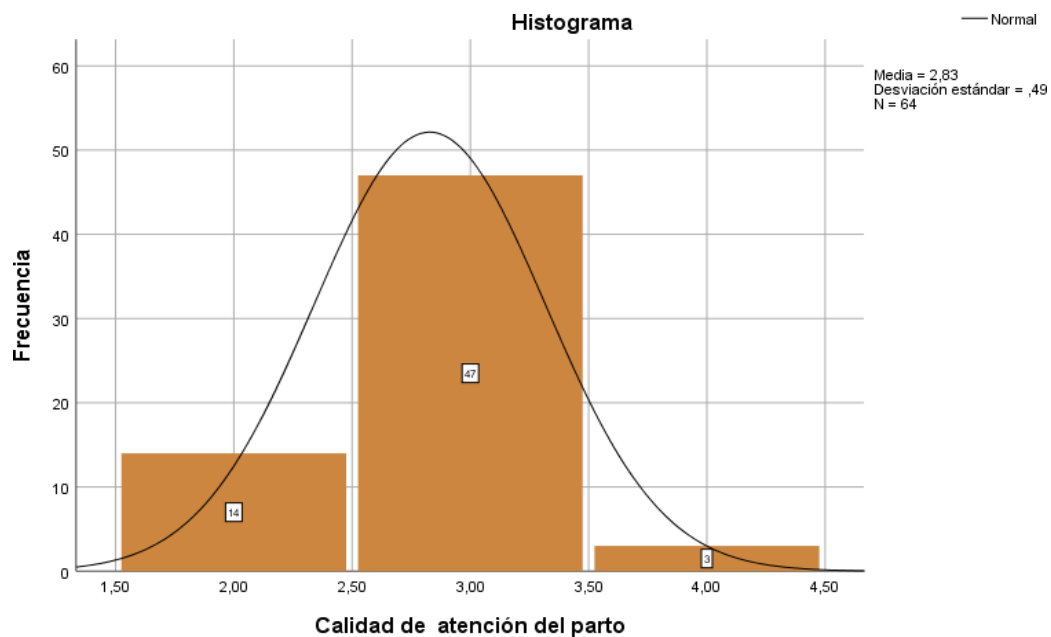
Fuente: Elaborado en SPSS versión 26

Interpretación

como el nivel de significancia de Kolmogorov-Smirnov^a en calidad de atención del parto y satisfacción de las púerperas son menores que el nivel de significancia 0,05; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula; es decir las observaciones no se ajustan a una distribución aproximadamente normal. En ese sentido la contrastación corresponde a una prueba no paramétrica.

FIGURA N°6

Fuente: Elaborado en SPSS versión 26



Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

- *Hi: Existe relación entre la satisfacción de las púerperas y la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Ambo-Huánuco, 2022.*

- *Ho: No existe relación entre la satisfacción de las puérperas y la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Ambo–Huánuco, 2022.*

TABLA N° 10 .Relación entre la satisfacción de las puérperas y la calidad de atención del parto en el centro de salud ambo– huánuco, 2022.

Chi-cuadrado de Pearson

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,628 ^a	2	,067
Corrección de continuidad ^b	,470	1	,493
Razón de verosimilitud	5,097	1	,078
Asociación lineal por lineal	4,571	1	,067
N de casos válidos	64		

Fuente: Elaborado en SPSS versión 26

Interpretación

Según el nivel de significancia de Chi cuadrado se observa que $p > 0,005$. Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, concluyendo que existe relación significativa entre la satisfacción de las puérperas y la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Ambo– Huánuco, 2022.

Hipótesis específico 1

- *Hi: Las características sociodemográficas de las puérperas influyen en la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Ambo–Huánuco ,2022.*

- *Ho: Las características sociodemográficas de las puérperas no influyen en la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Ambo–Huánuco ,2022.*

TABLA N° 11 .características sociodemográficas de las puérperas y calidad de atención

Chi-cuadrado de Pearson

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,639 ^a	4	,802
Razón de verosimilitud	2,013	4	,733
Asociación lineal por lineal	,948	1	,330
N de casos válidos	64		

Fuente: Elaborado en SPSS versión 26

Interpretación

Según el nivel de significancia de Chi cuadrado se observa que $p > 0,005$. Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, se concluye que las características sociodemográficas de las puérperas influyen en la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Ambo–Huánuco ,2022.

Hipótesis específica 2

- *Hi: La calidad de atención del parto es buena según las puérperas atendidas en el Centro de Salud Ambo–Huánuco, 2022.*

- *Ho: La calidad de atención del parto no es buena según la puérpera atendida en el Centro de Salud Ambo–Huánuco, 2022*

TABLA N° 13 .La calidad de atención del parto según las puérperas atendidas

			Satisfacción de las puérperas (Categorizado)		Total
			Satisfacción	Satisfacción	
Calidad de atención del parto (Categorizado)	Mala	Recuento	1	13	14
		Recuento esperado	,2	13,8	14,0
	Regular	Recuento	0	50	50
		Recuento esperado	,8	49,2	50,0
Total	Recuento		1	63	64
	Recuento esperado		1,0	63,0	64,0

Fuente: Elaborado en SPSS versión 26

Interpretación

Según el análisis realizado el valor de chi-cuadrado de Pearson es de 3,628a. Donde podemos concluir que está dentro del rango de resultado que se obtuvo, es decir está dentro de la zona de aceptación en el intervalo de 0 - 3,8415. Se concluye que la calidad de atención del parto es regular según las puérperas atendidas en el Centro de Salud Ambo–Huánuco, 2022.

Hipótesis específica 3

- *Hi: el nivel de satisfacción es alto según dimensiones de las puérperas atendidas en el Centro de Salud Ambo–Huánuco, 2022.*

- *Ho: el nivel de satisfacción no es alto según dimensiones de las puérperas atendidas en el Centro de Salud Ambo-Huánuco, 2022.*

TABLA N° 12 .Satisfacción de las puérperas atendidas según la dimensión Humano

Tabla cruzada

			Calidad de atención del parto (Categorizado)		Total
			Mala	Regular	
Humano (Categorizado)	Insatisfacción	Recuento	4	2	6
		Recuento esperado	1,3	4,7	6,0
	Satisfacción	Recuento	10	48	58
		Recuento esperado	12,7	45,3	58,0
Total	Recuento	14	50	64	
	Recuento esperado	14,0	50,0	64,0	

Fuente: Elaborado en SPSS versión 26

Interpretación

según el análisis realizado el valor de chi-cuadrado de Pearson es de 7,772^a. Donde podemos concluir que está no está dentro del rango de resultado que se obtuvo, es decir no está dentro de la zona de aceptación en el intervalo de 0 - 3,8415. Se concluye que el nivel de satisfacción es alto en la dimensión humano.

