

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



**SATISFACCIÓN LABORAL DEL OBSTETRA Y CALIDAD DE
ATENCIÓN A PUÉRPERAS DE PARTO VAGINAL, HOSPITAL
CONTINGENCIA HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO -
HUÁNUCO**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CALIDAD EN SALUD

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**

TESISTA: VICTORIO CRUZ, YESENIA

ASESOR: DR. FONSECA LIVIAS, ABNER ALFEO

HUÁNUCO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Le dedico el presente trabajo a mi familia. En primer lugar, a mis padres por enseñarme a perseguir mis sueños a pesar de las dificultades hasta lograrlo.

Por apoyarme incondicionalmente y gracias a ello soy la persona que soy hoy por hoy con mis principios, mis valores, mi perseverancia y mi empeño. Todo ello en base a su enorme cariño y amor de traerme al mundo.

También quiero dedicarle este trabajo a mi esposo. por tu paciencia, comprensión, fuerza y tu amor. A mis hijos por motivarme a seguir creciendo profesionalmente y ser ejemplo para ellos.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios por la vida y su infinito amor, asimismo; doy gracias a mi familia por el apoyo incondicional, también a mis padres por sus consejos de seguir creciendo profesionalmente.

RESUMEN

Objetivo: Identificar la influencia de la satisfacción laboral del obstetra en la calidad de atención a las puérperas de parto vaginal en el Hospital Contingencia Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2019.

Metodología: El método utilizado fue cuantitativo, la población estuvo conformada por 67 obstetras y 67 puérperas, el muestreo utilizado fue el no probabilístico teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión; el nivel fue analítico porque se explicó la influencia que existe entre las dos variables; el diseño fue analítico explicativo; y la técnica utilizada fue la encuesta con sus respectivos cuestionarios (satisfacción laboral de profesionales de obstetricia: 32 ítems y calidad de atención a las puérperas: 22 ítems). **Resultados:** al analizar satisfacción laboral y calidad de atención a las puérperas, el 7.5% (5) pertenece a los profesionales que están insatisfechos y brindaron mala atención durante el parto vaginal; y el 73.1% (62) pertenece a los profesionales que están satisfechos y brindaron buena atención durante el parto vaginal; el valor de CHI^2 es 6.791 y p valor 0.021 ($p < 0.05$). Satisfacción laboral intrínseco y dimensión humana, el CHI^2 calculado es 7.979 y p valor 0.015 ($p < 0.05$). Satisfacción laboral intrínseco y dimensión del entorno, el CHI^2 es 3.859 y p valor 0.046. y al analizar satisfacción laboral extrínseco y dimensión humana, el valor de CHI^2 es 14.271 y valor 0.000. **Conclusiones:** la satisfacción laboral del obstetra influye en la calidad de atención a las puérperas de parto vaginal.

Palabras clave: Satisfacción laboral, obstetra, calidad y atención.

ABSTRACT

Objective: to identify the influence of job satisfaction of the obstetrics professional on the quality of care for puerperal women with vaginal delivery at the Hermilio Valdizán Medrano Huánuco regional contingency hospital, 2019.

Methodology: the method used was quantitative, the population consisted of 67 obstetricians and 67 postpartum women, non-pyrobolic sampling was used taking into account the inclusion and exclusion criteria; the level was analytical because the influence that exists between the two variables was explained; the design was analytical explanatory; and the technique used was the survey with its respective questionnaires (job satisfaction of obstetrics professionals: 32 items and quality of care for puerperal women: 22 items). **Results:** when analyzing job satisfaction and quality of care for puerperal women, 7.5% (5) belong to professionals who are dissatisfied and provided poor care during vaginal delivery; and 73.1% (62) belong to professionals who are satisfied and provided good care during vaginal delivery; the CHI^2 value is 6.791 and p value 0.021 ($p < 0.05$). Intrinsic job satisfaction and human dimension, the calculated CHI^2 is 7.979 and p value 0.015 ($p < 0.05$). Intrinsic job satisfaction and dimension of the environment, the CHI^2 is 3.859 and p value 0.046. and when analyzing extrinsic job satisfaction and the human dimension, the CHI^2 value is 14.271 and value 0.00. **Conclusions:** job satisfaction of the obstetrics professional influences the quality of care for puerperal women with vaginal delivery.

Keywords: Job satisfaction, obstetrician, quality and care.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT	v
INTRODUCCIÓN	ix
CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.1. Fundamentación del problema	11
1.2. Justificación e importancia de la investigación.....	15
1.3. Viabilidad de la investigación	17
1.4. Formulación del problema	17
1.4.1. Problema general.....	17
1.4.2. Problemas específicos	18
1.5. Formulación de objetivos.....	18
1.5.1. Objetivo general.....	18
1.5.2. Objetivo específicos	18
CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS	20
2.1. Formulación de las hipótesis.....	20
2.1.1. Hipótesis general	20
2.1.2. Hipótesis específicas	20
2.2. Operacionalización de variables	22
2.3. Definición operacional de las variables	23
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO	29
3.1. Antecedentes de investigación	29
3.2. Bases teóricas	33
3.3. Bases conceptuales.....	37
CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICA	55
4.1. Ámbito.....	55
4.2. Tipo y nivel de investigación	55

4.3. Población y muestra	55
4.3.1. Descripción de población	55
4.3.2. Muestra y método de muestreo.....	56
4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión	56
4.4. Diseño de investigación	57
4.5. Técnicas e instrumentos	57
4.5.1. Técnicas.....	57
4.5.2. Instrumentos	57
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos	59
4.7. Aspectos éticos.....	60
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	61
5.1. Análisis descriptivo.....	61
5.2. Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis	67
5.3. Discusión de resultados.....	79
5.4. Aporte científico de la investigación.....	81
CONCLUSIONES	82
SUGERENCIAS	83
REFERENCIAS.....	84
ANEXOS.....	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Edad de los profesionales de obstetricia.	61
Tabla 2. Sexo de los profesionales de obstetricia.	62
Tabla 3. Especialidad de los profesionales de obstetricia.	63
Tabla 4. Edad de las puérperas de parto vaginal atendidas en el hospital HVM.	64
Tabla 5. Paridad de las puérperas de parto vaginal atendidas en el hospital HVM. ..	65
Tabla 6. Grado de instrucción de las puérperas de parto vaginal atendidas en el hospital HVM.....	66
Tabla 7. Satisfacción laboral de obstetricia y calidad de atención a las puérperas de parto vaginal.	67
Tabla 8. Satisfacción laboral intrínseco y dimensión técnico científico en las puérperas.	69
Tabla 9. Satisfacción laboral intrínseco y dimensión humana en las puérperas.	70
Tabla 10. Satisfacción laboral intrínseco y dimensión del entorno en las puérperas.	72
Tabla 11. Satisfacción laboral extrínseco y dimensión técnico científico en las puérperas.	74
Tabla 12. Satisfacción laboral extrínseco y dimensión humana en las puérperas.	75
Tabla 13. Satisfacción laboral extrínseco y dimensión del entorno en las puérperas.	77

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, hablar de calidad de atención en los establecimientos de salud es fundamental, ya que de ello depende la pronta recuperación de un paciente, realizar labor de obstetricia con calidad significa cumplir con todos los estándares que la carrera demanda. El estudio tiene como principal propósito conocer, brindar información y hacer de conocimiento respecto a la satisfacción y calidad de atención que ofrece la organización el cual administra o dirige el gerente; teniendo en cuenta siempre cuan satisfecho se encuentra el trabajador indistintamente del servicio donde realiza sus actividades y tomar medidas o mejoras para complacencia del obstetra como usuario interno y la calidad de atención que recibe el usuario externo en servicio de hospitalización de Obstetricia.

La investigación hecha por Marly Lucero Mori Tuesta “satisfacción del usuario en atención de parto frente a Calidad de atención, en puérperas atendidas en el hospital regional de Loreto” 2017. Donde su objetivo fue comprobar la relación entre calidad de atención y satisfacción de la puérpera; concluyendo que en cuanto a calidad de atención a las puérperas fue bueno (83,0%) y excelente (17,0%); y en cuanto a satisfacción de puérperas fue satisfecho (91,8%) y muy satisfecho (8,2%). Las variables que mostraron relación estadística significativa con la calidad de atención y la satisfacción de las puérperas fueron la comodidad de los servicios, el tiempo de la atención, la orientación de los procesos del parto y la orientación del tratamiento, ($p < 0,01$). Las variables, que mostraron asociación directa o positiva con calidad de atención fueron: la comodidad de los servicios ($r = 356$, $p < 0,01$), el tiempo de la atención ($r = 356$, $p < 0,01$), la orientación de los procesos del parto ($r = 219$, $p < 0,05$) y la orientación del tratamiento ($r = 267$, $p < 0,01$). Es decir que, a mayor comodidad de los servicios, orientación sobre los procesos del parto, mejor tiempo en la atención y mayor orientación del tratamiento, mayor será el grado de satisfacción del usuario (1). Con el fin de alcanzar los objetivos planteados se formuló la siguiente hipótesis, si la satisfacción laboral de/la obstetra influye en calidad de atención a las puérperas de parto vaginal. El método utilizado fue cuantitativo, la población estuvo conformada por 67 obstetras y 67 puérperas, el muestreo fue no probabilístico considerando los

criterios de inclusión y exclusión; el nivel fue analítico porque se explicó la influencia que existe entre las dos variables; el diseño fue analítico explicativo; y la técnica utilizada fue la encuesta con su respectivo cuestionario. La investigación se desarrolló considerando los siguientes procedimientos; en cuanto a recolección de datos, se procedió a la validación de los instrumentos (juicio de expertos) luego se aplicará la prueba piloto, se solicitó el consentimiento informado a ambos grupos de estudio para la recolección de información mediante los instrumentos, los datos obtenidos se analizaron utilizando la estadística descriptiva e inferencial.

CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación del problema

En la actualidad las organizaciones de salud, sobre todo en las privadas tienen la visión en el bienestar del empleado considerándoles este factor como un talento humano por sus habilidades; y no solo como un recurso humano; porque de ello depende los logros de los objetivos que tienen las organizaciones y es por ello que el análisis de la satisfacción laboral se traduce en una fuente de información indispensable para la gestión del recurso humano, siendo un determinante fundamental para una buena calidad de atención que se brinda al usuario externo; de esta manera lograr que el usuario se sienta satisfecho con la intención de calidad recibida por parte de profesional (2) (3).

A nivel mundial los países con mayores índices de satisfacción y productividad en el trabajo son los franceses (68%) y los norteamericanos con (67,5%) la cual manifiestan estar o se sienten satisfechos o extremadamente satisfechos en su empleo. Mientras que Polonia se encuentra con el mínimo porcentaje (43%) de satisfacción en el trabajo. Si consideramos quienes son más productivos, los norteamericanos son más productivos ya que tienen 11 puntos por encima sobre el resto de los países; según se muestra en informe global de actitudes en el trabajo en el 2016 (3) (4).

Con respecto a nuestro Perú, en general el 76% de los peruanos tienen una aceptación negativa la cual manifestó que no se siente feliz en su trabajo; del 76% un 29% son del grupo etario entre 18 a 35 años (4).

De la misma forma las organizaciones se encuentran, algunas en la cresta de la ola y otras más cercas a hundirse que a salir a flote. para ello es indispensable el análisis de la satisfacción laboral del recurso humano.

Mediante la retención del talento humano las organizaciones obtienen una vital importancia para el desarrollo de la humanidad. Por tanto, es necesario combinar las nuevas tecnologías y el factor humano (por más tecnología que se tenga si no hay un factor humano que lo activa pues simplemente no sirve), es así que para alcanzar la eficiencia y efectividad en las instituciones del siglo XXI es muy importante el fortalecimiento del recurso humano (2) (4) (5).

Perú es una de los países con retos en cuanto a materia sanitaria, así como la excesiva demanda de población con necesidades de servicio en salud y la organización de un sistema de salud que responda con una mejor gestión eficaz y eficientemente estas necesidades (6) (7).

En los últimos años precedentes, en el sector salud la prestación y la calidad de los servicios de salud no obtuvieron un progreso uniforme a pesar de diversos esfuerzos realizado para revertir esta situación, de esta manera no logrando el objetivo de mejora en la calidad de atención y si lo hicieron no han sido sostenibles en el tiempo (8)

A sabiendas del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) la importancia del tema, en la encuesta nacional de satisfacción de usuarios en salud realizada en el 2015, siendo el objetivo ejecutar el funcionamiento, valoración, seguimiento y desempeño en el sistema de salud en Perú, mediante actores principales que son los pacientes y profesionales usuarios externos e internos de la atención brindada a través de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) a nivel nacional, obtuvieron datos sobre percepción y satisfacción de la atención médica, calidad de los servicios que brinda los establecimientos seleccionados, percepción y satisfacción del personal médico y de enfermería de los IPRESS donde laboran respecto a los servicios e identificar dificultades frecuentes asociados a la asistencia de servicios de salud, entre otros; para conocer la percepción del nivel de satisfacción del profesional en cuanto a su trabajo. Tomando como muestra a nivel nacional de 5067 trabajadores de salud, de ello 2837 enfermeras/os, 2230 médicos y obtenidos en 181 establecimientos de salud de diferentes sectores del Ministerio de Salud

(MINSA), tales como el Seguro Social de Salud (EsSalud), Fuerzas Armadas y Policiales y Clínicas privadas, de los IPRESS del Perú. Teniendo como resultados los siguientes: (9)

En cuanto al personal médico en relación a su trabajo en las IPRES que fueron entrevistados, se observa que el 59.9% son satisfechos con su trabajo. Con respecto al profesional de enfermería el 65.8% se encuentran satisfechos con su trabajo (9) .

Del total de médicos entrevistados, el 33.1% y 26.3% el de enfermeros tienen la intención de cambiar del centro de su trabajo motivados por una mejor remuneración.

En la actualidad, nuestro sistema de salud del Perú es segmentado y fragmentado, y está conformado por dos subsectores; que es el público, conformado por el Seguro Social de Salud (EsSalud), Ministerio de Salud (MINSA), las sanidades de las Fuerzas Armadas de la Policía Nacional; las empresas privadas, las instituciones no lucrativas, los profesionales médicos y paramédicos que brindan servicios de salud, así como los proveedores de medicina tradicional o habitual (9)

En ese sentido el sistema de salud del MINSA en el Perú, se ha visto afectado por una serie de importantes problemas como: las ineficiencias en la atención de la demanda de los pacientes esto ya sea por déficit de recursos humanos calificados, infraestructura inadecuada, desabastecimiento de medicamentos, etc., la cual conlleva a una falta de calidad en la atención de los usuarios. Y todo ello por una inadecuada gestión de las organizaciones (9)

Así también se ha observado que los profesionales de salud que laboran en los hospitales del MINSA, se ven afectados por las condiciones desfavorables que encuentran en sus centros de trabajo mostrando insatisfacción laboral, lo cual contribuiría a realzar el ejercicio de sus funciones de forma ineficiente, no

logrando a cumplir los resultados esperados con respecto a las exigencias técnicas, productividad y de servicio de los hospitales (9)

Así mismo la percepción que el personal de salud muestra es desinterés por sus funciones que realizan, por diversos aspectos laborales, ya sea por la satisfacción misma con su trabajo o bien sea por que estén relacionados con la remuneración o salario, compañeros de trabajo, los jefes, entorno físico, las diversas actividades que deben de realizar la cuales no les compete o el exceso de trabajo, entre otros; Es por ello que la satisfacción laboral es uno de los componentes que explican los comportamientos relevantes de las organizaciones, será positiva cuando el entorno donde se desarrolla el trabajador le ofrece condiciones para satisfacer sus necesidades tales como la independencia, utilización de habilidades, posibilidad de progreso, realización o logro, condición de trabajo, compensación económica, medida de protección y recursos materiales (10)

Los diferentes aspectos de la satisfacción laboral son las actitudes que se centran en; la satisfacción laboral propiamente dicha, la satisfacción con el salario, la satisfacción con los compañeros, la satisfacción con los jefes y satisfacción con los ascensos. La importancia que cada uno de estos aspectos tiene va cambiando a medida que el trabajo cambia. También es posible que un empleado se encuentre muy satisfecho con un aspecto y muy insatisfecho con otro (10)

Por otro lado, si hablamos de calidad de atención en salud que se brinda a la usuaria es muy importante resaltar, que la salud de la mujer es un derecho fundamental y por tanto se debe promover continuamente. Además, constituye un determinante crucial del desarrollo social y económico, ya que la mujer es quien preserva la continuidad de la humanidad a través del embarazo; y sabiendo que la mortalidad materna es uno de los problemas de la salud pública en nuestro medio, ya que una de las primeras causas de muerte materna en nuestro país es la hemorragia post parto inmediato es muy importante conocer estos dos aspectos tanto la satisfacción laboral del obstetra y su influencia en la calidad de atención brindada a las púerperas. Desde la perspectiva de la administración y gerencia de una organización.

Los datos encontrados tanto en el contexto internacional como para el Perú permiten observar una tendencia hacia una satisfacción laboral baja o insatisfacción obtenida en diversos estudios. En la mayoría de los casos, esta baja puntuación en las escalas de valoración de la satisfacción en instituciones de servicios de salud se debe al aumento en la carga de trabajo, el número insuficiente de trabajadores en comparación con la demanda, la escasez de suministro, los bajos salarios, la insatisfacción en el trabajo hacen parte de los determinantes o factores que influyen notablemente en la satisfacción laboral de los profesionales (4)

1.2 Justificación e importancia de la investigación

1.2.1. Justificación

El estudio de la presente tesis, es relevante porque en los últimos tiempos el sistema de salud del hospital se ha visto afectado por series de problemas importantes, así como el déficit de recursos humanos calificados, infraestructura inadecuada y desabastecimiento de medicamentos e insumos; siendo este de suma importancia ser atendidos oportunamente.

Teniendo en consideración que la satisfacción del trabajador es fundamental dentro de la organización siendo esto considerado como una estrategia de calidad; se quiere conocer cuan satisfechos o insatisfechos se encuentran con su trabajo el/las obstetras y como esto influye o no en la calidad de atención que se les brinda a las puérperas. Sin duda en la actualidad, las establecimientos de salud está encaminada a facilitar un contexto de la calidad total, accediendo al potencial humano no solo incrementar la productividad y el rendimiento del personal; sino preocuparse porque las instituciones cuenten con condiciones laborales adecuados orientados a contribuir en la satisfacción personal, profesional y social, el cual redundará en su desempeño laboral, en la calidad del trabajo que ofrece con equidad, eficacia y eficiencia en la atención a los usuarios. Por lo que el/la obstetra que trabaja en el servicio de hospitalización de ginecología- obstetricia debe contar con las adecuadas condiciones laborales que

permitan promover la satisfacción del personal y mejore la calidad de atención que brinda al usuario.