TABLA N° 13 .Satisfacción de las puérperas según la dimensión Técnico científico

Tabla cruzada

			Calidad de atención del parto (Categorizado)		Total
			Mala	Regular	

Técnico científico (Categorizado)	Insatisfacción	Recuento	1	1	24
		Recuento esperado	,4	1,6	2,0
	Satisfacción	Recuento	13	49	62
		Recuento esperado	13,6	48,4	40,0
Total		Recuento	14	50	64
		Recuento esperado	14,0	50,0	64,0

Fuente: Elaborado en SPSS versión 26

interpretación

según el análisis realizado el valor de chi-cuadrado de 0,956^a. Donde podemos concluir que está dentro del rango de resultado que se obtuvo, es decir está dentro de la zona de aceptación en el intervalo de 0 - 3,8415. Se concluye que el nivel de satisfacción en la dimensión Técnico científico no es alto.

CAPITULO V

DISCUSIÓN

La calidad de la atención es en la actualidad es un tema importante que el sistema de salud debe abordar ya que la percepción de satisfacción del usuario es un indicador de la calidad de atención, y a su vez una forma de participación de los usuarios en el sistema de salud al expresar su percepción y valorar los servicios.

Según Cruzado Realizó en su estudio titulado percepción de la calidad de atención del parto por pacientes atendidas en el Hospital Regional de Cajamarca ; el 26,7% tuvieron de 20 a 24 años, el 23,9% estudiaron nivel secundario ,el 59,4% era conviviente, el 81,1% era ama de casa. Estos datos concuerdan con nuestro estudio (17).

Según Aquije J, Kuroki A, en su estudio titulado “calidad de atención del parto según puérperas del servicio de obstetricia del hospital general del Perú”. Tuvieron como resultado en cuanto a la calidad de atención que el 70,1% lo califico como muy buena .Al contrario en nuestro estudio se encontró que el 78% de las puérperas lo califico como regular.

Según Olaya KM ,cuyo objetivo general fue identificar el nivel de satisfacción de las usuarias según atención y orientación educativa, atendidas por el personal de obstetricia en el Hospital Chulucanas – Piura, 2021.Tuvo como resultado sobre el nivel de satisfacción, que el 53.5 % de las puérperas inmediatas indicaron estar medianamente satisfechas, coincidiendo con el resultados de nuestro estudio donde la mayor proporción de las puérperas se encontraron medianamente satisfechas.

Los hallazgos de este estudio, demuestran la relación evidente entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en atención del parto en las puérperas. Resultado que concuerda con Ramírez que concluyo que existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción con el parto en el Centro Medico de Sechure-Piura .

CONCLUSIONES

1. Se encontró la evidencia estadística que existe relación entre la satisfacción de las puérperas y la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Ambo– Huánuco, 2022.
2. Las características sociodemográficas que predominaron en las puérperas atendidas en el Centro Salud de Ambo fueron: edad entre 20 a 24 años (en 32 casos, 50%), como estado civil convivientes (en 40 casos, 63%), grado de instrucción fue secundaria completa (en 23 casos,36%), tuvieron como ocupación ama de casa (en 35 casos, 55%), y con mayor frecuencia las puérperas provienen de zona rural (en 52 casos, 81%).En cuanto a la calidad de atención del parto .
3. En cuanto a la calidad de atención del parto, la mayor proporción de encuestadas indicaron que la atención era regular (en 50 casos, 78%)-
4. El nivel de satisfacción no es alto según dimensiones de las puérperas atendidas en el Centro de Salud Ambo–Huánuco, 2022. la mayor parte de las puérperas atendidas se encuentran regularmente satisfechas.

RECOMENDACIONES

1. Pese a contarse con niveles de satisfacción aceptables, hay puntos particulares que deben ser mejorados por medio de la ejecución de proyectos de inversión que contemplen la formación y/o capacitación al personal de salud, en beneficio poblacional que acude al Centro de Salud Ambo (1-3).
2. Optimizar el sistema de información y ayuda a los usuarios puérperas sobre los derechos de los pacientes con la finalidad de dar a conocer los beneficios con que cuenta la paciente durante su permanencia en centro obstétrico, de manera que se sientan más satisfechas con la atención brindada en el establecimiento.
3. Se sugiere al Ministerio de Salud realizar monitoreo estricto y periódico de los niveles de satisfacción en las usuarias en base a la Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo, establecido según la Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Mortalidad materna[Internet]: OMS;2019[cited 2022 enero 10].Disponible en :<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/maternal-mortality>.
2. Organización Mundial de la Salud. A pesar de los avances conseguidos, cada 11 segundos muere una mujer embarazada o un recién nacido en el mundo [Internet]: OMS;2019[cited 2022 enero 26]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/19-09-2019-more-women-and-children-survive-today-than-ever-before-un-report>.
3. Organización Panamericana de la Salud. Recomendaciones de la OMS Cuidados durante el parto para una experiencia de parto positiva [Internet]. Washington: OPS;2020[cited 2022 enero 11]. Disponible en:<https://iris.paho.org/handle/10665.2/51552>.
4. Encuesta Demográfica y de Salud Familiar. Salud Materna [Internet]. Lima: ENDES;2018[cited 2022 enero 11]. Available from: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1656/pdf/cap008.pdf.
5. Ministerio de Salud. Mortalidad Materna Sigue en aumento en el contexto de la covid19[Internet]. Lima: MINSA;2021[cited 2021 enero 14]. Disponible en: <https://www.mesadeconcertacion.org.pe/storage/documentos/2021-04-26/ppt-mesa-subgt-smn-alerta-incremento-de-muertes-maternasvpreliminar.pdf>.
6. Muso ML. Satisfacción percibida de los cuidados del parto y puerperio inmediato y mediato en usuarias atendidas en el servicio de obstetricia del Hospital Vicente Corral Moscoso. Cuenca 2019[Tesis de pregrado]. Ecuador: Universidad de Cuenca,

2020. Recuperado a partir de: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/33797>.

7. Vázquez G A, Alvarenga NB, Araujo D A; Cabañas J D, Mareco Caballero N A, Orrego L Satisfacción de las usuarias del Departamento de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional en 2018. Rev Nac Itag([internet].2018[consultado 20 de junio]; vol.10(2). Disponible en: http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-81742018000200039&lng=es&nrm=iso&tlng=es.
8. Gerónimo R, Magaña C M, Rivas v, Sánchez L, Cruz A, Morales F. Satisfacción con la calidad de la atención en mujeres en periodo posparto de un hospital de tercer nivel. Rev CONAMED [Internet].2016[consultado 26 de junio del 2022];9(1):13-22. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2016/con161c.pdf>.
9. Olaya A. Nivel de satisfacción de puérperas mediatas sobre la atención del personal de obstetricia, Hospital Chulucanas – Piura, 2021 [Tesis de pregrado]. Piura: Universidad Nacional de Piura, 2022. Recuperado a partir de: <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/3341/OBST-OLA-ALB-2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
10. Aquije J, Kuroki A. Calidad de atención del parto según puérperas del servicio de obstetricia de un Hospital General de Perú. Rev Méd Panacea [Internet].2020[consultado 12 de febrero del 2022];9(1):13-22. Disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/291#:~:text=Resultados%3A%20La%20calidad%20de%20atenci%C3%B3n,y%20nivel%20extremadamente%20bueno%200.5%25>.