Esta situación indudablemente crítica e importante requiere indagar sobre la satisfacción laboral en él que se encuentra los profesionales de obstetricia; por tanto, es necesario determinar si hay satisfacción o insatisfacción en su trabajo, y cómo este aspecto va a repercutir en la atención con eficiencia que se les brinda a las usuarias externas (puérperas).

En tanto, el proceso de la mencionada investigación servirá como marco de referencia para futuras investigaciones de la salud.

1.2.2. Importancia o propósito

La realización de la presente investigación es para conocer, brindar información y hacer de conocimiento respecto a la satisfacción y calidad de atención que ofrece la organización el cual administra o dirige el gerente; teniendo en cuenta siempre cuan satisfecho se encuentra el trabajador indistintamente del servicio donde realiza sus actividades y tomar medidas o mejoras para satisfacer al usuario interno y ello conlleva una atención con calidad que brinde al usuario externo en el servicio de Gineco Obstetricia del hospital mencionado el título.

Así mismo en una organización es importante alcanzar todo el grupo de trabajadores se encuentre felices y complacidos en las condiciones y tipo de tarea que desenvuelven. Por tanto, creo que es importante destacar la complacencia de los profesionales de la salud son elementos de calidad asistencial y dando resultado final la mejora continua en cuanto a calidad de atención y eficiencia de los servicios que brinden.

Es por ello esencial conocer cada uno de sus componentes para incidir en ellos, lograr una buena satisfacción de los profesionales de obstetricia; y porque no decirlo de todo el personal en general, de esta manera optimizara en cuanto a calidad de atención y por ende todas las actividades de la institución de salud. Programándose así los resultados de la institución, en satisfacción del usuario y en el impacto en las familias y la comunidad (10)

Por otro lado, está la calidad de atención que se le debe brindar a las puérperas ya que en este periodo sucede cambios muy importantes como; el hecho de convertirse en madre ya sea por primera o segunda vez, si no también están los cambios fisiológicos y psicológicos de la mujer, en donde el profesional a su responsabilidad tenga una satisfacción plena de su trabajo de esta manera brindar una calidad de atención que toda usuaria tiene como derecho y del misma manera previniendo posibles riesgos y complicaciones de morbilidad y/o mortalidad materno perinatal (11)

1.3 Viabilidad de la investigación

La presente investigación cuenta con suficiente información primaria suficiente tanto en internet, revistas libros. así mismo se cuenta con el recurso humano suficiente para la toma de muestra de estudio que son los profesionales de obstetricia del hospital Regional contingencia Hermilio Valdizán Huánuco.

en tal sentido con la realización de la investigación no se causará ningún daño al individuo, ambiente o comunidad más bien tendrá la finalidad de conocer la realidad de la satisfacción y la calidad de atención de la población en general.

En cuanto al tiempo de estudio de la presente investigación se realizó en el corto plazo aproximadamente tres meses del año 2019.

Respecto al financiamiento se hizo con mis propios recursos para cada paso de la investigación.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿La satisfacción laboral del obstetra Influye en la calidad de atención a las puérperas de parto vaginal, Hospital Contingencia Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2019?

1.4.2 Problemas específicos

1. ¿La satisfacción laboral intrínsecos del obstetra influyen en la calidad de atención técnico científico brindado a las puérperas del parto vaginal?
2. ¿La satisfacción laboral intrínsecos del obstetra influyen en la calidad de atención humana brindado a las puérperas del parto vaginal?
3. ¿La satisfacción laboral intrínsecos del obstetra influyen en la calidad atención del entorno brindado a las puérperas del parto vaginal?
4. ¿La satisfacción laboral extrínsecos del obstetra influyen en la calidad de atención técnico científico brindado a las puérperas del parto vaginal?
5. ¿La satisfacción laboral extrínsecos del obstetra influyen en la calidad de atención humano brindado a las puérperas del parto vaginal?
6. ¿La satisfacción laboral extrínseco del obstetra influyen en la calidad de atención del entorno brindado a las puérperas del parto vaginal?

1.5 Formulación de objetivos

1.5.1 Objetivo general

Determinar la influencia de la satisfacción laboral del obstetra en la calidad de atención a las puérperas de parto vaginal, Hospital Contingencia Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2019?

1.5.2 Objetivos específicos

1. Identificar la influencia de satisfacción laboral intrínsecos del obstetra en la calidad de atención técnico científico brindado a las puérperas de parto vaginal.

2. Describir la influencia de satisfacción laboral intrínsecos del obstetra en la calidad de atención humana brindado a las puérperas de parto vaginal.
3. Establecer la influencia de satisfacción laboral intrínsecos del obstetra en la calidad atención del entorno brindado a las puérperas de parto vaginal.
4. Comprobar la influencia de la satisfacción laboral extrínsecos del obstetra en la calidad de atención técnico científico brindado a las puérperas de parto vaginal.
5. Prescribir la influencia de satisfacción laboral extrínsecos del obstetra en la calidad de atención humano brindado a las puérperas de parto vaginal.
6. Estipular la influencia de satisfacción laboral extrínsecos del obstetra en la calidad de atención del entorno brindado a las puérperas de parto vaginal.

Limitaciones

Dentro de las limitaciones se pudo observar y encontrar:

Limitada cantidad de participantes del profesional de obstetricia, la cual dificulto la posibilidad de encontrar diferencia significativa de calidad de atención según la satisfacción laboral del personal. Además de ello, la disposición de tiempo, el horario, la rotación de turnos, la denegada participación de algunos obstetras, que hacía que la obtención de información sea lenta.

Lo económico, es una de las limitaciones ya que la investigación genera gastos como el acceso a sala virtual, impresiones, copias y gastos de transporte

CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.1 Formulación de las hipótesis

2.1.1 Hipótesis general

Hi. La satisfacción laboral del obstetra influye en la calidad de atención a las puérperas de parto vaginal, Hospital Contingencia Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2019?

Ho. La satisfacción laboral del obstetra no influye en la calidad de atención a las puérperas de parto vaginal, Hospital Contingencia Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2019?

2.1.2 Hipótesis específicas

Hi₁: La satisfacción laboral intrínsecos del obstetra influye en la calidad de atención técnico científico brindado a las puérperas de parto vaginal.

Ho₁: La satisfacción laboral intrínsecos del obstetra no influye en la calidad de atención técnico científico brindado a las puérperas de parto vaginal.

Hi₂: La satisfacción laboral intrínsecos del obstetra influye en la calidad de atención humana brindado a las puérperas de parto vaginal.

Ho₂: La satisfacción laboral intrínsecos del obstetra no influye en la calidad de atención humana brindado a las puérperas de parto vaginal.

Hi₃: La satisfacción laboral intrínsecos del obstetra influye en la calidad atención del entorno brindado a las puérperas de parto vaginal.

Ho₃: La satisfacción laboral intrínsecos del obstetra no influye en la calidad de atención del entorno brindado a las puérperas de parto vaginal.

Hi₄: La satisfacción laboral extrínsecos del obstetra influye en la calidad de atención técnico científico brindado a las puérperas de parto vaginal.

Ho₄: La satisfacción laboral extrínsecos del obstetra no influye en la calidad de atención técnico científico brindado a las puérperas de parto vaginal.

Hi₅: La satisfacción laboral extrínsecos del obstetra influye en la calidad de atención humano brindado a las puérperas de parto vaginal.

Ho₅: La satisfacción laboral extrínsecos del obstetra no influye en la calidad de atención humano brindado a las puérperas de parto vaginal.

Hi₆: La satisfacción laboral extrínsecos del obstetra influye en la calidad de atención del entorno brindado a las puérperas de parto vaginal.

Ho₆: La satisfacción laboral extrínsecos del obstetra no influye en la calidad de atención del entorno brindado a las puérperas de parto vaginal.

2.2 Operacionalización de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR FINAL	ESCALA
SATISFACCIÓN LABORAL.	Factores intrínsecos o motivacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción • Reconocimiento • Responsabilidad y/o desempeño • Crecimiento / desarrollo personal • autonomía y/o Independencia 	Muy Insatisfechos <0= 32 Insatisfechos 33 a 64	Ordinal politémica
	Factores extrínsecos o higiénicos	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas administrativas • Remuneraciones y/o salario • Condiciones en el trabajo • Organización • Supervisión • Relaciones sociales con jefatura y compañeros • Ambiente de trabajo 	No satisfechos ni insatisfechos de 65 a 96 Satisfechos de 97 a 128 Muy satisfecho 129 - 160	
VARIABLE DEPENDIENTE				
CALIDAD DE ATENCIÓN	Técnico científico	<ul style="list-style-type: none"> • Efectividad • Eficacia • Eficiencia • Continuidad • Seguridad • Integralidad 	Muy mala=<22 Mala= 23 a 44 Ni mala ni buena=45 a 66 Buena= 67 a 88 Muy buena=89 a110	Ordinal politémica
	Humana	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto • Información completa • Interés manifiesto en la persona • Amabilidad • Ética 		
	Del entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Comodidad • Ambientación • Limpieza • Orden • Privacidad • Confianza 		

2.3 Definición operacional de las variables

2.3.1 Variable independiente

- Satisfacción laboral del obstetra.

2.3.2 Variable dependiente

- Calidad de atención a las puérperas.

2.3.3 Variable interviniente

- Edad, tiempo de servicio.

2.3.4 Definición de términos operacionales

Atención del puerperio

Es la atención integral y de calidad a la triada: madre, hija/o, padre, incorporando, tanto los elementos de atención de salud, como la entrega de información y educación en el autocuidado y herramientas para la crianza (12) (13).

Autonomía y/o Independencia

En cuanto a autonomía en el trabajo es la libertad que se permite al profesional para manejar determinados aspectos de su actividad en la organización. Por ejemplo, haciendo reseña a la flexibilidad de horarios, a la toma de decisiones, cómo ejecutar sus tareas, a las herramientas a utilizar o a la autogestión del tiempo.

La manera de conceder al trabajador estas libertades y permitirle a él la capacidad de decisión sobre determinados asuntos, conduce a un mayor nivel de confianza, mayor creatividad, incremento de la proactividad e implicación más significativa del trabajador en todos los asuntos concernientes a la organización (14).

Beneficio laboral y/o remuneraciones

En cuanto a la remuneración a aquel trabajador que recibe como contraprestación por el desarrollo de su labor deberá ser digno, equitativo y proporcional a la importancia de la misma, pero principalmente esta retribución debería ser suficiente, de manera que posibilita su subsistencia (15).

Calidad

Grado en que las características de un producto o servicio cumplen los objetivos para los que fue creado (16).

Calidad de atención de salud

Provisión de servicios accesibles, equitativos, con un nivel profesional óptimo que tiene en cuenta los recursos disponibles y logra la adhesión y satisfacción del usuario (16) (1).

Condiciones físicas y/o materiales

Es aquel medio material o de infraestructura donde el trabajador va desarrollar su labor cotidiana de trabajo y se compone como facilitador de la misma (17).

Competencia profesional

Son cualidades o capacidades de actitud personal que permita la control automático del comportamiento del sujeto a partir de la combinación del de cuanto sabes respecto a conocimientos científicos, capacidades, habilidades vinculadas con la actividad del profesional (saber ser), así como los necesidades, motivos, sentimientos y valores asociados a ellas que permitan, faciliten y promueven el desempeño profesional eficiente (saber hacer), dentro de un contexto social determinado (18).

Crecimiento / desarrollo personal

El crecimiento personal es algo que se logra desde que se nace hasta el día que se muere todo ello mediante procesos y características de desarrollo o crecimiento siendo ello:

Integral, por que comprende varios aspectos y roles de la persona. Proporcionando que lo obtenido se pueda plasmar a otros espacios; *Progresivo*, desarrollarse independientemente donde eres o debes ser reflexivos de procesos las cuales marcarán los grados de evolución en el transcurso;

Evolutivo, El objetivo del crecimiento personal es la madurez y el desarrollo de talentos, habilidades y competencias. Es decir, quien empieza un proceso de este tipo experimenta un cambio positivo; *Continuo*, El crecimiento debe ser continuo y extenderse a cada una de las etapas y los procesos que emprenda la persona (19).

Al referimos a los principios, valores, iniciativas, ética, conocimientos, comprensión de temas, entre otros factores hablamos de desarrollo personal que se vea en los humanos grandes emprendedores, y empresarios.

Por otra parte, si relatamos de la trayectoria, conjunto, los Valores, Humildad, Constancia, Optimismo, Compromiso, Organización de conocimientos relacionados en distintas áreas de estudio que son un aporte ya sea corto y/o larga plazo a sus proyectos profesionales para la persona hablamos del desarrollo profesional.

En una institución se valora especialmente un empleado que tenga muy en cuenta sus valores de tal manera actuar con nitidez y honestidad en cada una de sus decisiones, que conozca sus límites con humildad, que sea constante y consecuente con sus actividades, que asuma compromisos y que sea disciplinado y organizado (20).

Laboral

Es lo concerniente al trabajo, la cual posee diferentes sinónimos, refiriéndose a la medida de esfuerzo realizado por los seres humanos siendo el más conocido con esa denominación (21).

Profesional obstetra

Todo individuo que culminado sus estudios universitarios en la facultad de obstetricia con dicha capacidad, preparación adecuada y aptitudes apropiadas en las especialidades médicas que velarán con interés y respeto por la salud y la vida humana desde el momento de la concepción y aún bajo amenaza, mantendrán las normas éticas del Colegio de Obstetras del Perú y respetarán las leyes y disposiciones vigentes en el país (18).

Puerperio: Periodo del postparto o puerperio que comienza después de concluido el alumbramiento o la salida de la placenta e incluye clásicamente las siguientes seis semanas (22) (23).

Reconocimiento

El termino de reconocimiento laboral causa satisfacción personal que hace que el empleado sienta felicidad, desenvolviéndose con su labor y en su vida cotidiana; llenando de esta manera las ansias de necesidad que tenemos por naturaleza los trabajadores de sentirnos apreciados, y no aislados o ignorados (24).

Relaciones interpersonales

Es la interacción humana en espacios social y cultural, donde el ser humano convive con otros con otros pares, lo que le permite conocer a los demás y conocerse a sí mismo, de tal manera es necesario el establecer las comunicaciones interpersonales funcionales en el medio donde se trabaja. Siendo el trabajo principal medio de sustento del ser humano, la sociedad y como consecuencia de ello una gran relevancia en la vida y estado de ánimo de los seres humanos. Es por ello importancia crearse una mejor interacción como grupo en consecuencia mejorar la institución (25).

Responsabilidad y/o desempeño

La responsabilidad es la capacidad que tiene en todo ser humano activo para dar la razón y acceder los resultados de un acto ejecutado libremente; Haciendo hincapié en la necesidad y compromiso de tal manera asuma las consecuencias negativas y/o positivas de sus actos. Convirtiéndose en una persona con capacidad de accionar medidas bien ejecutado, con conductas para perfeccionarse uno mismo y apoyar a los demás. Teniendo en cuenta siempre que una persona responsable reconoce las consecuencias de sus actos y de sus decisiones; así es que la responsabilidad no ve con las tareas a realizar o las obligaciones sino es sinónimo de compromiso (26).

Satisfacción

Es la acción o efecto de satisfacer o satisfacerse, lo que nos quiere decir es está relacionado a complacer un deseo a subsanar un requerimiento, satisfacer la necesidad del esfuerzo y contribuir el resultado o premiar un valor (27).

Satisfacción extrínsecos

Son aquellas cosas que provienen de fuentes externas tales como recompensa de dinero, elogios, premiación, agradecimiento, compensación, etc. (15) (28).

En cuanto a ello el profesional realiza un conjunto de acciones para conseguir una recompensa externa.

Satisfacción intrínsecos

Son aquellas necesidades psicológicas que te llenan lo emocional tales como conocimiento, crecimiento, amor propio satisfacción personal, independencia, confianza etc., lo propio del individuo. (15) (28).

Es algo que nace o se realizó con esfuerzo del interior de uno mismo independientemente de estímulo externo cualquiera.

Los resultados de estos dos factores tales como el intrínseco y extrínseco trascienden provocando en el individuo satisfacción personal (15) (28,29)

Satisfacción laboral

El estado emocional positivo o placentero de la percepción intrínseca de las rutinas laborales de la persona también llamado *satisfacción del usuario interno*, que es la percepción favorable del usuario interno acerca de lo que recibe de la organización (30).

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

3.1 Antecedentes de investigación

3.1.1 Internacional

Carrillo García, César y col, en su investigación denominado “Satisfacción laboral de enfermería generalistas y especialistas (matrona)” 2014, Brasil. Tuvieron como objetivo, describir y analizar las expectativas, necesidades, valores y percepciones de las enfermería generalistas y especialistas (matrona) de tres Hospitales Universitarios en relación a satisfacción de la salud laboral como factor influyente en calidad de vida. Con diseño cualitativo orientado al teórico-metodológica de la antropología social. concluyendo, que ese estudio permitiría indagar en los porqués de la satisfacción e insatisfacción de las enfermería generalistas y especialistas, ya que la calidad de salud laboral de los mismos influye directamente en la calidad del servicio brindado (29)

Emmanuel Jerónimo-Bayona y otros, en su estudio de investigación “en la cual “Evalúa de calidad en atención del embarazo y puerperio en mujeres del Estado de Tabasco atendidas por el programa Caravanas de la Salud” (2016), México. donde su investigación fue cuantitativa documental, descriptivo retrospectivo; donde evaluaron 290 historias de la atención prenatal en Unidades Médicas Móviles del Programa Caravanas de Salud en Estado de Tabasco en 2013. Obteniendo como Resultado en primera consulta se observó omisión en identificación de signos y síntomas de alarma (34%), valoración de riesgo obstétrico (44%) y orientación sobre datos de alarma obstétrica (33%); de la misma forma en segunda consulta se observó omisión de la interpretación estudios solicitados (45%) y omisión en clasificar el riesgo obstétrico (42%). la tercera consulta un (63%), omitieron la orientación de datos de alarma un (44%) clasificación de riesgo obstétrico orientación nutricional y un (69%) promoción de lactancia materna. En la cuarta y quinta consulta se mostró alto porcentaje de desapego a la NOM-007-1993 en cada

uno de los ítems que conforman esta norma. En cuanto a las embarazadas de alto riesgo por edad materna, solo una exigía minoría (4%) recibió una atención de calidad, encontrando deficiencias en la atención (35%) y desapego a la normatividad (61%). concluyendo la calidad de la atención que proporcionan las Unidades Médicas Móviles adscritas al Programa Caravanas de la Salud es inadecuada por omisiones, desviaciones y dilaciones a la normatividad (31)

3.1.2. Nacional

Sheyla Evelin Cayturo Corrales, en su tesis “Nivel de satisfacción laboral del profesional de obstetricia en el primer y segundo nivel de atención de salud de la zona sanjuán de Miraflores” 2017, Lima-Perú. Donde su objetivo fue instaurar el nivel de satisfacción del profesional de obstetricia en el primer nivel de atención de salud en la zona San Juan de Miraflores.