11. Contreras C, Mulato E. Calidad en la atención del parto según percepción de las puérperas atendidas en el Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica, mayo 2019[Tesis de pregrado]. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica; 2019. Recuperado a partir de: <https://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2702#:~:text=El%2064.2%20%25%20de%20las%20pu%C3%A9rperas,secundaria%20completa%20de%20procedencia%20urbana.>
12. Acuña N, Lopes P. Calidad de atención del parto vaginal desde la percepción de las puérperas inmediatas del Hospital de Barranca-Cajatambo [Tesis de pregrado]. Huaraz: Universidad Nacional De Santiago Antunez de Mayolo; 2019. Recuperado a partir de: [http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/3640/T033_48259263_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y.](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/3640/T033_48259263_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
13. Colque J. Percepción de la calidad de atención del parto en puérperas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el Periodo de Julio – Setiembre del 2019 [Tesis de pregrado]. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2020. Recuperado a partir de: [http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4146/1848_2020colque_quispe_jm_facsobstetricia.pdf?sequence=1&isAllowed=y.](http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4146/1848_2020colque_quispe_jm_facsobstetricia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
14. Ramires V. Calidad de atención y satisfacción del parto humanizado en puérperas del Centro de Salud Sechura [Tesis de posgrado]. Piura: Universidad Cesar Vallejo; 2019. Recuperado a partir de [https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42654.](https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42654)
15. Franco C. Calidad de atención del profesional obstetra relacionado a la adherencia en las usuarias del Servicio de Obstetricia ,2018 [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San

Marcos;2019.Recuperadoa partirde:https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10277/Franco_vc.pdf?sequence=3&isAllowed=y.

16. Castro E. Nivel de satisfacción en la atención del parto en pacientes atendidas en el Hospital General “Ernesto German Guzmán Gonzales” Oxapampa de julio a diciembre del 2017[Tesis de pregrado]. Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrion; 2019.Recuperado a partir de: <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/917>.
17. Cruzado L. Percepción de la calidad de atención del parto por pacientes, atendidas en el Hospital Regional de Cajamarca [Tesis de pregrado]. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca; 2016.Recuperado a partir de: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/967>.
18. Claudio M, Ferrer Y. Calidad de atención y satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de centro obstétrico Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano-Huánuco - 2017[Tesis de pregrado].Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizar2017.Recuperadoa partirde:https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/2246/TFO_%20Claudio_Gomez_Miriam.pdf?sequence=1&isAllowed=y%20%20CLAUDIO%%2020G%C3%93MEZ,%20Miriam%20Liz%20FERRER%20MONTES,%20Yesse%20ni.
19. Kerguelen C.¿En qué consiste la calidad en salud? [Internet]: ESANN , 2017 diciembre 11[cited 2021 setiembre20]. Availablefrom:<https://www.esan.edu.pe/conexionesan/enqueconsistelacalidadensalud#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Carlos%20Alfonso%20Kerguel%C3%A9n%20%20la,la%20satisfacci%C3%B3n%20de%20los%20usuarios%22>.

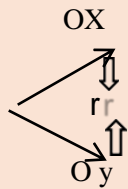
20. Suñol R, Àlvar N. La calidad de la atención. [cited 2022 junio 20]. Available from: https://www.fadq.org/wpcontent/uploads/2018/12/A-CALIDAD-DE-LA-ATENCION_Art-Net_Sunol.pdf.
21. Torres M. Modelo de calidad de la atención médica de Avedis Donabedian [Internet]. 2011 [cited 2021 febrero 10]. Available from: [http://infocalser.blogspot.com/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.html#:~:text=Donabedian%20\(1984\)%20define%20calidad%20como,la%20t%C3%A9cnica%20y%20la%20interpersonal](http://infocalser.blogspot.com/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.html#:~:text=Donabedian%20(1984)%20define%20calidad%20como,la%20t%C3%A9cnica%20y%20la%20interpersonal).
22. Matsumoto N. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Rev Redalyc [internet]. 2019 [consultado 29 de junio]:Pag 186 Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>.
23. Cronin, Taylor. Servperf Versus Servqual: Reconciling Performance-based and Perceptions-minus-Expectations Measurement of Service Quality, Journal of Marketing, Vol. 58, No. 1, 1994, pp. 125-131.
24. Ministerio de Salud. Sistema de gestión de la calidad en salud [Internet]: MINSA; 2006 [cited 2022 junio 28]. Disponible en: https://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf.
25. Ministerio de Salud. Para la atención del Parto Vertical en el marco de los derechos humanos con pertinencia intercultural. [Internet]. Lima: MINSA; 2016 [cited 2022 junio 25]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4240.pdf>.

26. Thompson I. La Satisfacción del Cliente[Internet]. [Consultado 3 Juliodel2022].Disponibleen:<https://www.procase.cl/Demos/tmk/docs/Satisfacci%C3%B3n%20al%20Cliente.pdf>.
27. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad[Internet]. Ginebra: OMS;2020[cited 2022 febrero 10]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
28. CunninghamF,GantN,LevenoK.WilliamsObstetricia.Madrid:Editorial Panamericana.26ava edición; 2021. p. 96.
29. Canales Mafre [Internet]. Definición del parto: MAFRE [Consultado 2022 enero 14] Disponible en:<https://www.salud.mapfre.es/salud-familiar/mujer/el-parto/definicion-de-parto/>.
30. Pérez J[Internet]. Definición de sociodemográfico. [Consultado 2022 junio 25]Disponible en: <https://definicion.de/sociodemografico/>.
31. Herrera D. Plan de gobierno de la provincia de Ambo-Región Huánuco periodo 2019-2022.ubicacion geográfica y limites [Internet]. Huánuco;2019[Consultado 2022enero14].Disponibleen:<https://declara.jne.gob.pe/ASSETS/PLANGOBIERNO/FILEPLANGOBIERNO/5644.pdf>.
32. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la Investigación. 6ª. ed. McGrawHill.México,D.F,2014.Pág.52134.Disponibleen:<https://www.esup.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20BaptistaMetodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>.

33. Gutierrez GL. Calidad de la atención del parto según percepción de las usuarias en el servicio de centro obstétrico en el Instituto Nacional Materno Perinatal. enero-febrero 2015[Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos,2015.Recuperadoapartirde:http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4059/Ayala_gg.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

ANEXOS

ANEXO N°1. Matriz de consistencia

PROBLEMA General y específicos	OBJETIVOS General y específicos	HIPOTESIS General y específicos	VARIABLES	POBLACION Y MUESTRA	METODOLOGIA
<p>Problema General -¿Cuál es la satisfacción de las púerperas sobre la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Ambo–Huánuco, 2022?.</p> <p>Problemas Específicos -¿Cuáles son las características sociodemográficas de las púerperas atendidas en el Centro de Salud Ambo–Huánuco, 2022?.</p>	<p>Objetivo general -Determinar la relación entre la satisfacción de las púerperas y la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Ambo–Huánuco, 2022.</p> <p>Objetivos específicos -Identificar las características sociodemográficas de las púerperas atendidas en el Centro de Salud Ambo–Huánuco ,2022.</p>	<p>Hipótesis general - Hi: Existe relación entre la satisfacción de las púerperas y la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Ambo–Huánuco, 2022. - Ho: No existe relación significativa entre la satisfacción de las púerperas y la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Ambo–Huánuco, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas HE 1 -Hi: Las características sociodemográficas de las púerperas influyen en la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Ambo–Huánuco ,2022. -Ho: Las características sociodemográficas de las púerperas no influyen en la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Ambo–Huánuco ,2022.</p>	<p>Variable independiente -Calidad de atención del parto</p> <p>Variable dependiente -Satisfacción de las púerperas</p>	<p>Población La población estuvo conformada por 102 púerperas que fueron atendidas en el consultorio Materno Perinatal del Centro de Salud Ambo, en el periodo de junio – setiembre del año 2022.</p> <p>Muestra La muestra estuvo constituida por 64 púerperas que asistieron a su primer control de púerpera (a los 7 días posparto), que cumplieron con el criterio de selección.</p> <p>Tipo de muestreo: fue no probabilístico</p> <p>Criterios de selección a)Criterios de inclusión: -Púerperas cuyo parto fue atendido en el Centro de Salud Ambo. -Púerperas que saben leer y escribir.</p>	<p>Nivel de investigación La investigación corresponde al nivel descriptivo correlacional.</p> <p>Tipo de investigación El enfoque es cuantitativa, prospectivo de corte trasversal, bivariado.</p> <p>Diseño de investigación</p>  <p>Dónde: M = Representa a la muestra en estudio.</p>

<p>-¿Cuál es la calidad de atención de las puérperas atendidas en el Centro de Salud Ambo–Huánuco, 2022?.</p>	<p>-Evaluar la calidad de la atención de las puérperas atendidas en el Centro de Salud Ambo–Huánuco, 2022.</p>	<p style="text-align: center;">Huánuco ,2022.</p> <p>HE 2</p> <p>- Hi: La calidad de atención del parto es buena según las puérperas atendidas en el Centro de Salud Ambo–Huánuco, 2022.</p> <p>- Ho: La calidad de atención del parto no es buena según las puérperas atendidas en el Centro de Salud Ambo–Huánuco, 2022.</p>		<p>-Puérperas que asistieron a su primer control de puerperio en el Centro de Salud Ambo.</p> <p>-Puérperas que aceptaron participar en el estudio previo firma de consentimiento informado.</p> <p>-Puérperas cuyo último parto fue vía vaginal.</p> <p>-Puérperas que fueron atendidas por el profesional de obstetricia.</p> <p>b) Criterios de exclusión:</p> <p>-Puérperas que fueron atendidas en otro establecimiento de salud.</p> <p>-Puérperas que no aceptaron participar en el estudio.</p> <p>-Puérperas que no culminaron de completar el cuestionario.</p> <p>-Puérperas analfabetas.</p> <p>-Puérpera cuyo parto culminó por cesárea.</p> <p>-Puérperas cuyo parto fue atendido por otro profesional de la salud.</p>	<p>Ox = variable: calidad de atención.</p> <p>OY = variable: satisfacción de la puérpera.</p> <p>r= relación entre las dos variables.</p>
<p>-¿Cuál es el nivel de satisfacción según dimensiones de las puérperas en el Centro de Salud Ambo–Huánuco,2022?.</p>	<p>-Identificar el nivel de satisfacción según dimensiones de las puérperas atendidas en el Centro de Salud Ambo–Huánuco, 2022.</p>	<p>HE 3</p> <p>- Hi: el nivel de satisfacción es alto según dimensiones de las puérperas atendidas en el Centro de Salud Ambo–Huánuco, 2022.</p> <p>- Ho: el nivel de satisfacción no es alto según dimensiones de las puérperas atendidas en el Centro de Salud Ambo–Huánuco, 2022.</p>			

ANEXO N° 2. Consentimiento informado

Se me ha solicitado la cooperación para participar en un estudio de investigación titulado “satisfacción de las puérperas sobre la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Ambo–Huánuco,2022” y se me han explicado sus objetivos.

Yo.....

He sido informada de los beneficios de esta investigación para mí, del carácter confidencial de las respuestas, he podido hacer preguntas, he disipado mis dudas y he recibido información sobre el mismo a través de las investigadoras.

Del mismo modo me han aclarado lo siguientes puntos:

- No se me realizara ningún procedimiento que atente contra mi integridad y mi salud.
- Accederé a una entrevista sobre el tema de estudio.
- Los datos obtenidos tendrán carácter estrictamente confidencial, y serán de exclusivo uso de las investigadoras con fines investigativos y académicos.
- Al participar de las entrevistas estoy de acuerdo con que se disponga de la información obtenida.
- Podre retirarme de la investigación cuando lo desee, previa información a las investigadoras.
- Este consentimiento es de tipo voluntario, y no me han obligado a participar.

.....

FIRMA DE LA USUARIA

DNI:



ANEXO N° 3. Instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
HUÁNUCO

FACULTAD DE OBSTETRICIA



TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: satisfacción de las puérperas sobre la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Ambo–Huánuco,2022.