Obteniendo como resultado, de un 100% (48) factores motivadores o intrínsecos; lo insatisfecho 37.50% (18) está dado en la dimensión promoción y ascenso; lo medianamente satisfecho 77.08% (37) manifiesta en la dimensión desarrollo del trabajo, y 64.08% (31) en la dimensión responsabilidad; mientras que lo satisfecho 37.50% (18) está dado por el desarrollo y logro, y 37.50% (18) en la dimensión reconocimiento.

Concluyendo con un porcentaje mayoritario 79.1% fueron medianamente satisfecho, y el mínimo 8.33% fueron satisfechas y con el 12.50% se encuentran insatisfechas. Los aspectos insatisfechos 37.50% está dado por la promoción y ascenso, y por las condiciones físicas del trabajo; lo medianamente satisfecho porque desarrolla el trabajo en sí y por la supervisión; mientras que lo satisfecho está dado a que se sienten que han desarrollado y alcanzado logros y por las relaciones humanas (10).

Marly Lucero Mori Tuesta en su trabajo de investigación “Calidad de atención y satisfacción del usuario en atención de parto, en púérperas atendidas en servicio de obstetricia del hospital regional de Loreto 2017”.

Estableciendo como objetivo la correlación entre una satisfacción de la puérpera como efecto de la calidad de atención; concluyendo que el nivel de la calidad de atención a las puérperas fue un nivel bueno (83,0%) y excelente (17,0%). el grado de satisfacción de los usuarios puérperas fue el estar satisfecho (91,8%) y muy satisfecho (8,2%). Las variables que mostraron relación estadística significativa con la calidad de atención y la satisfacción del usuario puérpera fueron la comodidad de los servicios, el tiempo de la atención, la orientación de los procesos del parto y la orientación del tratamiento, ($p = <0,01$). Las variables, que mostraron asociación directa o positiva con calidad de atención fueron: la comodidad de los servicios ($r = 356$, $p = <0,01$), el tiempo de la atención ($r = 356$, $p = <0,01$), la orientación de los procesos del parto ($r = 219$, $p = <0,05$) y la orientación del tratamiento ($r = 267$, $p = <0,01$). Es decir que, a mayor comodidad de los servicios, orientación sobre los procesos del parto, mejor tiempo en la atención y mayor orientación del tratamiento, mayor será el grado de satisfacción del usuario (1).

3.1.3. Locales

Merino Gozar, Milagros Joselins, en su trabajo de investigación realizado en un grupo de trabajadores del Centro de Salud ACLAS Pillco Marca denominado Nivel de estrés y satisfacción laboral, Huánuco 2016.

En esta investigación trató de calcular la relación existente entre el estrés y la satisfacción laboral, del personal de los diferentes servicios del centro de salud de Pillco Marca. Donde el objetivo de investigación era determinar la relación entre niveles de estrés y satisfacción laboral, en un grupo de trabajadores del Centro de Salud Aclas Pillco Marca del distrito de Pillco Marca, Huánuco. La investigación es de tipo Cuantitativo, el cual tiene como nivel de investigación el no experimental, ya que las variables investigadas no fueron manipuladas y el tipo de investigación corresponde a un estudio descriptivo correlacional ya que se evaluó si existe relación o no entre las dos variables. Los métodos utilizados son sistemáticos y metódicos, porque hay pasos a seguir y porque implicó aplicación de encuestas y observaciones las cuales están validadas para dicha

investigación. La investigación, arroja resultado aceptando la Hipótesis Nula (Ho) lo cual significa que No existe una relación significativa entre el nivel de Estrés y el nivel de Satisfacción Laboral en un grupo de trabajadores del Centro de Salud Aclas Pillco Marca Huánuco 2016. demostrando que la satisfacción en el trabajo que una persona pueda poseer no se encuentra influenciada por los distintos factores estresores que exista a su alrededor, sino que, a pesar de ellos, su satisfacción en el trabajo sigue siendo la misma (32)

Claudio Gómez, Miriam Liz; Ferrer Montes, Yessenia en su trabajo de investigación realizado en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2017, con el tema Calidad de atención y satisfacción de las pacientes que acuden a Centro Obstétrico. Siendo su objetivo establecer la calidad de atención y satisfacción de las usuarias que acudieron al centro obstétrico para su atención de parto. La muestra se conformó por 30 usuarias (puérperas inmediatas) del servicio de centro obstétrico. Logrando un resultado de 60% de usuarias tienen edades entre 14-25 años, el 77% de procedencia urbana, el 56% convivientes, el 57% tienen educación secundaria, 53% se dedican a su casa. En el aspecto tangibles; las usuarias percibieron buena temperatura el 87% y mala el 10%; en cuanto a limpieza el 80% de usuarias percibieron buena limpieza el 20% regular; según los equipos y materiales, las usuarias percibieron el 87% de buena calidad y 10% mala calidad; según servicios básicos disponibles, un 93% de usuarias percibieron buena disponibilidad, un 07% regular. En cuanto capacidad de respuesta; según tiempo de atención, un 90% de usuarias percibieron satisfacción, el 10% insatisfacción; según el tiempo de atención oportuna, el 83% de usuarias percibieron sentirse satisfechas un 17% insatisfecha. En la empatía y seguridad; según el trato amable, respeto y paciencia, el 80% de las usuarias percibieron buena calidad de atención y el 13 % mala calidad de atención; según el lenguaje claro y adecuado, el 87% de las usuarias percibieron buena calidad de atención y con mala calidad de atención un 03%; según interés de bienestar, el 90% de usuarias percibieron buen interés en su bienestar y regular percibieron un 10%.

En conclusión, encontró la evidencia estadística con un 95% de confiabilidad que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de centro obstétrico del Hospital Regional Hermilio Valdizán (33)

3.2 Bases teóricas

3.2.1 Satisfacción laboral

El termino satisfacción etimológicamente deriva del latín satisfacción, la cual significa la acción o efecto de satisfacer o satisfacerse. La satisfacción laboral es un estado subjetivo del trabajador que tiene que ver con las circunstancias personales y relativo las de su trabajo, es decir lo relaciona entre lo esperado y lo encontrado por el trabajador en su centro de labor las cuales realizado por los seres humanos para nuestra subsistencia (34)

Si hablamos de satisfacción laboral se hace referencia a actitudes empleados en el trabajo; es así que las personas de actitudes laborales positivas suelen presentar sentimientos de satisfacción cuando hablan de su puesto de trabajo (35)

Actualmente se emplea tres componentes básicos de las actitudes básicos que afectan al sentimiento de la persona hacia su trabajo:

- El componente cognitivo recoge las percepciones, opiniones y creencias, es decir, los procesos de pensamiento de la persona.
- El componente afectivo conocido como emocional es el que condiciona nuestros sentimientos y tiene un carácter de aprendizaje, procedente del entorno familiar, educadores.
- El componente comportamental hace referencia a una predisposición a comportarse de cierta forma hacia algo o alguien (36)

2.2.2. Importancia de la satisfacción laboral

Las literaturas revisadas muestran que la importancia de conocer que la satisfacción laboral radica en la implicancia o consecuencia que tiene en la

salud, tanto del trabajador como de su entorno familiar y social; como el rendimiento y la calidad de vida en el trabajo. Obteniendo como:

- **Satisfacción laboral y salud**

la Organización Mundial de la salud (OMS), refiere la salud como el “Estado completo de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de las enfermedades” (37) (38)

Duhart y Echeverría (1988) para este autor la salud guarda relación con las condiciones del trabajo. El estado de salud de un trabajador depende considerablemente de la actividad laboral el que desempeña, de la realidad social y del modo de obtención que ella asigna. La salud no es un don, es cosa propia y, por lo tanto, la reserva más importante que tienen los trabajadores. Sin salud no se puede laborar. Por lo tanto, el derecho a la salud es un derecho propio del individuo que debe ser ejercido en primera persona (39) (40)

- **Satisfacción laboral y calidad de vida en el trabajo**

La satisfacción laboral es un indicador de calidad de vida del trabajador. De esta manera si hay una mayor satisfacción laboral se refleja una mayor motivación en el trabajo y así brindar una mejor calidad de atención al usuario. (41)

2.2.3 Teorías o enfoques que explican la satisfacción laboral

Entre los principales enfoques o teorías sobre la satisfacción laboral que dan soporte a la investigación se detallan de la siguiente manera; la teoría bifactorial (41), la teoría del ajuste en su trabajo (42), de la discrepancia es otra teoría (43)), satisfacción por facetas es la tercera teoría (44), y teoría de eventos situacionales (45,46). Debido a que existe varias teorías entre los ya mencionados sobre satisfacción laboral; para la presente investigación se tomó la teoría de motivación- higiene por ser la más clásica y sus dimensiones se ajustan claramente a la satisfacción laboral.

A. Teoría de la aproximación Bifactorial (Frederick Herzberg -1959)

esta teoría conocida también “teoría dual” o “teoría de la motivación-higiene” demostrando que la existencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral. Esta teoría que fue propuesta por el psicólogo basándose en que la certeza de que la relación del sujeto con su trabajo es básica y su actividad con su trabajo puede determinar bien el éxito o el fracaso del individuo. De esta manera Herzberg investigo la pregunta ¿Qué quiere la persona de su trabajo?, fue entonces donde hallo información sobre diversos factores que afectan los sentimientos de los trabajadores sobre sus empleos; y donde surgieron dos tipos de factores, la cual fue las más influyente en el plano de la Satisfacción Laboral: (46)

- **Factores intrínsecos o motivacionales.** Es aquel que muestra con el contenido propio de su trabajo, quiere decir, cumple con sus obligaciones y deberes ya planificadas planeado, provocando en el trabajador un efecto de satisfacción perdurable y un incremento en la productividad, tales como la sensación de logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y la promoción en el crecimiento o avance; de modo que el individuo se interesara en ampliar sus conocimientos y desarrollarla las actividades creativas logrando objetivos alcanzables en dichos puestos; todo ello logrando el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto. Pero cuando no le ofrecen esas oportunidades de desarrollo, solo experimentara ausencia de satisfacción (46) (47).
- **Factores extrínsecos o higiénicos.** Son aquellas condiciones que rodean al individuo cuando trabaja, en donde hay retribuciones externas como condiciones físicas y ambientales, políticas de la institución, la supervisión, las relaciones interpersonales y condiciones de trabajo que se dan por separado de la naturaleza del trabajo como salario sueldos y/o beneficios y seguridad. Todo esto se relaciona con los sentimientos negativos del individuo hacia su trabajo. Cuando este factor higiene se deteriora a niveles inferiores a los que esperaba el trabajador, entonces se

transforma en insatisfacción laboral afectando directamente la actitud laboral y principalmente lo insatisfecho. Esto nos plantea que cuando una persona se siente conforme en su labor, se le hacen responsable de características de factores intrínsecos o motivacionales. Al respecto y opuesto al enfoque acostumbrado; Herzberg menciona, lo opuesto a la satisfacción es la no satisfacción, es decir, se debe a la eliminación de características insatisfactorias. Por tanto, los factores que llevan a la satisfacción con el puesto se les separa y son distintos a los que conducen a la insatisfacción con el puesto (46) (47)



B. Teoría del ajuste o adaptación en el trabajo - Dawis (1984)

Esta teoría indica que cuanto mayor relación de habilidades de una persona (ya sea con experiencia, conocimiento, actitudes y comportamiento) con las exigencias de la organización y su función será mucho mejor realizar un buen trabajo y, por consiguiente, percibirá de manera satisfactoria el empleador. De

la misma forma cuanto mayor relación hay con el esfuerzo (premio) de parte de la organización con valores que una persona en la búsqueda de satisfacerse a través del trabajo (seguridad, confort, estatus, logro, altruismo y autonomía) es muy probable que el individuo perciba el trabajo como satisfactorio. Por tanto, el grado de satisfacción o insatisfacción en el trabajo son predictores de que el individuo permanezca en el lugar que labore y esta consiga el logro y recoja los reconocimientos deseados (42).

Así mismo Dawes también señala que la satisfacción laboral de la persona, el resultado satisfactorio y la antigüedad laboral son variables dependientes; la destrezas y habilidades personales señala como variable independiente de correspondencia entre ambos tipos de destrezas y habilidades, necesidades y valores de la persona (42).

A demás hay otros factores que intervienen en la satisfacción laboral, pero en esta investigación se tomará como referencia las teorías ya mencionadas.

3.3 Bases conceptuales

3.3.1 Dimensiones de satisfacción laboral

De acuerdo a los diferentes autores en las que nos permiten explicar y conocer, existen varios aspectos y criterios para clasificar las dimensiones de la satisfacción laboral. De tal manera, que al ser subjetiva la satisfacción; siendo así para un grupo de trabajadores satisfactorio para otros no lo serán (46)

En el presente trabajo se tomará en cuenta sobre la teoría bi-factorial de Herbert siendo este el que mayor relación tiene con las condiciones del trabajador, considerando los dos factores el intrínseco y extrínsecos como dimensiones para la adaptación al cuestionario de Font rojas ampliado; siendo este cuestionario el más usado en el medio de la salud y dentro de lo mencionado considerando como sub dimensiones que se muestran a continuación (48) (49) (50).

El sistema de calificación del instrumento es de tipo Lickert y cuenta con 26 preguntas asociadas 9 factores

Las satisfacciones laborales se clasifican en determinantes objetivos y subjetivos: la primera hace referencia con las condiciones de los trabajos a desarrollar (ambientales, técnicas, salariales, de estabilidad, de seguridad e higiene y de diseño de puesto, etc.); la segunda concierne con las apreciaciones y evaluaciones a la condición laboral, el estrés del trabajo, las relaciones con compañeros y superiores, la posibilidad de desarrollo, ascenso, el clima organización, etc. (27) (15).

A. Determinantes objetivos

- **Condición física en el trabajo y/o materiales.** Es el medio de infraestructura donde se desenvuelve el profesional en el quehacer cotidiano de su trabajo (51).
- **Remuneraciones y/o Beneficios laborales.** Es todo aquel estado de satisfacción relacionado con el estímulo financiero regular o agregado siendo resultado o pago por el trabajo que ejecuto (51).
- **Medioambiente profesional.**
 - **Oportunidades de promoción** y ascenso a lo largo de la carrera profesional (12).
 - **Facilidades para la formación.** Son factores motivacionales importantes porque permite un mayor desarrollo de la persona (12).
 - **Aumento de la autonomía,** laboral y la posibilidad de realizar tareas más interesantes y significativas, esto asociado a metas y expectativas que cada trabajador puede generarse logrando un factor positivo siempre en cuando se cumplan estas metas o logros personales propuestos, o negativo afectando al trabajador, por una parte, y por otra parte con el nivel de filiación que tenga el con la institución, generando inestabilidad y las repercusiones que se puedan ya estudiadas en este capítulo (12) (27)

B. Determinantes Subjetivos

- **La satisfacción con su trabajo o sensación de logro.** Es el fruto respuesta de un término o retos que una persona o un grupo se propusieron oportunamente. Quiere decir el logro de una consecuencia de haber venido pretendiendo desde un plazo al cual le dedicaron esfuerzos físicos y psíquicos, logrando finalmente conseguirlo y una realidad interior (27) (15)

- **Reconocimiento.** El reconocimiento laboral hecho de manera correcta y la dedicación del ser individuo se muestra como una fuerza no visible que provoca la satisfacción y bienestar en los trabajadores, empujando a todo el equipo a una misma e importante meta y al éxito de una organización. Es así, el reconocimiento es un medio de satisfacción personal más significativo que describen los seres humanos para sentirse agrado con su trabajo y por ende con su vida. Reconocer el trabajo de manera comunicativa el cual se informa a los trabajadores responsables de esa tarea excelente mediante diversas estrategias; tales como, incentivos de dinero, reconocimientos verbales y sinceros, recompensar las buenas ideas, alentar ante los fracasos productivos y proporcionar la promoción (38).

- **Crecimiento profesional o desarrollo profesional.** Es la posibilidad de desarrollarse a nivel personal, mediante las actividad profesional y las oportunidades que el puesto de trabajo ofrece para la utilización y desarrollo de conocimientos, destrezas y habilidades, así como la posibilidad de hacer efectivas las potencialidades de modo que se puedan realizar las propias aspiraciones, constituyen un factor motivacional de gran relevancia, ya que producen sentimientos de logro y de satisfacción con uno mismo, lo que lleva a un mejor y mayor cumplimiento de las responsabilidades del cargo y a su vez, de las metas institucionales. El **estatus** que alcanza el profesional dentro de la organización (52) (53)

- **Independencia o autonomía laboral.** Es la participación activa en la toma de decisiones son también factores altamente motivantes que contribuyen a la percepción de la satisfacción con el puesto de trabajo y al compromiso (la intensidad de la identificación y la implicación del individuo con la organización). Esto conlleva que el trabajador sienta grados más elevados de confianza hacia él y un sentimiento de reconocimiento a sus capacidades, lo que repercute positivamente en el grado de filiación y desempeño de este (54) (55) (56).

- **Relaciones interpersonales o medio social.** Es un valor de satisfacción frente a convivencia con otros miembros de la institución con quienes participa las acciones del trabajo a diario o cotidianas (57) (58).
 - **Con los compañeros, Individual y grupo laboral.** Es un factor central de salud organizacional en especial personal y son las interrelaciones de los miembros del grupo de trabajo entre ellos. así, forman circunstancias de relacionarse con los compañeros de trabajo siendo esto habitualmente una variable muy valorada. Desde otro lado, la desaparición de relacionarse con otros compañeros trabajadores o el no apoyar y colaborar entre compañeros pueden producir elevados niveles de tensión y estrés entre los miembros del grupo (55).

 - **Con los pares.** El compañerismo, el aspecto comunicativo espontánea y el apoyo mutuo, establecen factor súper importante para hacer posible el éxito en los grupos de trabajo; en la compostura en que estas relaciones se pierden o no existen se hace más difícil la ayuda y puede tener consecuencia como importante origen de estrés (55).

 - **Con los jefes superiores, e inmediato.** Son un medio importante tanto de satisfacción como de estrés y tensión. La forma de supervisión, forma de trato, la capacidad de planificación, etc., son

factores determinantes para el grado de satisfacción o de tensión de los subordinados. De esa manera, el jefe o líder aparte de poseer conocimientos, debe ser eficiente en establecer objetivos, motivar al personal y crear cultura de apoyo mutuo y de producción en la institución (52).