OBJETIVO: Determinar la relación entre la satisfacción de las puérperas y la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Ambo– Huánuco, 2022.

INVESTIGADORAS: Rojas Nieto Flor Jhandyra y Díaz Ciriaco Luz Mery.

INSTRUCCIONES: Señora a continuación se le presenta el siguiente cuestionario cuyo objetivo es recopilar información, la cual será exclusivamente para fines de la investigación; es de carácter anónimo, solicitándole por lo tanto la veracidad en sus respuestas. Agradeciéndole de ante mano su colaboración.

Fecha: ____/____/____

A continuación, responda y seleccione con una (X) la alternativa que considere correcta:

DATOS SOCIODEMOGRAFICOS

1.Edad:

2.EstadoCivil:

- a. Soltera
- b. Casada
- c. Conviviente
- d. Divorciada
- e. Viuda

3. Grado de Instrucción:

- a. Analfabeta
- b. Primaria incompleta
- c. Primaria completa
- d. Secundaria incompleta
- e. Secundaria completa
- f. Superior no universitario
- g. Superior universitario

4. Ocupación:

- a. Ama de casa
- b. Estudiante
- c. Trabajadora independiente
- d. Trabajadora dependiente

5. Procedencia

- a. Urbano
- b. Rural

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LAS PUÉRPERAS

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Indefinido
4=De acuerdo 5=Muy de acuerdo

N°	DIMENSIONES	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Humano	¿El/la obstetra respetó el orden de llegada de lospacientes?					
2		¿El/la obstetra durante todo el trabajo del parto respetó suscostumbres?					
3		¿Se le permitió estar junto a su bebé una vez culminado sutrabajo de parto?					
4		¿Se le permitió a su familiar acompañarla durante todo eltrabajo del parto?					
5		¿El/la obstetra le brindó información sobre el tratamientoque recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
6		¿El obstetra le mostró interés cuando usted, le consultó sobre su estado de salud?					
7		¿El/la obstetra que la atendió la orientó sobre el examen y/o procedimiento que se le va a realizar durante el trabajodel parto?					
8	Técnico -científico	¿Fue trasladada rápidamente a sala de partos?					
9		¿El/la obstetra realizo cuidadosamente el examen y/o procedimiento?					
10		¿El/la obstetra mostró ser competente durante cada período del trabajo de parto?					
11		¿El /la obstetra se encontró calificado para desempeñarsus funciones y solucionar cualquier problema que se presentó durante el parto?					
12		¿El/la obstetra la orientó sobre los cuidados de usted y delrecién nacido a seguir en el hogar?					

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCION

Instrucciones: Estimada Sra. te invitamos a marcar con un aspa la respuesta que crees conveniente.

1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Indefinido
4=De acuerdo 5=Muy de acuerdo

	DIMENSIONES	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Respuesta rápida	¿Fue usted atendida inmediatamente a su llegada al centro de salud?					
2		¿En momentos en los cuales necesitó la ayuda/atención del obstetra, la atendieron rápida y oportunamente?					
3		¿Fue trasladada rápidamente a centro obstétrico?					
4	Empatía	¿El/la obstetra de centro obstétrico la trato con amabilidad, respeto y paciencia?					
5		¿Recibió algún grito o maltrato por parte del obstetra?					
6		¿Fue el/la obstetra indiferente al dolor que usted sentía?					
7	Seguridad	¿Su atención estuvo a cargo del médico, obstetra o interna de obstetricia?					
8		¿Se le dejo sola durante largos periodos de tiempo?					
9		¿El/la obstetra le mostró interés genuino en su bienestar?					
10		¿El/la obstetra de centro obstétrico le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su parto?					
11		¿Se le pidió permiso antes de realizar cualquier procedimiento?					
12		¿Pudo acompañarla su esposo o familiar durante el momento del parto?					
13		¿Se le permitió escoger la posición para dar luz?					

14		¿Volvería usted a dar luz en este centro de salud?					
15		¿El médico u obstetra que la atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles su situación en cada momento del parto?					
16	confianza	¿Pudo tomar o comer algo durante el trabajo de parto?					
17		¿Se le permitió acariciar a su bebé apenas nació?					
18		¿Se le brindó la adecuada privacidad durante los exámenes realizados?					
19		¿Recomendaría a un familiar o amigo a que den a luz en este establecimiento?					
20		¿Los ambientes de centro obstetricia estuvieron limpios y cómodos?					
21	Aspectos Tangibles	¿Se sentía confortable en el ambiente que se encontraba durante el trabajo de parto?					
22		¿El/la obstetra contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					



ANEXO N° 4. Formato de validación por expertos



ESCALA DICOTOMICA PARA VALORAR INSTRUMENTOS

OPINIÓN DE JUECES REVISORES

Título de la investigación: SATISFACCIÓN DE LAS PUÉRPERAS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PARTO EN EL CENTRO DE SALUD AMBOHUÁNUCO, 2022.

JUEZ REVISOR :

CRITERIO DE EVALUACIÓN	CORRECTO 2PUNTOS	INCORRECTO 1PUNTO
1.El instrumento da cuenta del título/tema y lo expresa claridad y pertinencia.	()	()
2.El instrumento tiene estructura lógica.	()	()
3.La secuencia de presentación es óptima.	()	()
4.El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	()	()
5.Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles	()	()
6.Los reactivos (operacionalización de variables) reflejan fases de elaboración del proyecto de investigación	()	()
7.El instrumento establece la totalidad de los ítems de la operacionalización de variables del proyecto de investigación	()	()
8.Las preguntas permiten el logro de los objetivos.	()	()
9.Las preguntas permiten recoger la información p alcanzar los objetivos de la investigación.	()	()
10.Las preguntas están agrupadas de acuerdo a dimensiones del estudio.	()	()
TOTAL		

OBSERVACIONES:.....

Mg:

DNI:

TELEF:



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien subscribe..... , mediante la presente hace constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del trabajo de investigación titulado: **SATISFACCIÓN DE LAS PUÉRPERAS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PARTO EN EL CENTRO DE SALUD AMBO-HUÁNUCO,2022**.Elaborado por las alumnas Rojas Nieto Flor Jhandyra y Díaz Ciriaco Luz Mery de la Facultad de Obstetricia, reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados validos por lo tanto aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantean en la Investigación.

FIRMA Y SELLO

DNI:



ESCALA DICOTOMICA PARA VALORAR INSTRUMENTOS



OPINIÓN DE JUECES REVISORES

Título de la investigación: SATISFACCIÓN DE LAS PUÉRPERAS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PARTO EN EL CENTRO DE SALUD AMBOHUÁNUCO, 2022.

JUEZ REVISOR: Mg. Rosalvina Y, Cotrina Soto

CRITERIO DE EVALUACIÓN	CORRECTO 2 PUNTOS	INCORRECTO 1 PUNTO
1.El instrumento da cuenta del título/tema y lo expone con claridad y pertinencia.	(2)	()
2.El instrumento tiene estructura lógica.	(2)	()
3.La secuencia de presentación es óptima.	(2)	()
4.El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	(2)	()
5.Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles	(2)	()
6.Los reactivos (operacionalización de variables) reflejan las fases de elaboración del proyecto de investigación	(2)	()
7.El instrumento establece la totalidad de los ítems de la operacionalización de variables del proyecto de investigación	(2)	()
8.Las preguntas permiten el logro de los objetivos.	(2)	()
9.Las preguntas permiten recoger la información necesaria para alcanzar los objetivos de la investigación.	(2)	()
10.Las preguntas están agrupadas de acuerdo a las dimensiones del estudio.	(2)	()
TOTAL	20	

OBSERVACIONES:.....
.....
.....

OBST: Rosalvina Y, Cotrina Soto **DNI:** 22446468

TELEF: 976345303



 Rosalvina Y. Cotrina Soto
 OBSTETRA
 COP 7992



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN



Quien suscribe **Obst. Rosalvina Y, Cotrina Soto**, mediante la presente hace constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del trabajo de investigación titulado: **SATISFACCIÓN DE LAS PUÉRPERAS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PARTO EN EL CENTRO DE SALUD AMBO-HUÁNUCO, 2022**. Elaborado por las alumnas Rojas Nieto Flor Jhandyra y Díaz Ciriaco Luz Mery de la Facultad de Obstetricia, reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados validos por lo tanto aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantean en la Investigación.



Rosalvina Y. Cotrina Soto
OBSTETRA
COP 7992

FIRMA Y SELLO

DNI: 22446468



ESCALA DICOTOMICA PARA VALORAR

INSTRUMENTOS

OPINIÓN DE JUECES REVISORES



Título de la investigación: SATISFACCIÓN DE LAS PUÉRPERAS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PARTO EN EL CENTRO DE SALUD AMBOHUÁNUCO, 2022.

JUEZ REVISOR: Obst. yasmina Nancy Valdivia Elguera

CRITERIO DE EVALUACIÓN	CORRECTO 2PUNTOS	INCORRECTO 1PUNTO
1.El instrumento da cuenta del título/tema y lo expresa con claridad y pertinencia.	(2)	()
2.El instrumento tiene estructura lógica.	(2)	()
3.La secuencia de presentación es óptima.	(2)	()
4.El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	(2)	()
5.Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles	(2)	()
6.Los reactivos (operacionalización de variables reflejan las fases de elaboración del proyecto de investigación	(2)	()
7.El instrumento establece la totalidad de los ítems de la operacionalización de variables del proyecto de investigación	(2)	()
8.Las preguntas permiten el logro de los objetivos	(2)	()
9.Las preguntas permiten recoger la información para alcanzar los objetivos de la investigación.	(2)	()
10.Las preguntas están agrupadas de acuerdo a las dimensiones del estudio.	(2)	()
TOTAL	20	

OBSERVACIONES:.....

OBST: yasmina Nancy Valdivia Elguera

DNI: 22504485

TELEF: 966152680



Y. Nancy Valdivia Elguera
OBSTETRA
COP 14099



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN



Quien suscribe **Obst.yasmina Nancy Valdivia Elguera**, mediante la presente hace constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del trabajo de investigación titulado: **SATISFACCIÓN DE LAS PUÉRPERAS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PARTO EN EL CENTRO DE SALUD AMBO–HUÁNUCO,2022**.Eaborado por las alumnas Rojas Nieto Flor Jhandyra y Díaz Ciriaco Luz Mery de la Facultad de Obstetricia, reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados validos por lo tanto aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantean en la Investigación.



 Y. Nancy Valdivia Elguera
 OBSTETRA
 COP 14889

FIRMA Y SELLO

DNI:22504485



ESCALA DICOTOMICA PARA VALORAR INSTRUMENTOS



OPINIÓN DE JUECES REVISORES

Título de la investigación: SATISFACCIÓN DE LAS PUÉRPERAS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PARTO EN EL CENTRO DE SALUD AMBOHUÁNUCO, 2022.

JUEZ REVISOR: Mg. Beatriz Cortovarria Alcantara

CRITERIO DE EVALUACIÓN	CORRECTO 2PUNTOS	INCORRECTO 1 1 PUNTO
1.El instrumento da cuenta del título/tema y lo expresa claridad y pertinencia.	(2)	()
2.El instrumento tiene estructura lógica.	(2)	()
3.La secuencia de presentación es óptima.	(2)	()
4.El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	(2)	()
5.Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles	(2)	()
6.Los reactivos (operacionalización de variables) reflejan las fases de elaboración del proyecto de investigación	(2)	()
7.El instrumento establece la totalidad de los ítems de la operacionalización de variables del proyecto de investigación	(2)	()
8.Las preguntas permiten el logro de los objetivos.	(2)	()
9.Las preguntas permiten recoger la información para alcanzar los objetivos de la investigación.	(2)	()
10.Las preguntas están agrupadas de acuerdo a las dimensiones del estudio.	(1)	()
TOTAL	19	

OBSERVACIONES:.....
.....
.....

Mg: Beatriz Cortovarria Alcantara

DNI: 22474989

TELEF:962671551

BEATRIZ CORTAVARRIA ALCANTARA
OFICINA ESPECIALISTA
SALUD HUMANA 190-E 03



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe **Mg. Beatriz Cortovarria Alcantara**, mediante la presente hace constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del trabajo de investigación titulado: **SATISFACCIÓN DE LAS PUÉRPERAS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PARTO EN EL CENTRO DE SALUD AMBO-HUÁNUCO, 2022**. Elaborado por las alumnas Rojas Nieto Flor Jhandyra y Díaz Ciriaco Luz Mery de la Facultad de Obstetricia, reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados validos por lo tanto aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantean en la Investigación.

FIRMA Y SELLO

DNI: 22474989



**ESCALA DICOTOMICA PARA VALORAR
INSTRUMENTOS
OPINIÓN DE JUECES REVISORES**



Título de la investigación: SATISFACCIÓN DE LAS PUÉRPERAS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PARTO EN EL CENTRO DE SALUD AMBOHUÁNUCO, 2022.

JUEZ REVISOR: Mg. Torres Acevedo, Clelia M.