- **El trato a los pacientes, y en general** con personas que presentan problemas de tipo personal, familiar, etc., puede ser una importante fuente de estrés. varios estudios han demostrado que los profesionales que prestan servicios y ayuda a otras personas, llegan a experimentar sentimientos de despersonalización, agotamiento emocional y reacciones de rechazo emocional hacia esas personas. En 1974 Freudenberg sugirió el nombre de síndrome de agotamiento o del “quemado” (burnout) para describir el estrés en los trabajadores en el medio sanitario. Este estado incluye manifestaciones tanto físicas (agotamiento, cefaleas, insomnio, molestias gastrointestinales, etc.) como psíquicas (irritabilidad, labilidad emocional, menor capacidad o disposición de compromiso a nivel asistencial, tristeza, etc.) y es un proceso que se manifiesta a lo largo de un determinado periodo de tiempo, generalmente después del primer año de trabajo. Esta situación de insatisfacción y frustración favorece los errores diagnósticos, deteriora la salud del propio profesional y está asociada a absentismo, bajas por enfermedad, etc.

- **Políticas de una organización o administrativas.** Es el valor de pacto ante los principios o reglas (norma) organizacionales encaminadas a regular la relación laboral asociadas rectamente con el trabajador. Estas pautas, líneas primordiales sobre comportamiento y el procedimiento conveniente que espera de todos sus empleados es una confesión de principios, para marcar las bases y los principios por los que se debe regir la institución; en mayor de los casos, por lo menos cumplir los requerimientos normativos concretos, por ejemplo, al derecho de los

trabajadores o a su privacidad. La cual debe quedar documentadas y ser incluidas en el Manual de Gestión Integral de la organización. De la misma forma, realizar la distribución de copias de las mismas a todos los trabajadores, de esta manera tenga conocimiento de lo esperado por parte de la compañía. Una buena declaración de principios y políticas de empresa, evita siempre equivocaciones y ayuda a que estructura organizativa de una institución funcione tal y como se espera.

Por tanto, la política de la institución percibe por un lado instrucciones para la realización del trabajo, manuales, memorandos, etc., y por otro, comunicaciones más personalizadas que proporcionen retroalimentación. Este tipo de información favorece la satisfacción con el trabajo y la implicación con la organización; cuanto mejor es la comunicación descendente, se generan mejores relaciones interpersonales, favoreciendo la creación de lazos de confianza, apoyo mutuo y cohesión del equipo de trabajo (15).

- **Responsabilidades o el desempeño en las tareas.** Es la apreciación al trabajador que tiene con sus funciones las tareas cotidianas en su centro de trabajo. Así como el establecer objetivos admite definir responsabilidades, proporcionar retroalimentación acerca del desempeño, clarificar expectativas, aumentar la autoconfianza de los trabajadores y reducir el estrés. Permite a su vez favorecer la autonomía y participación de los funcionarios, generando resultados positivos a la hora de evaluar logros y metas institucionales.

- **Supervisión.** La medición del rendimiento y la incentivación constituyen herramientas básicas para la motivación. La adecuada evaluación del rendimiento, mediante la aplicación de criterios racionales para todos los empleados, permite detectar las necesidades de formación, el desarrollo de las potencialidades de los trabajadores y es la base sobre la que descansa una política de incentivos justa. En nuestra área de trabajo, la salud, se debe cautelar la importancia que se le da al incentivo o al tipo de incentivo, puesto

que puede generar un efecto negativo sobre la calidad de atención que se brinda, si nos abocamos al cumplimiento de metas más que al desarrollo de la atención misma, entendiendo que nuestra meta final es promover proteger el más alto estándar de salud posible, en la comunidad.

➤ **Promoción.** Es la sensación de avance y progreso como profesional Individuo, grupo laboral e institución; es significativo apreciar la experiencia del trabajador y la franqueza con la organización, beneficiando progresos y la promoción dentro de la jerarquía en la organización, y no debe caer en error de ser excesivo rígida o estricto.

➤ **Autonomía.** Es como conseguir objetivos comunes o colectivos, pues, mediante la colaboración tendida en interior de la institución, dada la alta interdependencia en el desarrollo de los procesos asistenciales. Esta cooperación proporciona una mejora en el entorno en el que se realiza el trabajo.

Sin duda cada uno de estos factores, ya solos o la suma de ellos, son relevantes a la hora de evaluar la satisfacción laboral de un determinado grupo de trabajo; afectando el cumplimiento de los objetivos que cada institución tenga.

De aquí se despega la importancia de la valoración o medición, no solo de la satisfacción laboral en sí, sino que de las variables locales que pueden incidir en ella.

Las satisfacciones en el trabajo se determinan de muchos factores que pueden ser; desde el tiempo disponible para vacaciones anuales, el reconocimiento por parte del superior jerárquico, posibilidad de ascenso o seguridad acerca de los objetivos de la organización. Las posibles causas que promueven empleados satisfechos o insatisfechos no han dejado de estudiarse, desde la clásica propuesta de Herzberg (1959).

La perspectiva objetiva y subjetiva de satisfacción con la labor realizado debería tener relación estrecha, así las satisfacciones de los trabajadores influyen las características en puesto de trabajo y, en un sentido inverso, la percepción de los recursos humanos debe ser considerada como una cualidad más de la calidad de los puestos de trabajo (45,46).

3.3.2 Calidad de atención en salud

Las definiciones para la calidad de los servicios de salud son varias, no hay un concepto único. Cada representante involucrado en el desarrollo de calidad tiende a tener ideas distintas y cada uno de ellos pondrá relevancia a los conceptos que más valora (59).

Así, por ejemplo, para el **paciente**, características de pronta atención y con calidad en las instalaciones del hospital o clínica, la reputación de los médicos, la imagen de la institución, son atributos que determinan un valor para la calidad (59).

Para el **prestador** de servicios de salud, sin desmerecer la importancia de lo anterior, la valoración de la calidad se basa en los aspectos que podríamos denominar científicos, técnicos y tecnológicos involucrados en el proceso, tales como la experiencia de los profesionales y la tecnología disponible.

Para quien paga el servicio o la **entidad rectora**, la relación entre el costo de cualquier intervención y su efectividad para evitar la enfermedad o para recuperar la salud, es la característica que más valora.

Estos conceptos sirven para demostrar cómo la calidad en salud no depende de una sola característica, sino de múltiples aspectos que se forman desde cada punto de vista y son valorados de manera diferente según el rol que cumplen en el proceso.

Para los expertos como Donavedian y la OMS entienden y definen en términos de sumatoria de todas las dimensiones.

Pero el entendido en este rubro, como Avedis Donabedian (padre de la calidad de la atención en salud), conceptualiza; que la calidad de atención en salud consiste en aplicar la ciencia y la tecnología médica de una forma que se espera que va a maximizar el beneficio para la salud y el bienestar del paciente, sin incrementar en forma proporcional sus riesgos una vez tenidos en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención .19

Para su análisis Donabedian propone tres puntos de vista diferentes según quién la define:

- **Calidad absoluta.** Es aquella que establece el grado en que se ha conseguido restaurar la salud del paciente, teniendo en cuenta el componente científico-técnico. Este concepto se basa en el concepto de salud-enfermedad, en el estado de la ciencia y la tecnología. Por lo tanto, también es llamada calidad científica, técnica o profesional.
- **Calidad individualizada.** Desde una perspectiva individual, es el usuario el que define la calidad de la atención sanitaria, intervendrían sus expectativas y valoración sobre los costos, los beneficios y los riesgos que existen. Este enfoque obligaría al paciente a implicarse en la toma de decisiones a partir de la información proporcionada por el profesional sanitario, es decir, exige que sea el paciente quien decida sobre su proceso, el profesional informará y el paciente y/o familia decidirá.
- **Calidad social.** Desde esta perspectiva habría que valorar el beneficio o la utilidad netos para toda una población, el modo de distribución del beneficio a toda la comunidad y procurar producir, al menor costo social, los bienes y servicios más valorados por la sociedad. (Eficiencia: distribución del beneficio a toda la población).19

Pero la **Organización Mundial de Salud (OMS)** define: "la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso".

El **Sistema Nacional de Salud** en España, cree la definición de la Doctora Palmer, donde define la calidad como provisión de servicios accesibles y equitativos con un nivel profesional excelente, optimizando los recursos y logrando la adhesión y la satisfacción del usuario.

Teniendo en cuenta definiciones existentes, se concluye que no es posible elegir una y aplicarla de forma universal. Se considera tomar aquella definición que más se adecue a las circunstancias y de acuerdo a cada realidad. 50

3.3.3 Importancia de la calidad de atención

La calidad de atención al paciente es de suma importancia ya que es un derecho fundamental del usuario de los servicios de salud. Por lo tanto, la calidad de atención en salud es de vital importancia en la gestión hospitalaria.

La calidad de atención que brinda los profesionales de la salud es clave y fundamental para el éxito de un establecimiento que se encarga de la prestación de servicios de la salud.

Brindar una buena o excelente calidad de atención en salud incrementa e nivel de satisfacción de los usuarios; de esta manera refleja una mejor imagen de la institución hospitalaria.

3.3.4 Enfoques conceptuales de calidad en salud

En cuanto a los enfoques de la calidad de atención en salud existen diferente enfoque, que a continuación se detalla los más relevantes:

A. Calidad en la salud como expresión del desarrollo humano

Calidad y salud deba ser instaurada como una dimensión de la mejor calidad de vida, de esa manera, venga de donde venga el beneficio será para una condición fundamental para el desarrollo humano y la sociedad en su conjunto. En la actualidad las organizaciones privadas y públicas busca calidad de vida y bienestar de la población por medio del diseño y la instrumentación de las estrategias orientadas a aumentar las capacidades y elecciones de las personas y aprovechar al máximo su potencial.

Desde esa perspectiva los pobladores usuarios del servicio de salud que somos todos en general que estamos demandados por una necesidad de los mismos, la cual nos permita tener una vida saludable plena y digna. De la misma forma los trabajadores de salud están en busca de alcanzar las condiciones más adecuadas, pero en sus respectivos trabajos, así como el espacio de realización personal.

En este aspecto la institución que proveen mejores espacios para una mejor vida y salud, cuyo mensaje básico es la exigencia por mejor calidad. (7)

B. calidad en salud como expresión de derecho a la salud

El derecho a la salud es importante y trascendental ya que la modernidad ha traído consigo el surgimiento y establecimiento del principio de ciudadanía, en la que se expresa como el ejercicio de los derechos y obligaciones como base de las relaciones humanas. De esta manera la atención en salud contribuye en una zona favorecido de entrenamiento de la población. Considerando la salud como un derecho esencial y propio, al cual toda persona deba acceder sin discriminación alguna, ya sea de raza, edad, pertenencia a grupo étnico u otra condición, y sin medir ningún tipo de barreras.

Toda persona tiene derecho al oportuno acceso, admisible y factible a bienes y productos de atención en salud con calidad merecido; donde los grupos sensibles o vulnerables y postergados de las sociedades no tienen por qué aguantar una proporción excesiva de los problemas sanitarios. Con esa responsabilidad los profesionales de la salud tomas medidas que

respeten, protegen los derechos humanos fortaleciendo el respecto la salud de cada individuo; todo ello se resume en “derecho a la salud con atención de calidad logrando el grado máximo de salud que espera el individuo”, donde tenga los elementos: como disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad; la cual se encuentra incorporado en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

C. Calidad en salud como enfoque gerencial en las organizaciones. En cuanto a las gerencias en las organizaciones, se ha podido ver que una gerencia estratégica adecuada con impacto social y de satisfacción en los hospitales, como la eficiencia económica de un centro de salud para brindar una atención de calidad, la innovación en el sector de salud, y sobre todo poniendo en primer lugar el factor del talento humano se lograría brindar una calidad de atención. de esta manera el pensamiento estratégico oblige a reconocer al “otro” (usuario, proveedor, aliado, competidor, regulador, etc.) en la que se dio por llamar la estrategia “de afuera hacia adentro”.

En este enfoque de calidad se busca precisar quién es ese “otro” y que necesidades, motivaciones, intereses y expectativas y cuan diverso, complejo y volubles son. Por todo ello este “otro” forma el centro de la misión de quien dirige la organización de la salud como lo es la gerencia. Y por tanto esta gerencia tenga al usuario como su referente en la mejora continua en cuanto a calidad de atención con respecto a las necesidades de la población (7).

D. Calidad de la salud como estrategia de mejoramiento y desarrollo de servicios de salud, una habilidad de desarrollo y mejora continua, se origina como contestación social organizada para brindar las necesidades de salud de la población y promover su pleno avance, y evolucionan para adaptarse a los cambios tanto demográficos como epidemiológicos, políticos, sociales y económicos. El poder organizacional para brindar servicios con calidad es uno de los elementos estratégicos, y para lograr esta capacidad organizacional de calidad se basan en dos componentes: La infraestructura con equipamiento de recursos y profesionales adecuados

para cada cartera de servicios que oferta es el primer componente a tener en cuenta; en segundo tener en cuenta para la función de calidad es contar con los elementos requeridos, tales como la información adecuada que permita el seguimiento y instituir un esquema de reconocimientos e incentivos alineados con la calidad y, ante todo, encaminar los conocimientos y habilidades para gestionar y mejorar la calidad de los servicios específicos y del sistema en su conjunto. El primer componente, infraestructura y personal adecuados, se ha vuelto más obvio e indiscutible, mientras que el segundo, la capacidad para ejercer la función de calidad, es más reciente y se está reconociendo en toda su trascendencia. Por tanto, en estos servicios se expresan el desempeño eficaz, ético y humano de los diversos proveedores para gestionar la calidad. Y todo ello no solo es desarrollar, mejorar las estrategias de la calidad en salud, si no también es importante en continuar mantener el adecuado diseño de todo el proceso para la atención con calidad. (22)

3.3.5 Dimensiones de la calidad de atención en salud

En cuanto a las dimensiones existen propuestas diversas sobre calidad en salud, pero la presentada por Avedis Donabedian sigue siendo la más utilizada, pese a su generalidad, es la de mayor aceptación cuando propone tres dimensiones: Los aspectos técnicos de la atención, las relaciones interpersonales y el contexto o entorno de la atención. (17)

A. Dimensión técnico – científica

Referida a los aspectos científico-técnicos de la atención cuyas características básicas son: (17)

- **Efectividad.** Referida al logro de cambios (efectos) en el estado de salud de la población.
- **Eficacia.** Referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.

- **Eficiencia.** Uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados
- **Continuidad.** Prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones repetidas innecesarias.
- **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 disminuir los riesgos para la salud del usuario
- **Integralidad.** Que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiera y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante.

B. Dimensión humana

Referida al aspecto interpersonal de la atención, y comprende las siguientes características:

- **Respeto** a los derechos, a la cultura y a las características individual de la persona.
- **Información completa**, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de 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.
- **Ética**, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios éticos deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.

C. Dimensión del entorno

Son aquellas que se refieren a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. La cual implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio. (17)

- **Comodidad**, se refiere al conjunto de circunstancias y elementos que rodean a usuario consiguiendo que su vida sea cómoda y placentera, de esta manera brindar una atención más comfortable.
- **Ambientación**, se refiere a la arquitectura, la cual se brinde espacios asistenciales con decoración adecuada para la adaptación de la persona que aparece en un ambiente y un sistema de salud.
- **Limpieza**, proceso por el cual se realiza la eliminación física de restos orgánicos inorgánicos de un a superficie, logrando un lugar limpio sin aquello que dañe o perjudica la salud.
- **Orden**, es la colocación ordenada de las cosas en un lugar correspondiente de acuerdo a su jerarquía lógica.
- **Privacidad**, en cuanto a la privacidad de los usuarios, son ambientes que garanticen atención personalizada y a la confidencialidad de su información y atención en salud.
- **Confianza**, es la creencia, esperanza y fe persistente que alguien tiene referente a otra persona, entidad o grupo que será idónea para actuar de forma apropiada en una circunstancia determinada.

Por tanto, las dimensiones mencionadas se sustentan en las competencias da cada una de los profesionales que prestan el servicio con sus calidades personales y humanas.

3.3.6 Visión de la calidad en la atención de salud

La Sociedad Peruana al 2020, goza de un Sistema de Salud que brinda atención segura y efectiva; oportuna, equitativa e integral; informada y consentida; respetuoso del derecho y dignidad de las personas; sensibles a los enfoques de género, etapas de vida e interculturalidad; y orientada a contribuir al logro del más alto nivel posible física, mental y social de la salud de la persona. (21)

Por otra parte, el objetivo general de dicha atención es el proporcionar a la púérpera y recién nacida/o el apoyo y cuidados psicobiológicos de calidad que les permitan enfrentar la etapa del puerperio inmediato y mediato en las

mejores condiciones, promoviendo la relación adecuada y oportuna con su entorno más cercano.

3.3.7 Satisfacción Laboral y Calidad de Atención

La calidad tiene una connotación histórico-cultural, siendo específica para la humanidad, para un instante histórico determinado, para un organismo en particular, y en ella juegan un importante papel los factores subjetivos o psicosociales (las creencias, la idiosincrasia, los valores, entre otros). La satisfacción de los usuarios y los proveedores de salud constituye una importante dimensión subjetiva del proceso de calidad de la atención que ofrece una institución.

Por tanto, satisfacer las perspectivas que tienen los usuarios en los servicios de salud constituye un proceso complicado de intersubjetividades, siendo el fin último de la prestación es satisfacer a los usuarios (pacientes y acompañantes). Pero sólo se puede satisfacer a los usuarios realmente, si los trabajadores que brindan los servicios también se encuentran satisfechos, y esto hace más compleja aún el proceso y acciones encaminadas por los gestores de estos servicios, para lograr un buen funcionamiento y cumpla con todas las condiciones necesarias para el logro de la excelencia. (46)

En todas las definiciones de calidad total, el denominador común es el objetivo de la satisfacción de necesidades y expectativas de los clientes, tanto externos como internos de la organización. Por ello los recursos humanos son considerados como una de las piedras angulares de la entidad que aplica modelos de calidad total. (47)

La satisfacción del trabajador en el desempeño de sus funciones es considerada por los expertos investigadores en ciencias sociales como un factor determinante de la calidad de atención; la cual se aplica en los modelos de evaluación de los servicios de salud.

La calidad de la prestación de servicios puede enfocarse a las perspectivas de la institución, en términos de oportunidad, costos, morbilidad, mortalidad y ausencia de quejas. Las del trabajador serían en términos de satisfacción laboral, equipo e instrumental apropiados, reconocimiento de sus superiores y remuneración adecuada a su nivel. Los usuarios, por su parte, esperan trato amable con cortesía, ambiente agradable, tiempos de espera reducidos, la privacidad, información médica completa, personal calificado, diagnóstico y tratamiento eficientes; obteniendo como resultado una atención de calidad tanto del usuario interno hacia al usuario externo. (48)

3.3.8 Rol del obstetra en atención asistencial

La obstetricia cumple funciones significativas y estratégicas para conservar la salud integral de la población, en específico la más vulnerable o sensible que incurre en la mujer en todo su período reproductivo: en la adolescencia, durante la gestación, etapa de climaterio; y la atención de parto, postparto y al recién nacido (25).