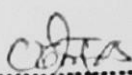
CRITERIO DE EVALUACIÓN	CORRECTO 2PUNTOS	INCORRECTO 1PUNTO
1.El instrumento da cuenta del título/tema y lo expresa claridad y pertinencia.	(2)	()
2.El instrumento tiene estructura lógica.	(2)	()
3.La secuencia de presentación es óptima.	(2)	()
4.El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	(2)	()
5.Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles	(2)	()
6.Los reactivos (operacionalización de variables) reflejan fases de elaboración del proyecto de investigación	(2)	()
7.El instrumento establece la totalidad de los ítems de la operacionalización de variables del proyecto de investigación	(2)	()
8.Las preguntas permiten el logro de los objetivos.	(2)	()
9.Las preguntas permiten recoger la información para alcanzar los objetivos de la investigación.	(2)	()
10.Las preguntas están agrupadas de acuerdo a las dimensiones del estudio.	(2)	()
TOTAL	20	

OBSERVACIONES:.....
.....
.....

Mg. Torres Acevedo, Clelia M

DNI: 20653999

TELEF:962682023


 Clelia M. Torres Acevedo
 OBSTETRA
 COP. 8024



CONSTANCIA DE VALIDACION



Quien suscribe **Mg.Torres Acevedo ,Clelia M** ,mediante la presente hace constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del trabajo de investigación titulado: **SATISFACCIÓN DE LAS PUERPERAS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PARTO EN EL CENTRO DE SALUD AMBO-HUÁNUCO,2022.**

.Encuesta SERVPERF modificado por las alumnas Rojas Nieto Flor Jhandyra y Diaz Ciriaco Luz Mery de la Facultad de Obstetricia, reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados validos por lo tanto aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantean en la Investigación.

Clelia M. Torres Acevedo
OBSTETRA
COP. 8024

FIRMA Y SELLO

DNI: 20653999



ESCALA DICOTOMICA PARA VALORAR INSTRUMENTOS OPINIÓN DE JUECES REVISORES



Título de la investigación: SATISFACCIÓN DE LAS
PUÉRPERAS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PARTO EN
EL CENTRO DE SALUD AMBO–HUÁNUCO,2022.

JUEZ REVISOR: Mg Anglas Bustillos, Daly M.

CRITERIO DE EVALUACIÓN	CORRECTO 2PUNTOS	INCORRECTO 1PUNTO
1.El instrumento da cuenta del título/tema y lo expresa con claridad y pertinencia.	(2)	()
2.El instrumento tiene estructura lógica.	(2)	()
3.La secuencia de presentación es óptima.	(2)	()
4.El grado de complejidad de los ítems es aceptable	(2)	()
5.Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles	(2)	()
6.Los reactivos (operacionalización de variables) reflejan las fases de elaboración del proyecto de investigación	(2)	()
7.El instrumento establece la totalidad de los ítems la operacionalización de variables del proyecto de investigación	(2)	()
8.Las preguntas permiten el logro de los objetivos	(2)	()
9.Las preguntas permiten recoger la información para alcanzar los objetivos de la investigación.	(2)	()
10.Las preguntas están agrupadas de acuerdo a las dimensiones del estudio.	(2)	()
TOTAL	20	

OBSERVACIONES:.....
.....
.....

OBST:Anglas Bustillos,Daly M

DNI: 41011766

TELEF:990777822





CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe **Mg. Anglas Bustillos, Daly M**, mediante la presente hace constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del trabajo de investigación titulado: **SATISFACCIÓN DE LAS PUERPERAS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PARTO EN EL CENTRO DE SALUD AMBO-HUÁNUCO, 2022**. Elaborado por las alumnas Rojas Nieto Flor Jhandyra y Diaz Ciriaco Luz Mery de la Facultad de Obstetricia, reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados validos por lo tanto aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantean en la Investigación.

FIRMA Y SELLO

DNI: 41011766

ANEXO N° 5. AUTORIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO



GERENCIA REGIONAL DE
DESARROLLO SOCIAL

DIRECCIÓN REGIONAL DE
SALUD HUÁNUCO



MICRO RED DE SALUD AMBO

"Año del fortalecimiento de la soberanía Nacional"

CARTA DE AUTORIZACION

EL JEFE DE LA MICRO RED DE SALUD AMBO, QUE EL
FINAL SUSCRIBE:

AUTORIZA:

A la Sta. FLOR JHANDYRA, ROJAS NIETO y LUZ MERY, DIAZ CIRIACO
de la carrera

profesional de Obstetricia de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, se
autoriza el proceso de investigación titulada "SATISFACCIÓN DE LAS
PUERPERAS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PARTO EN
EL CENTRO DE SALUD AMBO–

HUÁNUCO,2022. ", de acuerdo al documento presentado.

Se da la autorización a la presente solicitud del interesado
para los fines que crea conveniente.

Ambo, 02 de junio del 2022

Atentamente,

Malecón Huertas S/N —Ambo



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N°099-2019-SUNEDU/CD



FACULTAD DE OBSTETRICIA
Dirección de la Unidad de Investigación

Constancia N° 046-2022-PG-MMF-DuI -FObst-UNHEVAL.

Dra. Ibeth Figueroa Sánchez
Decana de la Facultad de obstetricia
Ref. Proveído digital N°920-2022-UNHEVAL/FObst-D.

Directora de la Unidad de Investigación - Facultad de Obstetricia
Dra. María del Pilar Melgarejo Figueroa

CONSTANCIA

La unidad de Investigación de la Facultad de obstetricia emite la presente constancia de Anti-plagio, aplicando el programa TURNITIN, la cual reporta 34%.

Alumnas: ROJAS NIETO, FLOR JHANDIRA
DIAZ CIRIACO, LUZ MERY

Tema: “SATISFACCIÓN DE LAS PUÉRPERAS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PARTO EN EL CENTRO DE SALUD AMBO – HUÁNUCO, 2022”.

Asesora: Dra. MANRIQUE DE LARA SUÁREZ, Digna Amabilia

Fecha: 13.DIC.2022.

Dra. C.S. María del Pilar Melgarejo Figueroa
Directora de la Unidad de Investigación
Facultad de Obstetricia



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN

Huánuco - Perú

LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N°099-2019-SUNEDU/CD



FACULTAD DE OBSTETRICIA

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE OBSTETRA

En la ciudad de Huánuco, siendo las 08:30 horas del día martes 20 de diciembre de 2022, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos, se reunieron los miembros del Jurado examinador de la Sustentación de Tesis de la bachiller ROJAS NIETO FLOR JHANDYRA, quién procedió al acto de Defensa de su Tesis titulado: "SATISFACCION DE LAS PUERPERAS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION DEL PARTO EN EL CENTRO DE SALUD AMBO-HUÁNUCO,2022", para obtener el TÍTULO PROFESIONAL DE OBSTETRA, estando conformado por los siguientes docentes;

- Presidente : Dr. Victor QUISPE SULCA
Secretario : Mg. Carlos Antonio CARRILLO Y ESPINOZA
Vocal : Dra. Jessye RAMOS GARCIA
Accesitaria : Mg Rosario del Pilar DE LA MATA HUAPAYA

Asesora de Tesis: Dra. Digna Amabilia MANRIQUE DE LARA SUAREZ

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del jurado y público. Se dio por concluido el acto de defensa de tesis; donde cada miembro del Jurado procedió a calificar.

Asimismo, el Jurado planteó a la tesis las siguientes observaciones:

.....
.....
.....

Obteniendo en consecuencia la nota cuantitativa de: Dieciséis (16) y cualitativa de: Bueno, por lo que se declara aprobada (Aprobado o desaprobada)

Los miembros del Jurado, firman la presente ACTA en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 11:45 horas del día 20 de diciembre del 2022.

[Firma]
Dr. Víctor QUISPE SULCA
PRESIDENTE

[Firma]
Mg. Carlos Antonio CARRILLO Y ESPINOZA
SECRETARIO

[Firma]
Mg. Rosario del Pilar DE LA MATA HUAPAYA
VOCAL

Leyenda:
Excelente: 19 y 20
Muy bueno: 17 y18
Bueno: 14 a 16
Desaprobado: < 14



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN

Huánuco - Perú

LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N°099-2019-SUNEDU/CD



FACULTAD DE OBSTETRICIA

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE OBSTETRA

En la ciudad de Huánuco, siendo las 08:30 horas del día martes 20 de diciembre de 2022, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos, se reunieron los miembros del Jurado examinador de la Sustentación de Tesis de la bachiller **Luz Mery DIAZ CIRIACO**, quién procedió al acto de Defensa de su Tesis titulado: **"SATISFACCION DE LAS PUERPERAS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION DEL PARTO EN EL CENTRO DE SALUD AMBO-HUÁNUCO,2022"**, para obtener el **TÍTULO PROFESIONAL DE OBSTETRA**, estando conformado por los siguientes docentes;

- Presidente : Dr. Victor QUISPE SULCA
- Secretario : Mg. Carlos Antonio CARRILLO Y ESPINOZA
- Vocal : Dra. Jessye RAMOS GARCIA
- Accesitaria : Mg Rosario del Pilar DE LA MATA HUAPAYA

Asesora de Tesis: Dra. Digna Amabilia MANRIQUE DE LARA SUAREZ

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del jurado y público. Se dio por concluido el acto de defensa de tesis; donde cada miembro del Jurado procedió a calificar.

Asimismo, el Jurado planteó a la tesis las siguientes observaciones:

.....

Obteniendo en consecuencia la nota cuantitativa de *dieciséis* (16) y cualitativa de: *bueno*, por lo que se declara *aprobada* (Aprobado o desaprobada)

Los miembros del Jurado, firman la presente ACTA en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las *11:45* horas del día *20* de *diciembre* del 2022.

 Dr. Víctor QUISPE SULCA
 PRESIDENTE

 Mg. Carlos Antonio CARRILLO Y ESPINOZA
 SECRETARIO

 Mg. Rosario del Pilar DE LA MATA HUAPAYA
 VOCAL

- Leyenda:
 Excelente: 19 y 20
 Muy bueno: 17 y 18
 Bueno: 14 a 16
 Desaprobado: < 14

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado	x	Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría		Doctorado	
-----------------	---	-----------------------------	--	------------------	----------	--	-----------	--

Pregrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	Obstetricia
Escuela Profesional	Obstetricia
Carrera Profesional	Obstetricia
Grado que otorga	
Título que otorga	Obstetra

Segunda especialidad (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	
Nombre del programa	
Título que Otorga	

Posgrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Nombre del Programa de estudio	
Grado que otorga	

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los datos requeridos completos)

Apellidos y Nombres:	Diaz Ciriaco Luz Mery						
Tipo de Documento:	DNI	x	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular: 917370439
Nro. de Documento:	73701275				Correo Electrónico:	luzmery@hotmail.com	

Apellidos y Nombres:	Rojas Nieto Flor Jhandyra						
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular: 922721246
Nro. de Documento:	73801067				Correo Electrónico:	estrellitarojas@gmail.com	

Apellidos y Nombres:							
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:
Nro. de Documento:					Correo Electrónico:		

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los datos requeridos completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)							SI	x	NO
Apellidos y Nombres:	Manrique De Lara Suarez Digna Amabilia				ORCID ID:	https://orcid.org/0000-0003-4488-252x			
Tipo de Documento:	DNI	x	Pasaporte		C.E.		Nro. de documento:	06927959	

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los Apellidos y Nombres completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	Dr. QUISPE SULCA VICTOR
Secretario:	Mg.CARRILLO Y ESPINOZA CARLOS ANTONIO
Vocal:	Dra. RAMOS GARCIA YESSYE
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	Mg. DE LA MATA HUAPAYA ROSARIO DEL PILAR

5. Declaración Jurada: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación) Satisfacción de las púérperas sobre la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Ambo -Huanuco.2022.
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU) TÍTULO PROFESIONAL DE OBSTETRA
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)			2022			
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis Formato Artículo	<input type="checkbox"/>	Tesis Formato Patente de Invención	<input type="checkbox"/>
	Trabajo de Investigación	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/>	Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos	<input type="checkbox"/>
	Trabajo Académico	<input type="checkbox"/>	Otros (especifique modalidad)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	Satisfacción	Parto	Calidad			
Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	<input checked="" type="checkbox"/>	Condición Cerrada (*)	<input type="checkbox"/>		
	Con Periodo de Embargo (*)	<input type="checkbox"/>	Fecha de Fin de Embargo:	<input type="checkbox"/>		
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):			SI	NO	X	
Información de la Agencia Patrocinadora:						

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.

7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma: 		
Apellidos y Nombres:	Diaz Ciriaco Luz Mery	Huella Digital
DNI:	73701275	
Firma: 		
Apellidos y Nombres:	Rojas Nieto Flor Jhandyra	Huella Digital
DNI:	73801067	
Firma:		
Apellidos y Nombres:		Huella Digital
DNI:		
Fecha:	16 de diciembre de 2022	

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.