3.4 Bases epistemológicas

Calidad de atención: es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. Avedis Donabedian de la Universidad de Michigan, considerado padre de la Calidad de la Atención en Salud, quién en los tres tomos de su obra señala el camino a seguir; y en Calidad de Servicios del Dr. Enrique Ruelas Colepa, profesor y amigo ¿Por qué ahora necesitamos de la calidad total o garantía de la calidad en salud? Por un lado los costos son elevados, esto es un problema principal hasta de los países desarrollados como EE.UU. y los de Europa, que nos han llevado a la guerra de la garantía de la calidad; por otro lado, en nuestros países tenemos necesidad de incrementar la cobertura con recursos limitados, y esto quiere decir que con los recursos que tenemos, logremos mejorar la salud de nuestras poblaciones, dentro de una crisis económica y una pérdida de la legitimidad, y que ya no hay mucha

diseminación del concepto y los métodos más que en algunos países como en Portugal y no tanto en los nuestros, las demandas hacia los médicos sobre la atención a la salud y que tengan que presentarse ante abogados y juicios, con tal de demostrar que si realmente estuvieron haciendo lo mejor. Los pacientes son las diferentes presiones que han llevado a que se vuelva de moda la garantía de la calidad o mejoramiento continuo de la calidad (59).

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICA

4.1 Ámbito

La presente investigación se realizó en el Hospital Regional de Contingencia Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2019; que actualmente está ubicado en distrito de Amarilis (zona Jancao), en el Centro Poblado menor de la Esperanza.

4.2 Tipo y nivel de investigación

4.2.1 Nivel de estudio (el explicativo es el nivel mínimo aceptado)

El presente estudio fue analítico, porque se explicó la influencia que existe entre las dos variables en estudio la cual constituye causa y efecto; de esta manera poder identificar del por qué la ocurrencia. Ya que fue medible la influencia de satisfacción laboral del obstetra en calidad de atención brindada a las puérperas.

4.2.2 Tipo de estudio

- Prospectivo, porque los datos fueron recolectados después de la planificación de la investigación de una fuente primaria.
- Observacional, puesto que solo se estudió el fenómeno sin manipularlo.
- Transversal, porque el instrumento fue aplicado en un solo momento y las variables se medirán una sola vez.
- Analítico, porque son dos variables a estudiar, la variable independiente que es la satisfacción laboral del profesional de obstetricia y la variable dependiente que es la calidad de atención a las puérperas.

4.3 Población y muestra

4.3.1 Descripción de población

Para efectos de la presente investigación se trabajó con una población total de obstetras, de ambos sexos, en los meses de setiembre a noviembre del 2019 en

el servicio de hospitalización de Gineco- obstetricia del hospital regional contingencia Hermilio Valdizán de Huánuco, 2019

En el caso de las puérperas estuvieron conformadas por 67 puérperas de parto vaginal que fueron atendidos en los meses de setiembre a noviembre del 2019 en el servicio de hospitalización de Gineco- obstetricia del hospital regional contingencia Hermilio Valdizán de Huánuco,2019

Para la muestra del personal se tomó en cuenta una muestra al 100%. Es decir 67 obstetras del servicio de hospitalización de ginecología-obstetricia hospital regional de contingencia Hermilio Valdizán de Huánuco,2019.

Para muestra de las puérperas se tomó en cuenta a todas las puérperas de parto vaginal atendidas en que hace un equivalente de 67 que acudieron al hospital regional de contingencia Hermilio Valdizán Huánuco, meses de setiembre a noviembre del 2019.

4.3.2 Muestra y método de muestreo

La toma de muestra fue de tipo no probabilístico por conveniencia, debido a que se tuvieron en cuenta los criterios de inclusión y criterios de exclusión.

4.3.3 Criterios de inclusión y exclusión

4.3.3.1 Criterios de inclusión

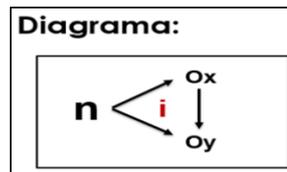
- Obstetras que firmaron el consentimiento informado en el estudio.
- Puérperas que firmaron el consentimiento informado.
- Puérperas de parto vaginal que fueron atendidos en mencionado nosocomio.

4.3.3.2 Criterios de exclusión:

- Obstetras que negaron firmar el consentimiento informado en estudio.
- Obstetras que estuvieron de vacaciones.
- Puérperas que no firmaron consentimiento informado en el estudio.
- Puérperas de parto distócico que terminaron en cesárea.

4.4 Diseño de investigación

La presente investigación tuvo como diseño un estudio analítico explicativo o ex-post-facto.



Donde:

- n : Muestra
- Ox: Satisfacción laboral
- Oy: Calidad de atención
- I: Influencia de la variable de estudio

4.5 Técnicas e instrumentos

4.5.1 Técnicas

Se utilizó la encuesta estructurada para la recolección de datos.

4.5.2 Instrumentos

Para la medición de la presente investigación se utilizó lo siguiente:

a) **Satisfacción laboral de profesional de obstetricia:**

- **El cuestionario N° 1** para medir esta variable se tomó en cuenta como referencia la teoría de satisfacción laboral de Frederick Herzberg, se realizó un cuestionario la cual consta de 32 ítems que fueron validados por los expertos para la aplicación, lo cual fue calificados según la escala de Likert con numero enteros de 1 al 5, donde 1= muy en desacuerdo y 5= muy de acuerdo, este instrumento consta de un total de 160 puntos.

- Muy Insatisfechos $0 \leq 32$

- Insatisfechos 33 a 64
- No satisfechos ni insatisfechos de 65 a 96
- Satisfechos de 97 a 128
- Muy satisfecho 129 – 160

b) **Calidad de atención a las puérperas**, para medir esta variable se utilizó como referencia Avedis Donavedian:

• **El cuestionario N° 2**, que consta de 22 ítems calificados en escala de Liker con numero enteros de 1 al 5, donde 1= muy en desacuerdo y 5= muy de acuerdo, este instrumento consta de un total de 110 puntos.

De los cuales, la escala valorativa fue para el análisis de los datos es de siguiente manera:

- Muy mala=<22
- Mala= 23 a 44
- Ni mala ni buena=45 a 66
- Buena= 67 a 88
- Muy buena=89 a110

4.5.2.1 Validación del instrumento para la recolección de datos

Para determinar su validez del instrumento de recolección de datos de ambos cuestionarios se utilizaron el juicio de expertos que consta seis expertos en la materia, para así revisen y juzguen los ítems de los instrumentos en términos de relevancia del contenido de redacción y la claridad del instrumento.

Con información que aportaron los expertos a ambos cuestionarios se redactaron los arreglos necesarios al instrumento para su aplicación en la muestra seleccionada. Previo a la aplicación se realizó el ensayo de alfa de Cronbach considerando valor $> 0,8$ de los ítems como válido.

a) Validación de los instrumentos (de cada instrumento)

Validación mediante el juicio de expertos

El contenido de los instrumentos de recolección de datos fue sometido al juicio de expertos para su evaluación respectiva y garantizar la mayor representatividad en los resultados de la investigación, motivo por el cual se consultó a 5 expertos.

4.5.2.2 Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos (de cada instrumento)

La confiabilidad se obtuvo posterior a la aplicación de la prueba piloto. Se utilizó la prueba estadística Alfa Cronbach, donde los resultados fueron: en el cuestionario de satisfacción laboral de profesionales de obstetricia se obtuvo una confiabilidad fuerte con un valor de 0,82; y el segundo cuestionario sobre calidad de atención a las puérperas se obtuvo una confiabilidad fuerte con un valor de 0.82; demostrando que los instrumentos son confiables para una recolección de información o datos.

4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

- Para recaudación de los datos, se procedió a la validación de los instrumentos (juicio de expertos) luego se aplicó la prueba piloto en una muestra semejante a la del estudio. Posteriormente se procedió al cálculo de confiabilidad mediante alfa de Cronbach, que resulte con un nivel de significancia del 95%.
- Para el ámbito de estudio en el cual se ejecutó el proyecto de investigación se solicitó autorización al director del “Hospital regional de contingencia Hermilio Valdizán Medrano” Huánuco.
- Se solicitó el consentimiento informado a ambos grupos de estudio para la recolección de información mediante los instrumentos.
- La recaudación de datos fue mediante cuestionario estructurada para cada una de las variables en estudio.

- Se realizó la clasificación y tabulación de los datos obtenidos, de acuerdo a las normas estadísticas para su efecto.
- Se procedió a realizar la prueba de hipótesis mediante correlación de prueba estadística paramétrica de Chi cuadrado. Y análisis de interpretación de resultados.
- Concluyó con la elaboración del informe de investigación del proyecto para su presentación final.

4.6.1 Tabulación

Para la tabulación de los datos estadísticos se realizó mediante paquete estadístico SPSS. Versión 25, Microsoft Word y Excel.

4.6.2 Análisis de datos

Los análisis descriptivos se presentaron en tablas de frecuencias con sus respectivas figuras e interpretación.

4.7 Aspectos éticos (consentimiento informado, protocolos, etc., para trabajo que realizan con personas o animales)

En la presente investigación se tuvo en consideración los principios bioéticos; la autonomía con el consentimiento informado, porque todos los que conformaron la muestra de estudio participaron de forma voluntaria autorizando con el documento mencionado; la beneficencia porque los datos obtenidos solo serán utilizados con fines de investigación; y la justicia porque todos tuvieron la misma oportunidad de formar parte del estudio, el tiempo y trato que se les dio en la recolección de datos fue equitativo.

CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis descriptivo

Tabla 1. Edad de los/las obstetras del Hospital Regional contingencia Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2019.

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
31 - 42	37	55.2	55.2
43 - 54	13	19.4	74.6
55 - 66	17	25.4	100.0
Total	67	100.0	

Fuente: Cuestionario de satisfacción de obstetras y puérperas atendida en el hospital HVM.

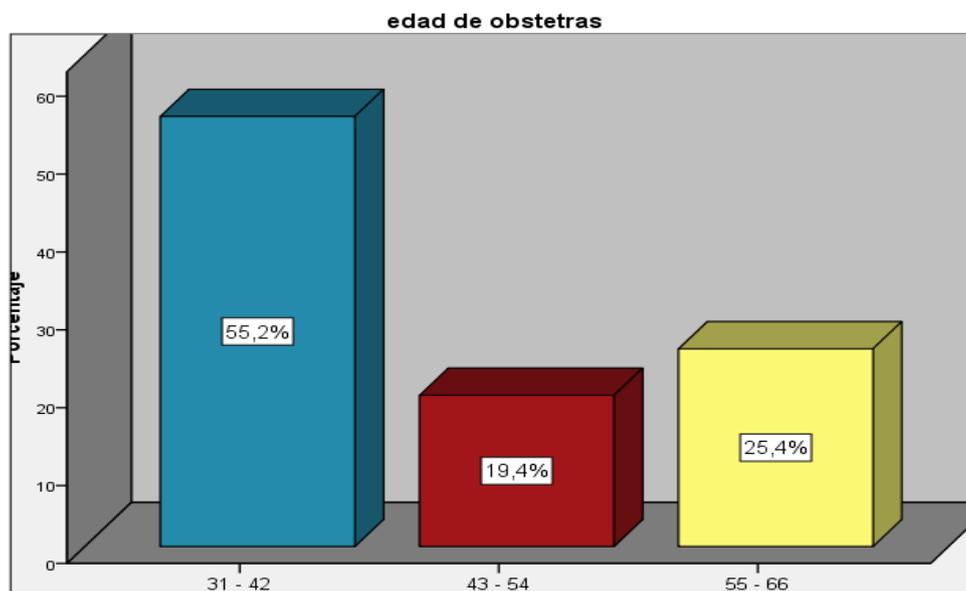


Figura 1. Edad de los/las obstetras del Hospital Regional contingencia Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2019.

Análisis

En la tabla 1 se infiere que del 100.0% (67) de la edad de los profesionales de obstetricia, el 55.2% (37) pertenece a los que tienen de 31-42 años; el 19.4% (13) pertenece a los que tienen de 43-54 años y el 25.4% (17) pertenece a los que tienen una edad de 55-66 años.

Interpretación

La mayor parte de los profesionales de obstetricia tienen una edad de 31-42 años.

Tabla 2. Sexo de los/las obstetras del Hospital Regional contingencia Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2019.

Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Femenino	58	86.6	86.6
Masculino	9	13.4	100.0
Total	67	100.0	

Fuente: Cuestionario de satisfacción de obstetras y puérperas atendida en el hospital HVM.

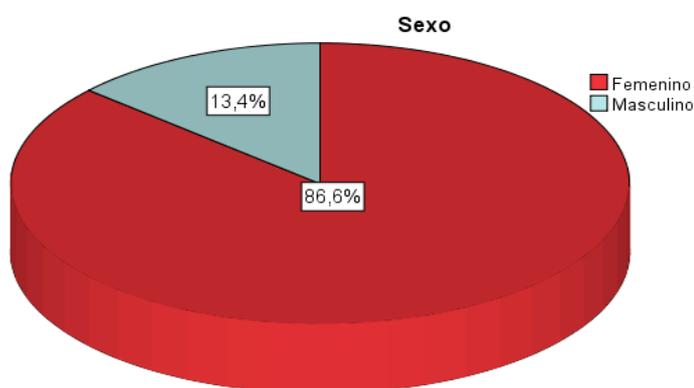


Figura 2. Sexo de los/las obstetras del Hospital Regional contingencia Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2019.

Análisis

En la tabla 2 se infiere, que del 100.0% (67) del sexo de los profesionales de obstetricia, el 86.6% (58) pertenece al sexo femenino y el 13.4% (9) pertenece al sexo masculino.

Interpretación

La mayor parte de los profesionales de obstetricia son de sexo femenino, la tendencia se mantiene ya que la mayor parte de los profesionales de obstetricia en todo el país son mujeres.

Tabla 3. Especialidad de los/las obstetras del Hospital Regional contingencia Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2019.

Especialidad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	40	59.7	59.7
NO	27	40.3	100.0
Total	67	100.0	

Fuente: cuestionario de satisfacción de obstetras y puérperas atendida en el hospital HVM.

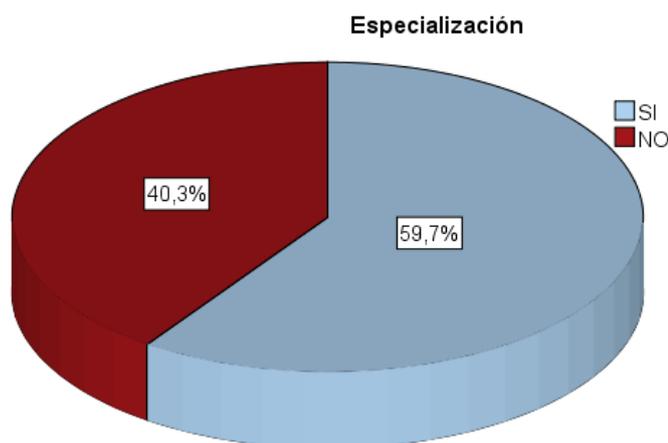


Figura 3. Especialidad de los/las obstetras del Hospital Regional contingencia Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2019.

Análisis

En la tabla 3 se infiere que del 100.0% (67) de la especialidad de los profesionales de obstetricia, el 59.7% (40) pertenece a los que tienen especialidad y el 40.3% (27) pertenece a los que no tienen especialidad.

Interpretación

La mayor parte de los profesionales de obstetricia tienen una especialidad, debido a las exigencias del puesto de trabajo y la competitividad.

Tabla 4. Edad de las puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital Regional contingencia Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2019.

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
13-17 años	6	9.0	9.0
18-29 años	39	58.2	67.2
30 a más	22	32.8	100.0
Total	67	100.0	

Fuente: cuestionario de satisfacción de obstetras y puérperas atendida en el hospital HVM.

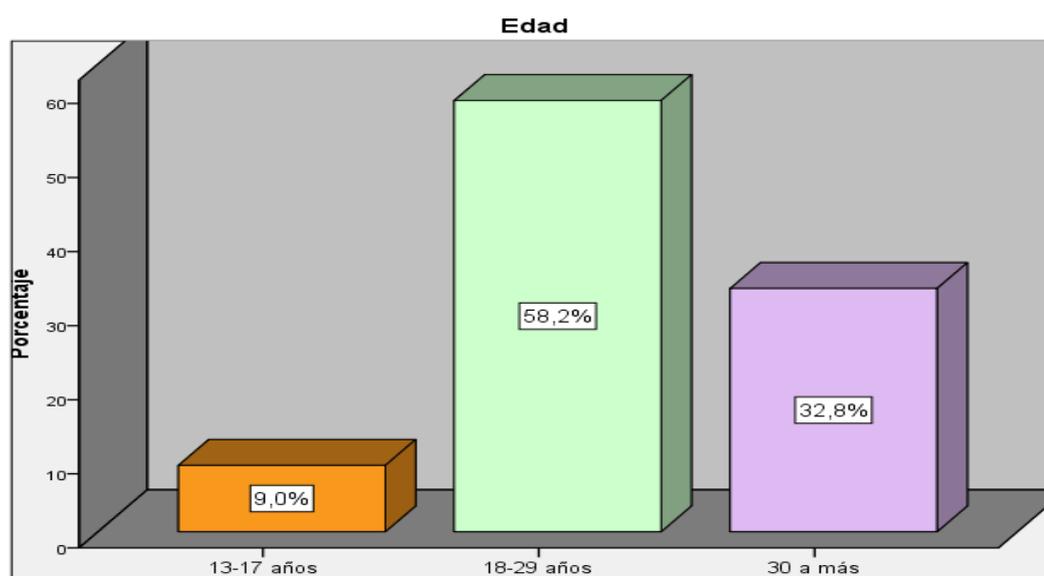


Figura 4. Edad de las puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital Regional contingencia Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2019.

Análisis

En la tabla 4 se infiere que del 100.0% (67) de la edad de las puérperas de parto vaginal atendidas en el hospital HVM, el 9.0% (6) pertenece a los que tienen de 13-17 años, el 58.2% (39) pertenece a los que tienen de 18-29 años y el 32.8% (22) pertenece a los que tienen una edad de 30 años a más.

Interpretación

La mayor parte de las puérperas tienen una edad de 18-29 años, en ese grupo de edad la mayor parte tiene pareja y son sexualmente activas.

Tabla 5. Paridad de las puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital Regional contingencia Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2019.

Paridad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Primipara	29	43.3	43.3
Segundipara	17	25.4	68.7
Mulrtipara	12	17.9	86.6
Granmultipara	9	13.4	100.0
Total	67	100.0	

Fuente: cuestionario de satisfacción de obstetras y puérperas atendida en el hospital HVM.

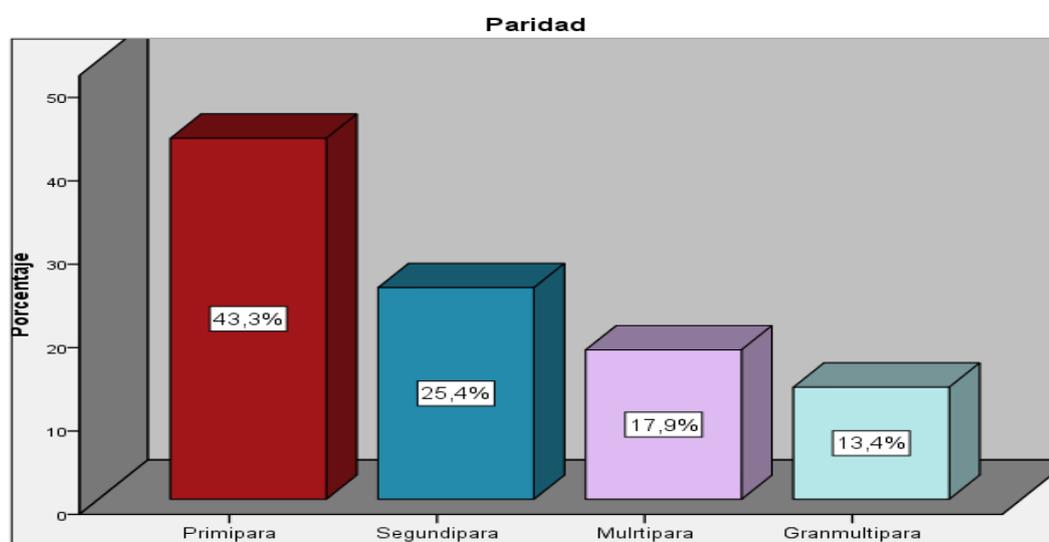


Figura 5. Paridad de las puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital Regional contingencia Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2019.

Análisis

En la tabla 5 se infiere que del 100.0% (67) de la paridad de las puérperas de parto vaginal atendidas en el hospital HVM, el 43.3% (29) pertenece a las que son primíparas, el 25.4% (17) pertenece a los que son segundíparas, el 17.9% (12) pertenece a los que son múltíparas y el 13.4 (9) pertenece a las puérperas cuya paridad es gran múltípara.

Interpretación

La mayor parte de las púerperas son primíparas, debido a que en el Perú se fortaleció la estrategia de planificación familiar, por ello los embarazos no deseados disminuyeron significativamente.

Tabla 6. Grado de instrucción de las púerperas de parto vaginal atendidas en el Hospital Regional contingencia Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2019.

Grado de instrucción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Analfabeta	2	3.0	3.0
Primaria	24	35.8	38.8
Secundaria	20	29.9	68.7
Superior técnico	16	23.9	92.5
Superior universitario	5	7.5	100.0
Total	67	100.0	

Fuente: cuestionario de satisfacción de obstetras y púerperas atendida en el hospital HVM.

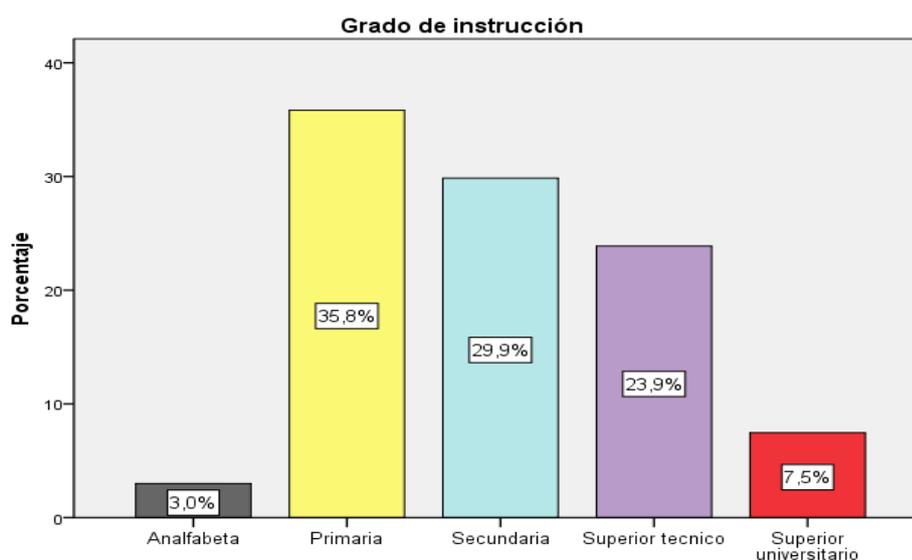


Figura 6. Grado de instrucción de las púerperas de parto vaginal atendidas en el Hospital Regional contingencia Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2019.

Análisis

En la tabla 6 se infiere que del 100.0% (67) del grado de instrucción de las púerperas de parto vaginal atendidas en el hospital HVM, el 3.0% (2) pertenece a las mujeres

analfabetas, el 35.8% (24) pertenece a las mujeres con grado de instrucción primaria, el 29.9% (20) pertenece a las mujeres con grado de instrucción secundaria, el 23.9% (16) pertenece a las mujeres con grado de instrucción superior técnico y el 7.5% (5) pertenece a las mujeres con grado de instrucción superior universitario.

Interpretación

La mayor parte de las puérperas de parto vaginal atendidas en el hospital HVM, tienen el grado de instrucción primaria, esto debido a que es una institución de salud pública y los que cuentan con SIS son personas de bajos recursos económicos.

5.2. Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis

Tabla 7. Satisfacción laboral de obstetricia y calidad de atención a las puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital Regional contingencia Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2019.

Satisfacción laboral		Calidad de atención		Total	CHI ²	G1	p Valor
		Mala	Buena				
Insatisfecho	N	5	6	11	6.791	1	0.021
	%	7.5%	9.0%	16.4%			
Satisfecho	N	7	49	56			
	%	10.4%	73.1%	83.6%			
Total	N	12	55	67			
	%	17.9%	82.1%	100.0%			

Fuente: cuestionario de satisfacción de obstetras y puérperas atendida en el hospital HVM.

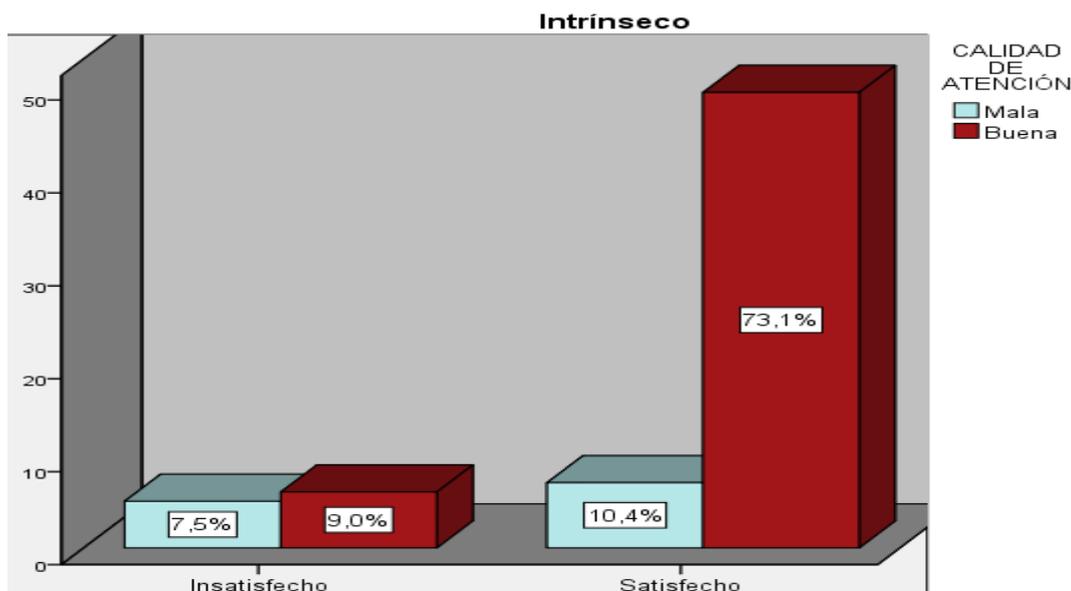


Figura 7. Satisfacción laboral de obstetricia y calidad de atención a las púerperas de parto vaginal atendidas en el Hospital Regional contingencia Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2019.

Análisis

En la tabla 7, el 7.5% (5) pertenece a los profesionales de obstetricia que están insatisfechos y brindaron una mala atención durante el parto vaginal; y el 73.1% (49) pertenece a los profesionales de obstetricia están satisfechos y brindaron una buena atención durante el parto vaginal.

A fin contrastar la hipótesis, se eligió la prueba estadística de CHI^2 , considerando que las variables son nominales. Se ha considerado 95% de nivel de confianza, 5% de error alfa y un grado de libertad. El CHI^2 calculado es 6.791 y p valor 0.021 ($p < 0.05$), por lo que con una probabilidad de error de 2.1%. Teniendo en cuenta el valor de CHI^2 (6.791), se acepta la hipótesis de investigación porque el valor de CHI^2 supera el punto crítico, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Interpretación

Considerando el p valor (0.021), los datos hallados son estadísticamente significativos, por ello se acepta la hipótesis de investigación. Porque los obstetras satisfechos brindan una buena atención a las púerperas de parto vaginal, les atienden más rápido, con mayor interés, con un trato empático.

Tabla 8. Satisfacción laboral intrínseco y dimensión técnico científico en las puérperas atendidas en el Hospital Regional contingencia Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2019.

Intrínseco		Técnico científico		Total	Chi ²	Gl	p Valor
		Mala	Buena				
Insatisfecho	N	14	13	27	16.746	1	0,000
	%	20.9%	19.4%	40.3%			
Satisfecho	N	3	37	40			
	%	4.5%	55.2%	59.7%			
Total	N	17	50	67			
	%	25.4%	74.6%	100.0%			

Fuente: cuestionario de satisfacción de obstetras y puérperas atendida en el hospital HVM.

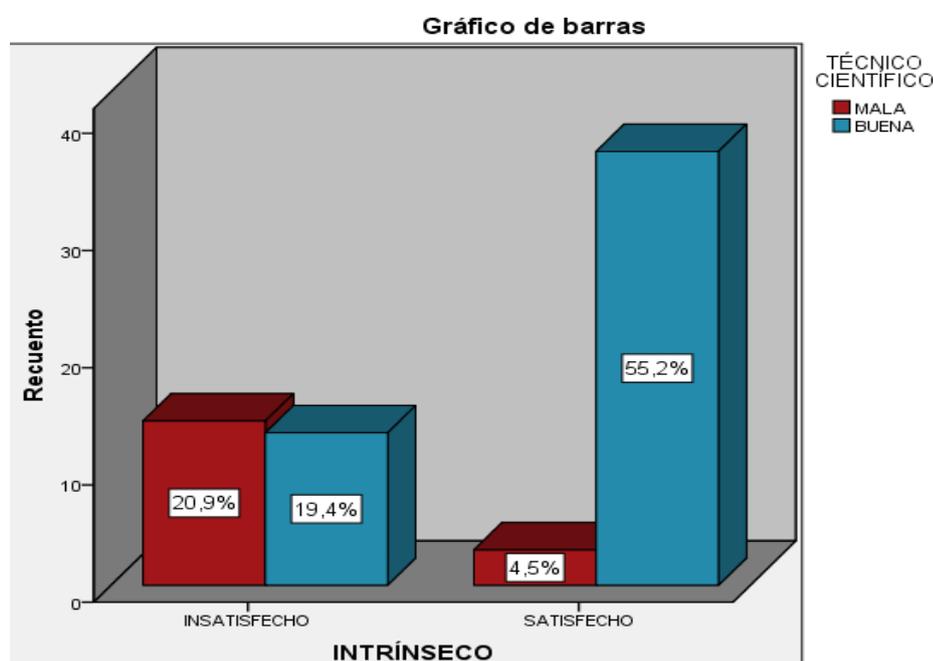


Figura 8. Satisfacción laboral intrínseco y dimensión técnico científico en las puérperas atendidas en el Hospital Regional contingencia Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2019.

Análisis

En la tabla 8, el 20.9% (14) pertenece a los profesionales de obstetricia insatisfechos respecto al parte laboral intrínseco y brindaron una mala atención durante el parto vaginal, y el 55.2% (37) pertenece a los obstetras satisfechos en el aspecto laboral intrínseco y brindaron una buena atención durante el parto vaginal.

El CHI^2 calculado es 16.746 y p valor 0.0 ($p < 0.05$), por lo que con una probabilidad de error de 0.0%. Teniendo en cuenta el valor de CHI^2 (16.746), el grado de libertad (1) y el punto crítico que para un grado de libertad es 3.84, se acepta la hipótesis de investigación porque el valor de CHI^2 supera el punto crítico por lo tanto pasa a la zona de aceptación de la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Interpretación

Considerando el p valor, se acepta la hipótesis de investigación porque los datos hallados son estadísticamente significativos. Porque los obstetras satisfechos brindan una buena atención a las puérperas de parto vaginal, en la dimensión técnico científico, dándoles una atención de calidad, con eficiencia y eficacia, tanto en los procedimientos como en la medicación.

Tabla 9. Satisfacción laboral intrínseco y dimensión humana en las puérperas atendidas en el Hospital Regional contingencia Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2019.

	Intrínseco	Humano		Total	CHI^2	G1	p Valor
		Mala	Buena				
Insatisfecho	N	8	9	17	7.979	1	0.015
	%	11.9%	13.4%	25.4%			
Satisfecho	N	7	43	50			
	%	10.4%	64.2%	74.6%			
Total	N	15	52	67			
	%	22.4%	77.6%	100.0%			

Fuente: cuestionario de satisfacción de obstetras y puérperas atendida en el hospital HVM.

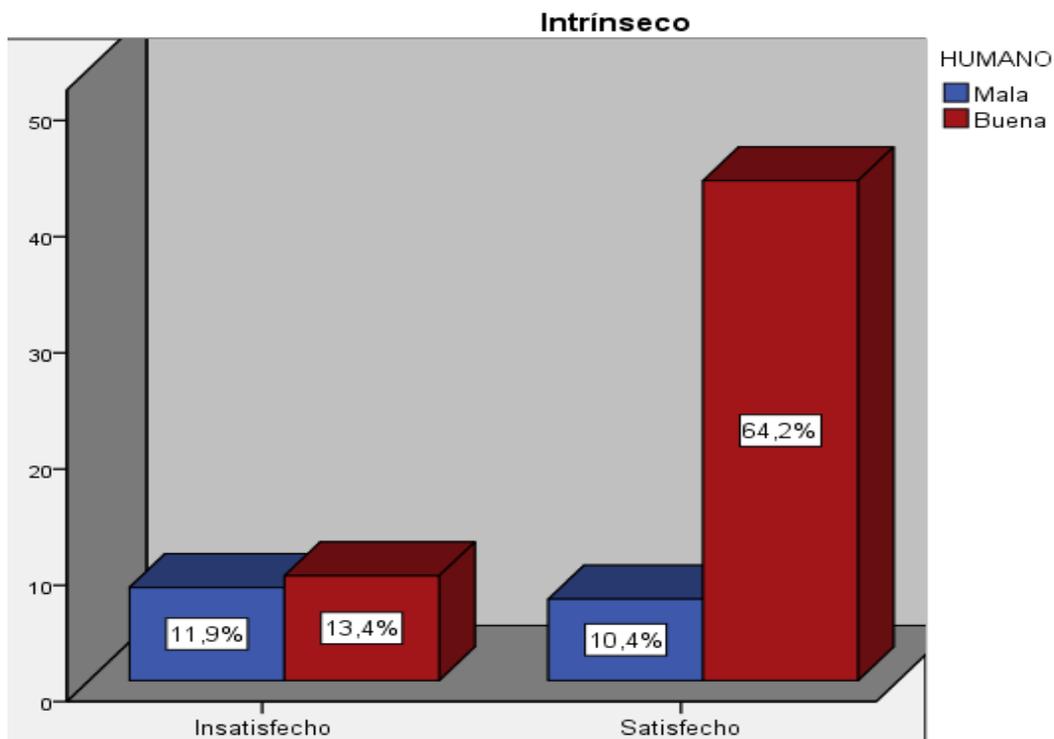


Figura 9. Satisfacción laboral intrínseco y dimensión humana en las puérperas atendidas en el Hospital Regional contingencia Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2019.

Análisis

En la tabla 9, el 11.9% (8) pertenece a los profesionales de obstetricia insatisfecho respecto al parte laboral intrínseco y las puérperas indicaron una mala atención en la dimensión humana; y el 64.2% (43) pertenece a los profesionales de obstetricia satisfechos respecto al parte laboral intrínseco y las puérperas indicaron una buena atención en la dimensión humana.

El CHI^2 calculado es 7.979 y p valor 0.015 ($p < 0.05$), por lo que con una probabilidad de error de 1.5%. Teniendo en cuenta el valor de CHI^2 (7.979), el grado de libertad (1) y el punto crítico que para un grado de libertad es 3.84, se acepta la hipótesis de investigación porque el valor de CHI^2 supera el punto crítico por lo tanto pasa a la zona de aceptación de la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Interpretación

Considerando el p valor y el valor de CHI^2 , se puede afirmar que los datos hallados son estadísticamente significativos, por ello se acepta la hipótesis de investigación. Porque los obstetras satisfechos brindan una buena atención a las puérperas de parto vaginal, en la dimensión humana, dándoles buen trato, mostrando interés sobre su bienestar, comprendiendo su estado de salud, sin discriminación.

Tabla 10. Satisfacción laboral intrínseco y dimensión del entorno en las puérperas atendidas en el Hospital Regional contingencia Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2019.

Intrínseco		Del entorno		Total	CHI^2	Gl	p Valor
		Mala	Buena				
Insatisfecho	N	7	10	17	3.859	1	0.046
	%	10.4%	14.9%	25.4%			
Satisfecho	N	9	41	50			
	%	13.4%	61.2%	74.6%			
Total	N	16	51	67			
	%	23.9%	76.1%	100.0%			

Fuente: cuestionario de satisfacción de obstetras y puérperas atendida en el hospital HVM.

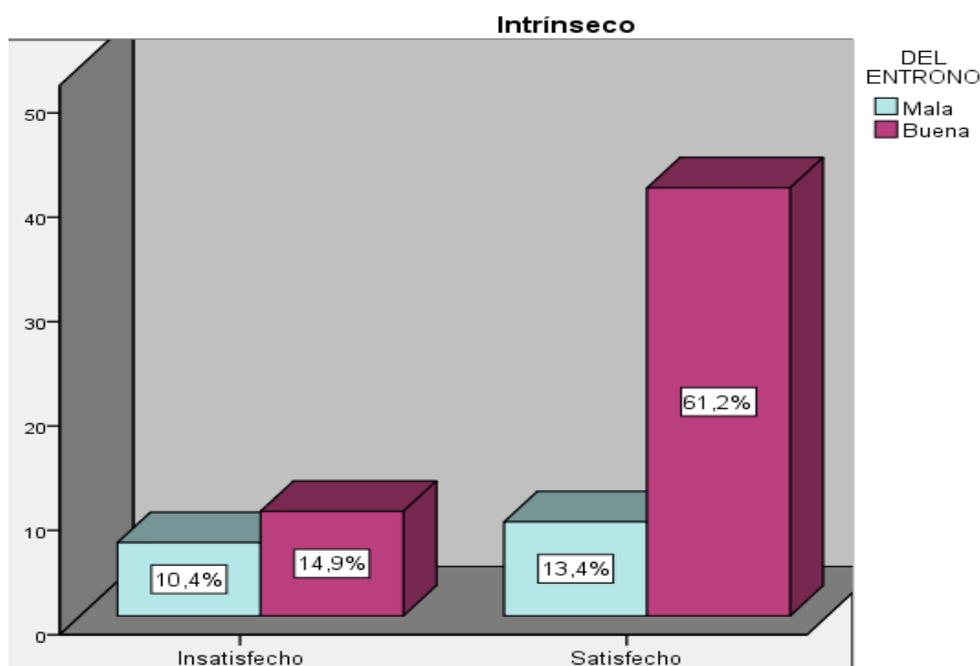


Figura 10. Satisfacción laboral intrínseco y dimensión del entorno a las puérperas atendidas en el Hospital Regional contingencia Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2019.

Análisis

En la tabla 10, el 10.4% (7) pertenece a los profesionales de obstetricia insatisfecho respecto al parte laboral intrínseco y las puérperas indicaron una mala atención en la dimensión del entorno; y el 61.2% (41) pertenece a los profesionales de obstetricia satisfechos respecto al parte laboral intrínseco y las puérperas indicaron una buena atención en la dimensión humana.

El CHI^2 calculado es 3.859 y p valor 0.046 ($p < 0.05$), por lo que con una probabilidad de error de 4.6%. Teniendo en cuenta el valor de CHI^2 (3.859), el grado de libertad (1) y el punto crítico que para un grado de libertad es 3.84, se acepta la hipótesis de investigación porque el valor de CHI^2 supera el punto crítico, por tanto, es aceptada la hipótesis de investigación y se rechazada la hipótesis nula.

Interpretación

Considerando el p valor se acepta la hipótesis de investigación porque los datos hallados son estadísticamente significativos. Porque los obstetras satisfechos brindan una buena atención a las puérperas de parto vaginal, en la dimensión entorno, dándoles una atención de calidad con equipos, materiales e instrumentos adecuados, protegiéndoles adecuadamente su privacidad, con ambientes y equipos limpios, estériles y seguros.

Tabla 11. Satisfacción laboral extrínseco y dimensión técnico científico en las puérperas atendidas en Hospital Regional contingencia Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2019.

Extrínseco		Técnico científico		Total	Chi ²	Gl	p Valor
		Mala	Buena				
Insatisfecho	N	15	3	18	17.461	1	0,000
	%	22.4%	4.5%	26.9%			
Satisfecho	N	13	36	49			
	%	19.4%	53.7%	73.1%			
Total	N	28	39	67			
	%	41.8%	58.2%	100.0%			

Fuente: cuestionario de satisfacción de obstetras y puérperas atendida en el hospital HVM.

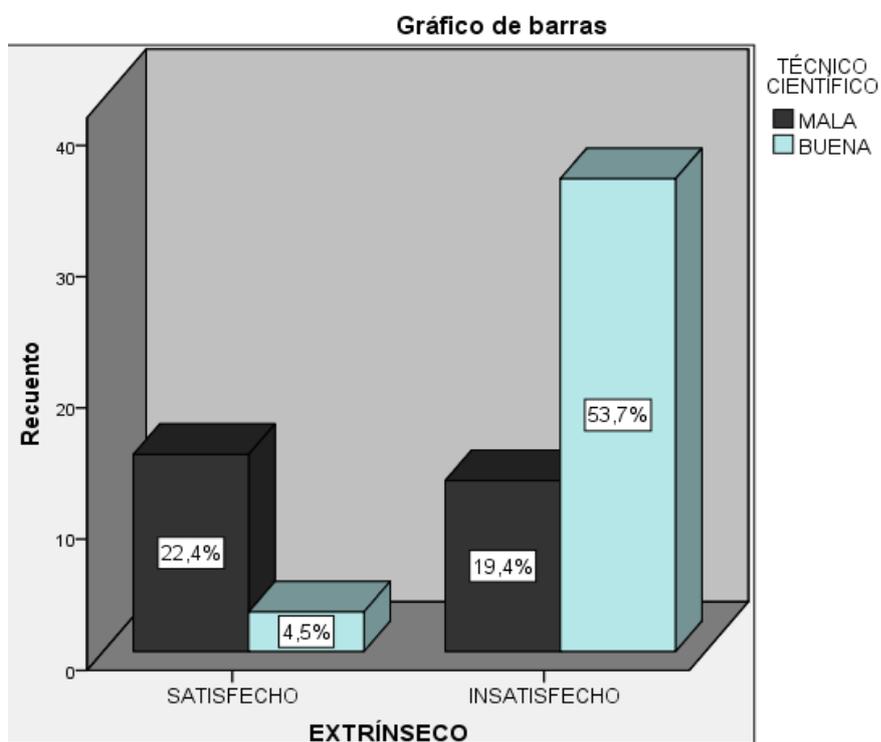


Figura 11. Satisfacción laboral extrínseco y dimensión técnico científico a puérperas atendidas en Hospital Regional contingencia Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2019.

Análisis

En la tabla 11, el 22.4% (15) pertenece a los profesionales de obstetricia que están insatisfechos respecto al parte laboral extrínseco y brindaron una mala atención a las puérperas en la dimensión técnico científico; el 53.7% (36) pertenece a los

profesionales de obstetricia que están satisfechos respecto al parte laboral extrínseco y brindaron una buena atención a las puérperas en la dimensión técnico científico.

El CHI^2 calculado es 17.461 y p valor 0.0 ($p < 0.05$), por lo que con una probabilidad de error de 0.0%. Teniendo en cuenta el valor de CHI^2 (17.461), el grado de libertad (1) y el punto crítico que para un grado de libertad es 3.84, se acepta la hipótesis de investigación porque el valor de CHI^2 supera el punto crítico por lo tanto pasa a la zona de aceptación de la hipótesis investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Interpretación

Considerando el p valor, se acepta la hipótesis de investigación porque los datos hallados son estadísticamente significativos. Porque los obstetras satisfechos brindan una buena atención a las puérperas de parto vaginal, en la dimensión técnico científico, brindando información adecuada y oportuna a los familiares, haciendo las referencias y traslados adecuada y oportunamente.

Tabla 12. Satisfacción laboral extrínseco y dimensión humana en las puérperas atendidas en Hospital Regional contingencia Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2019.

Extrínseco		Humano		Total	CHI^2	Gl	p Valor
		Mala	Buena				
Insatisfecho	N	12	6	18	14.271	1	0.000
	%	17.9%	9.0%	26.9%			
Satisfecho	N	9	40	49			
	%	13.4%	59.7%	73.1%			
Total	N	21	46	67			
	%	31.3%	68.7%	100.0%			

Fuente: cuestionario de satisfacción de obstetras y puérperas atendida en el hospital HVM.

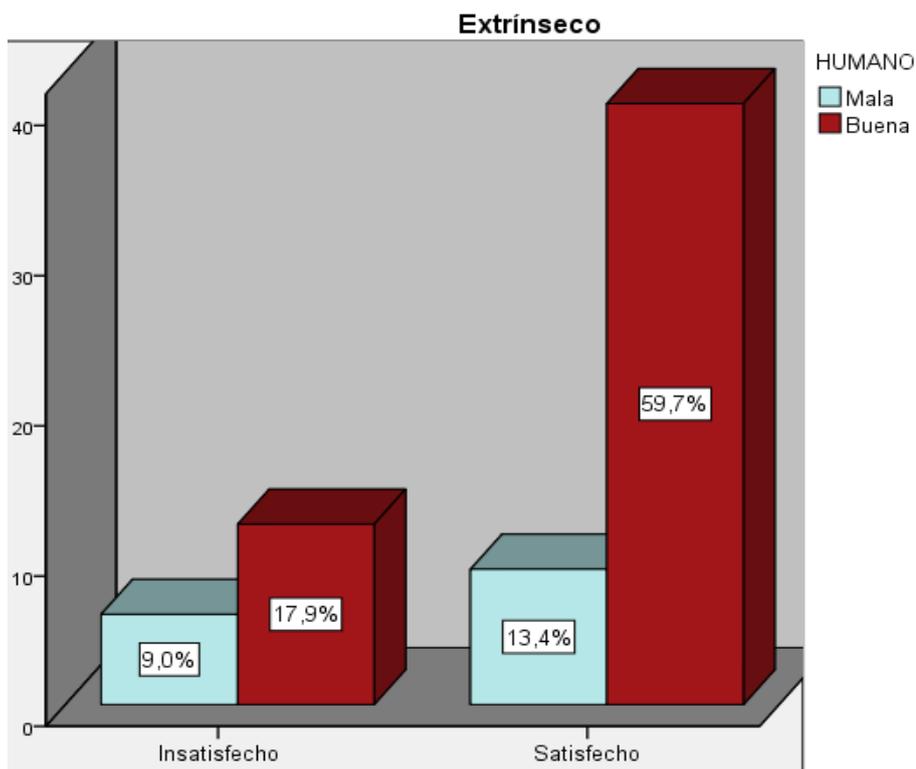


Figura 12. Satisfacción laboral extrínseco y dimensión humana a puérperas atendidas en Hospital Regional contingencia Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2019.

Análisis

En la tabla 12, el 17.9% (12) pertenece a los profesionales de obstetricia que están insatisfechos respecto al parte laboral extrínseco y brindaron una mala atención a las puérperas en la dimensión humana; el 59.7% (40) pertenece a los profesionales de obstetricia que están satisfechos respecto al parte laboral extrínseco y brindaron una buena atención a las puérperas en la dimensión humana.

El CHI^2 calculado es 14.271 y p valor 0.00 ($p < 0.05$), por lo que con una probabilidad de error de 0.0%. Teniendo en cuenta el valor de CHI^2 (14.271), el grado de libertad (1) y el punto crítico que para un grado de libertad es 3.84, se acepta la hipótesis de investigación porque el valor de CHI^2 supera el punto crítico por lo tanto pasa a la lista de aceptación de hipótesis de investigación y será rechaza la hipótesis nula.

Interpretación

Considerando el p valor, se acepta la hipótesis de investigación porque los datos hallados son estadísticamente significativos. Porque los obstetras satisfechos brindan una buena atención a las puérperas de parto vaginal, en la dimensión humana, dándoles buen trato a los familiares y visitantes, mostrando interés sobre el bienestar integral y familiar.

Tabla 13. Satisfacción laboral extrínseco y dimensión del entorno a puérperas atendidas en Hospital Regional contingencia Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2019.

Extrínseco		Del entorno		Total	CHI ²	Gl	p Valor
		Mala	Buena				
Insatisfecho	N	13	8	21	15.008	1	0.00
	%	19.4%	11.9%	31.1%			
Satisfecho	N	7	39	46			
	%	10.4%	58.2%	68.7%			
Total	N	20	47	67			
	%	29.9%	70.1%	100.0%			

Fuente: cuestionario de satisfacción de obstetras y puérperas atendida en el hospital HVM.

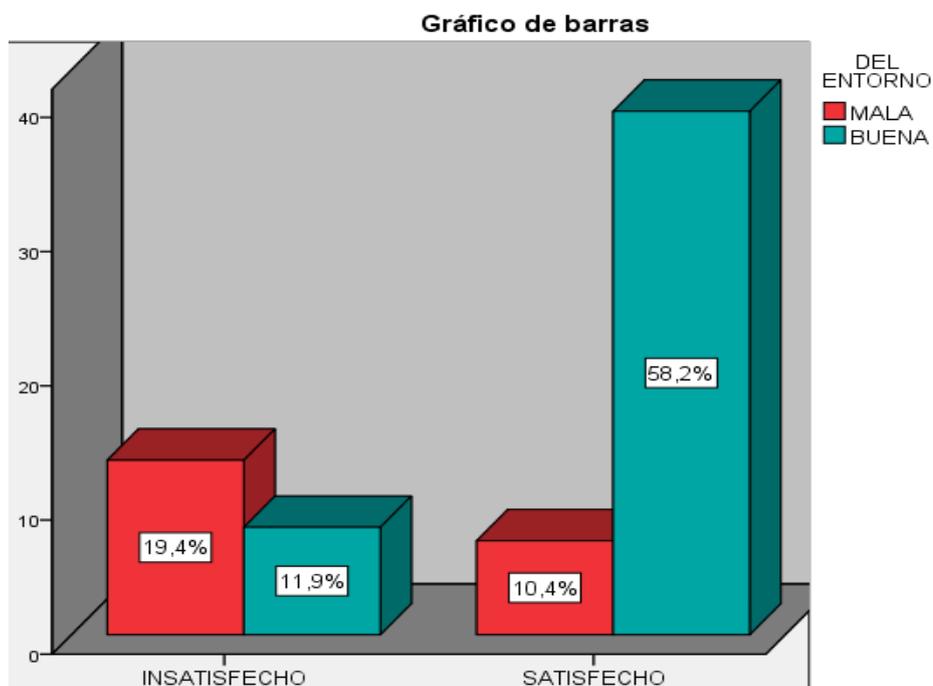


Figura 13. Satisfacción laboral extrínseco y dimensión del entorno a puérperas atendidas en Hospital Regional contingencia Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2019.

Análisis

En la tabla 13, el 19.4% (13) pertenece a los profesionales de obstetricia que están insatisfechos respecto al parte laboral extrínseco y brindaron una mala atención a las puérperas en la dimensión del entorno; el 58.2% (39) pertenece a los profesionales de obstetricia que están satisfechos respecto al parte laboral extrínseco y brindaron una buena atención a las puérperas en la dimensión del entorno.

El CHI2 calculado es 15.008 y p valor 0.00 ($p < 0.05$), por lo que con una probabilidad de error de 0.0%. Teniendo en cuenta el valor de CHI2 (15.008), el grado de libertad (1) y el punto crítico que para un grado de libertad es 3.84, se acepta la hipótesis de investigación porque el valor de CHI2 supera el punto crítico por lo tanto pasa a la lista de aceptación de hipótesis de investigación y será rechazada la hipótesis nula.

Interpretación

Considerando el p valor se acepta la hipótesis de investigación debido a que los datos hallados son estadísticamente significativos. Porque los obstetras satisfechos brindan una buena atención a las puérperas de parto vaginal, en la dimensión entorno, brindándoles una buena imagen institucional, para que los pacientes y familiares puedan retornar y recomendar para que se atiendan en esta institución.

5.3 Discusión de resultados

Los resultados de la investigación evidenciaron la satisfacción laboral de profesionales de obstetricia y calidad de atención a las puérperas de parto vaginal, donde la prueba estadística utilizada fue CHI2 encontrando como valor 6.791 y p valor 0.021, siendo estos datos estadísticamente significativos, p es inferior a 0.05 y el valor de CHI2 supera el punto crítico establecido para un grado de libertad es 3.84, por ello se acepta la hipótesis de investigación “La satisfacción laboral del profesional de obstetricia Influye en la calidad de atención a las puérperas de parto vaginal”. Resultados similares fue hallado por Cayturo S., en su investigación “Nivel de satisfacción laboral del profesional de obstetricia en el primer y segundo nivel de atención de salud de la zona sanjuán de Miraflores” 2017, Lima-Perú”, donde sus resultados fueron que los factores motivadores o intrínsecos del 100% (48); lo insatisfecho 37.50% (18) está dado en la dimensión promoción y ascenso; lo medianamente satisfecho 77.08% (37) manifiesta en la dimensión desarrollo del trabajo, y 64.08% (31) en la dimensión responsabilidad; mientras que lo satisfecho 37.50% (18) está dado por el desarrollo y logro, y 37.50% (18) en la dimensión reconocimiento; concluyó indicando que la mayor parte con un 79.1% fueron medianamente satisfecho, 12.50% se encuentran insatisfechas y 8.33% satisfechas, los aspectos insatisfechos 37.50% está dado por la promoción y ascenso, y por las condiciones físicas del trabajo; lo medianamente satisfecho porque desarrolla el trabajo en sí y por la supervisión; mientras que lo satisfecho está dado a que se sienten que han desarrollado y alcanzado logros y por las relaciones humanas (10).

De igual forma, al analizar las variables satisfacción laboral intrínseco y dimensión humana en las puérperas, el 11.9% (8) pertenece a los profesionales de obstetricia insatisfecho respecto a la parte laboral intrínseco y las puérperas indicaron una mala atención en la dimensión humana; y el 64.2% (43) pertenece a los profesionales de obstetricia satisfechos respecto a la parte laboral intrínseco y las puérperas indicaron una buena atención en la dimensión humana; el valor de CHI² hallado es 7.979 y p valor 0.015, lo que significa que son significativos porque CHI² supera el punto crítico establecido para un grado de libertad es 3.84 y p es inferior al error alfa establecido (0.05), por ello se acepta la hipótesis de

investigación “La satisfacción laboral intrínsecos influye en la dimensión humana en las puérperas”. Asimismo, al analizar la variable satisfacción laboral intrínseco y dimensión del entorno en las puérperas, el valor de CHI^2 es 3.859 y p valor 0.046, dichos valores son significativos por ello se acepta la hipótesis de investigación “La satisfacción laboral intrínsecos influye en la dimensión del entorno en las puérperas”, porque CHI^2 supera el punto crítico establecido para un grado de libertad 3.84 y p es inferior al error alfa 0.05. Resultados similares fue hallado por Mori Marly., en su investigación denominada “Calidad de atención y satisfacción del usuario en atención de parto, en puérperas atendidas en servicio de obstetricia del hospital regional Loreto 2017”., sus resultados fueron que en análisis sobre el nivel de la calidad de atención de los usuarios puérperas fue de un nivel bueno (83,0%) y excelente (17,0%), el grado de satisfacción de los usuarios puérperas fue el estar satisfecho (91,8%) y muy satisfecho (8,2%); las variables que mostraron relación estadística significativa con la calidad de atención y la satisfacción del usuario puérpera fueron la comodidad de los servicios, el tiempo de la atención, la orientación de los procesos del parto y la orientación del tratamiento, ($p = <0,01$); las variables que mostraron asociación directa o positiva con calidad de atención fueron: la comodidad de los servicios ($r = 356$, $p = <0,01$), el tiempo de la atención ($r = 356$, $p = <0,01$), la orientación de los procesos del parto ($r = 219$, $p = <0,05$) y la orientación del tratamiento ($r = 267$, $p = <0,01$), es decir que, a mayor comodidad de los servicios, orientación sobre los procesos del parto, mejor tiempo en la atención y mayor orientación del tratamiento, mayor será el grado de satisfacción del usuario (1).

Finalmente, al analizar la variable satisfacción laboral extrínseco y dimensión humana en las puérperas, el CHI^2 calculado es 14.271 y p valor 0.00 ($p < 0.05$), por lo que con una probabilidad de error de 0.0%. Teniendo en cuenta el valor de CHI^2 (14.271), el grado de libertad (1) y el punto crítico que para un grado de libertad es 3.84, se acepta la hipótesis de investigación porque el valor de CHI^2 supera el punto crítico por lo tanto pasa a la zona de aceptación de la hipótesis de investigación “La satisfacción laboral extrínsecos influye en la dimensión humana en las puérperas”. Resultados similares fueron hallados por Claudio M. y Ferrer

Y., en su investigación titulada “Calidad de atención y satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de Centro Obstétrico Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2017”, sus resultados fueron que en la capacidad de respuesta; según el tiempo de atención, el 90% de las usuarias percibieron estar satisfechas, mientras que el 10% insatisfecha; según el tiempo de atención oportuna, el 83% de las usuarias percibieron estar satisfechas y un 17% insatisfecha; en la empatía y seguridad, según el trato amable respeto y paciencia, el 80% de las usuarias percibieron buena calidad de atención y el 13 % mala calidad de atención; según el lenguaje claro y adecuado, el 87% de las usuarias percibieron buena calidad de atención y 03% mala calidad de atención; según el interés de bienestar, el 90% de las usuarias percibieron buen interés en su bienestar y el 10% percibieron regular, concluyeron indicando que la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias están relacionados. Se puede mencionar que la calidad humana es fundamental para brindar una atención de calidad a los usuarios, el trato que se le da y la empatía.

5.4 Aporte científico de la investigación

Al demostrar la influencia entre los profesionales que están satisfechos y brindaron una buena atención durante el parto vaginal, se evidencia que al talento humano hay que considerarlo como el elemento más importante para una atención de calidad en los establecimientos de salud. Además, esta investigación aporta un insumo científico importante para mantener siempre un personal de salud satisfecho, atendiendo sus demandas personales y profesionales, no solamente en términos económicos sino en el desarrollo integral (capacitado, estable emocionalmente, motivado, empoderado, etc).

CONCLUSIONES

Las conclusiones de la presente investigación son:

- ✓ La satisfacción laboral del obstetra influye en la calidad de atención a las puérperas de parto vaginal, porque los datos hallados son estadísticamente significativos.
- ✓ La satisfacción laboral intrínseco influye en la dimensión técnico científico influye en la calidad de atención de las puérperas, porque los datos hallados son estadísticamente significativos.
- ✓ La satisfacción laboral intrínseco en la dimensión humana influye en la atención a las puérperas, porque los datos hallados son estadísticamente significativos.
- ✓ La satisfacción laboral intrínseco en la dimensión del entorno influye en la atención a las puérperas, porque los datos hallados son estadísticamente significativos.
- ✓ La satisfacción laboral extrínseco en la dimensión técnico científico influye en la atención de las puérperas, porque los datos hallados son estadísticamente significativos.
- ✓ La satisfacción laboral extrínseco en la dimensión humana influye en la atención de las puérperas, porque los datos hallados son estadísticamente significativos.
- ✓ La satisfacción laboral extrínseco en la dimensión del entorno influye en la atención de las puérperas, porque los datos hallados son estadísticamente significativos.

SUGERENCIAS

A futuros investigadores

- Realizar investigaciones con una población de mayor número y en diferentes instituciones de salud porque esto ayudará a obtener resultados representativos para el país y el mundo, lo cual ayudará a tomar decisiones para la mejora de la calidad de atención.

Al director del hospital

- Realizar actividades para el reforzamiento de conocimientos y motivar a los obstetras para que puedan brindar atención de calidad a sus pacientes.
- Diseñar estrategias motivadoras para mantener satisfecho al obstetra para que así puedan seguir brindando una atención de calidad a las puérperas.

A los obstetras

- A cumplir la función asistencial con vocación de servicio para seguir brindando una atención de calidad a las puérperas.

REFERENCIAS

1. Mori Tuesta L. Calidad de atención y satisfacción del usuario en atención del parto, en perperas atedidas en el hospital regional de Loreto. Tesis. Iquitos- Perú: Universidad Científica del Perú, Facultad ciencias dela salud; 2017.
2. García Viamontes D. Satisfaccion laboral una aproximacion teorica. Contribuciones a las Ciencias Sociales. 2010 julio.
3. Ferreiro E. C, Francesc O. E. "Ambiente laboral y satisfacción laboral de los paises con mayores índice de satisfaccion y productividad en el trabajo". Artículo factor humano. 2016 mayo.
4. Sanches C S, Fuentes G F, Artacho R C. "Rankings internacionales de satisfacción laboral y Capital humano". Revista Para La Integración y Desarrollo de Los Recursos Humanos. 2008.
5. Urquiza R. satisfacción laboral y calidad de servicio de salud. Scielo. 2012; 8(2).
6. Pedraza Melo NA. El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. Lasallitas de investigación. 2018 Agosto; 15(01).
7. Sánchez F. El sistema nacional de salud en el Perú. Scielo Perú. 2014 Octubre; 31(4).
8. Dra. Cárdenas García F, Lic. Zavaleta Alvarez R, Dr. Legua García L, Ing. Yaringaño Quispe O, Dr. Velazco Lorenzo Y, Dra. Barzola Cordero V, et al. Sistema de gestión. Documento técnico. Lima: Dirección general de salud de las personas, Lima; 2008. Report No.: ISBN <http://www.minsa.gob.pe/>.
9. Informatica INdEe. inei.gob.pe/. [Online].; 2014 [cited 2018 Octubre 18. Available from: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf.
10. Cayturo C SE. "Nivel de satisfacción laboral del profesional de obstetricia en el primer y segundo nivel de atención de salud". tesis maestría. Lima-Perú: Universidad Mayor de San Marcos, Lima; 2018.
11. Solís Tupes WS. Enfoques y consepciones de la calidad en salud. Anales de la facultad de medicina de la Universidad Nacinal Mayor de San Marcos. 2018 Noviembre; 57(04).

12. Báez Sepúlveda JJ, Barra Yeommans DR. Correlación entre satisfacción laboral y autopercepción de calidad de atención primaria. Tesis. Valdivia Chile: Universidad Austral de Chile, Valdivia; 2013.
13. Ahumada Quilodrán , Bustos Cerda R, Francesca Borghero , Crocco Ávalos , Burgos Estrada S, Carrillo Ruiz C, et al. Norma general técnica para la atención integral en el puerperio. Primera ed. Ávalos PC, editor. Santiago-Chile: Registro propiedad intelectual; 2015.
14. Muñoz Gutierrez A. Por qué dar autonomía a los empleados. HRTRENDS BY EMPLEOS. 2018 Setiembre; I(12).
15. Peralta Bernal P. Implicancias en el rendimiento laboral en relación con las políticas salariales. Propuesta de una política salarial equitativa. Tesis maestría. Cuenca Ecuador: Universidad del Azuay, Postgrado; 2014.
16. Lazo Gonzales O, Santivañez Pimentel. Calidad de la Atención en salud. Primera ed. Lima: Biblioteca nacional del Perú; 2018.
17. Diaz Ruiz SM. Satisfacción laboral y síndrome de burnout entre el personal de un policlínico y el de una comunidad. Tesis. Arequipa: universidad católica de Santatoribio de Mogrobejo, facultad de medicina Escuela de psicología; 2013.
18. Villanueva Vasquez L, Cholán Pérez ME. Valores éticos en la formación profesional de obstetras; perfil profesional. EDUCARE ET COMUNICARE. 2017 Marzo ; 05(12).
19. Retos Directivos. Crecimiento personal y desarrollo profesional. eae business school. 2016 Abril; 0(12).
20. Balmes M. Desarrollo profesional vs desarrollo personal. ¿Qué es mejor para el trabajador? modelocurriculum. 2017 Abril; II(0).
21. Pérez Porto J, Gardey. A. <https://definicion.de/satisfaccion-laboral/>. [Online].; 2011 [cited 2018. Available from: (<https://definicion.de/satisfaccion-laboral/>).
22. Cunningham F, Gary , Leveno KJ, Bloom S, Spong K. Williams obstetricia. 24th ed. Cunniff FG, editor. Texas: Mc Graw Hill; 2015.
23. Schwarcz R, Fescina R, Duverges C. Obstetricia. 6th ed. Schwarcz , editor. Buenos Aires - Argentina: El Antero; 2014.
24. De Jacobis I, Martínez González M. La importancia del reconocimiento laboral. Entrepreneur. 2018.

25. Zambrano Murrieta CJ, Tulcan Muñoz JM. El desarrollo de la empatía de las relaciones interpersonales. Tesis. Guayaquil: Universidad de Guayaquil, Facultad de filosofía, letras y ciencias de a educación; 2018.
26. Sanchez Seisedos P. Responsabilidad: ¿Qué es? Concepto y claves para ser más responsable. Cognifit. 2018 Abril;(15).
27. Poveda Torres E. La Satisfacción como concepto poliédrico. Trabajo de fin de curso. Valencia: Universidad Politecnica de Valencia, Administración y Dirección de Empresas; 2017.
28. Carrillo Gacía C, Martinez Roche ME, Gomez García CI, Meseguer de Pedro M. Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario. *anales de psicología*. 2015 Mayo; 31(02).
29. Carrillo Garcia C, Rios Risquez I, Castaño Molina MdlÁ, Nicolás Viguera MD. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería generalistas y especialistas (matronas). *Cultura de los cuidados*. 2014 Junio; 39(18).
30. Locke A. dialnet.unirioja.es. [Online].; 1968 [cited 2018. Available from: <https://www.google.com/search?>
31. Jerónimo Bayona E, Romeo Priego Á, Ramón Bautista CS, Carballo Chinas Á. Evaluación de la calidad en la atención del embarazo y puerperio en mujeres del Estdo de Tabasco atendidas por el programa Caravanas de la Salud. *Salud en Tabasco*. 2016 Diciembre; 22(03).
32. Merino Gosar J. Nivel de estres y satisfacion laboral en trabajadores del Centro de Salud ACLAS Pillco Marca, Huanúco. Tesis. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Psicología; 2016.
3. Claudio Gómez ML, Ferrer Montes Y. Calidad de atención y satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de Centro Obstetrico Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano. Tesis. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco; 2017.
34. Gamboa Ruiz EJ. Satisfacción laboral descripción teórica de sus determinantes. *Revista Psicología Científica*. 2010 Setiembre;(16).
35. Marin Samanez S, Placencia Medina MD. Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *SciEloPerú*. 2017 Octubre-Diciembre; 17(4).
36. Torre Silva LJ, Diaz Ferrer JT. Compromiso organizacional: actitud laboral asertiva. *Formación Gerencial*. 2012 Marzo; I(23).

37. Organización Mundial de la Salud. Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. OMS ed.; 2010.
38. Hannoun G, Fornero R. Satisfacción laboral. Tesis. Mendoza Argentina: Universidad Nacional de Cuyo, Ciencias económica y administrativas; 2011.
39. Avendaño B C, Garay G N. Salud y trabajo: investigación psicológica en Chile durante la década de los años ochenta. *Trasas*. 2018 Agosto;(16): p. 16.
40. Duhart Harosteguy E, Weinstein J. Condiciones de trabajo y salud ocupacional. 1987; 2(5).
41. Canul Moje M, Fernandez Bonilla E, Gozales Coria M. Factores motivacionales e higiénicos de Herzberg en las empresas. *Gestiopolis*. 2013 Mayo;; p. 16.
42. Dawis R V, Lofquist L H. A psychological theory of work adjustment. University of Minnesota Press. Minneapolis. Madrid. 1984.
43. Michalos A. An introduction to Multiple Discrepancies Theory (MDT). *Psychosocial Intervención Universidad Northern British Columbia*. 1995; 4(11): p. 99-107.
44. Calvante Silva J. Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina. Tesis doctoral. Bahía: Universidad Autónoma de Barcelona, Pedagogía aplicada; 2004.
45. Quarstein V A, McAfee R B, M G. The situational occurrences theory of job satisfaction. *Human Relations*; 1992.
46. Herzberg Irving H. Teoría del enriquecimiento laboral y la teoría de los dos factores New York: Joh Wiley & Sons; 1959.
47. Pablo González MDM. Estudio de satisfacción laboral y estrategias el cambio en enfermeras de Hospital Público de Badajoz y Cáceres. Tesis doctoral. Badajoz: Universidad de Extremadura, Ciencias de la Educación; 2016.
48. Contreras Contreras ML. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a I.P.S de III nivel de atención. Tesis maestría. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia, Facultad de enfermería; 2013.
49. Manrique Abril FG, Herrera Amaya GM, Méndez Fadiño YR. Validez y fiabilidad en Colombia de Font Roja. *Grupo de investigación en salud pública*. 2018 Diciembre; 24(2).
50. Aranaz Andrés JM. Dialnet. [Online].; 1988 [cited 2019. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/>.

51. Mamani vitulas NV. Satisfacción laboral del personal de salud y surelación con calidad de tenciónal usuario externo en la divición de diagnóstico por imagenes en el Hospital de la policia nacional del Perú Luis Nicasio Záens. Tesis maestria. Lima: Universidad Norbert Wiener, Escuela de posgrado; 2017.
52. EAE Business School Harvard Deusto. Retos para ser directivos. [Online].; 2016 [cited 2019. Available from: <https://retos-directivos.eae.es/crecimiento-personal-clave-para-el-desarrollo-profesional/>.
53. Educaweb. Redacción de Educaweb. [Online].; 2018 [cited 2018. Available from: <https://www.educaweb.com/noticia/2018/04/16/desarrollo-personal-profesional-como-lograrlo-16404/>.
54. Faya Salas , Venturo Orbegoso C, Herrera Salazar M. AUTONOMÍA DEL TRABAJO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA UNIVERSIDAD PERUANA. Revista de Investigación. 2018 Julio; VIII(3).
55. Hrtrends By Infoempleos. Empresas Infoempleo. [Online].; 2018 [cited 2019 Enero. Available from: <https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/dar-autonomia-a-empleados#:~:text=La%20autonom%C3%ADa%20laboral%20es%20la,o%20a%20la%20autogesti%C3%B3n%20del%20tiempo.>
56. OPEM Universidades. opemuniversidades.com. [Online].; 2018 [cited 2019 Octubre. Available from: <https://www.opemuniversidades.com/2019/05/08/las-5-ventajas-de-otorgar-autonomia-laboral-a-los-trabajadores/>.
57. Moreno Perea , Perez Sanchez E. Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. Revista CES Derecho. 2018 Setiembre; IX(33).
58. Infoglobos. Escuela de Negocios y Dirección. [Online].; 2016 [cited 2019. Available from: <https://recursos-humanos.infojobs.net/relaciones-sociales-en-negocios#:~:text=Al%20hablar%20de%20relaciones%20sociales,negocios%E2%80%9D%2C%20explica%20Ed%C3%BA%20Valsania.>
59. Zurita B.. Calidad de la Atención de la Salud. Rev. Med. 1996; 57(4).
60. Dr. Velásquez A, Dr. Céspedes S, Dr. Malo M, Dr. Pedroza J, Saco A. La Salud Hoy: Problemas y Soluciones. Primera edición ed. Arroyo J, editor. Lima: CENTRUM Futuro.; 2015.
61. Tapia A H. [Online].; 2018 [cited 2018 Enero. Available from: <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/>.

ANEXOS

ANEXO 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA		
<p>PROBLEMA GENERAL ¿La satisfacción laboral del obstetra influye en la calidad de atención a las puérperas de parto vaginal, Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS 1. ¿La satisfacción laboral intrínsecos del obstetra influyen en la calidad de atención técnico científico brindado a las puérperas del parto vaginal? 2. ¿La satisfacción laboral intrínsecos del obstetra influyen en la calidad de atención humana brindado a las puérperas del parto vaginal?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la influencia de la satisfacción laboral del obstetra en la calidad de atención a las puérperas de parto vaginal, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS 1. Identificar la influencia de satisfacción laboral intrínsecos del obstetra en la calidad de atención técnico científico brindado a las puérperas de parto vaginal. 2. Describir la influencia de satisfacción laboral intrínsecos del obstetra en la calidad de atención humana brindado a las puérperas de parto vaginal. 3. Establecer la influencia de satisfacción laboral intrínsecos del obstetra en</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Hi. La satisfacción laboral del obstetra influye en la calidad de atención a las puérperas de parto vaginal, Hospital Hermilio Valdizán Medrano - 2019. Ho. La satisfacción laboral del obstetra no influye en la calidad de atención a las puérperas de parto vaginal, Hospital Hermilio Valdizán Medrano - 2019.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS Hi1: La satisfacción laboral intrínsecos del obstetra influye en la calidad de atención técnico científico brindado a las puérperas de parto vaginal. Ho1: La satisfacción laboral intrínsecos del obstetra no influye en la calidad de atención técnico científico brindado a las puérperas de parto vaginal. Hi2: La satisfacción laboral intrínsecos del obstetra influye en la calidad de atención humana brindado a las puérperas de parto vaginal. Ho2: La satisfacción laboral intrínsecos del obstetra no influye en la calidad de atención humana brindado a las puérperas de parto vaginal.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE Satisfacción laboral del profesional de obstetricia.</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE Calidad de atención a las puérperas.</p> <p>VARIABLE INTERVINIENTE Eda, tiempo de servicio</p>	<p>ÁMBITO Hospital Regional de Contingenci a Hermilio Valdizán Medrano Huánuco</p> <p>POBLACIÓN Profesionales de Obstetricia (67) Puérperas de parto vaginal (67)</p> <p>MUESTRA 67 obstetras 67 puérperas de parto vaginal</p>	<p>MÉTODO NIVEL El nivel de estudio es analítico.</p> <p>TIPO Prospectivo, observacional, transversal y analítico.</p> <p>DISEÑO Analítico explicativo.</p>	<p>TÉCNICA INSTRUMENTO Encuesta</p> <p>- Cuestionario de satisfacción laboral de profesionales de obstetricia.</p> <p>- Cuestionario de calidad de atención a las puérperas.</p> <p>PROCESAMIENTO Los cuestionarios serán formulados en base a las dimensiones y cada indicador se convertirá en un ítem.</p>

<p>3. ¿La satisfacción laboral intrínsecos del obstetra influyen en la calidad atención del entorno brindado a las puérperas del parto vaginal?</p> <p>4. ¿La satisfacción laboral extrínsecos del obstetra influyen la calidad de atención técnico científico brindado a las puérperas del parto vaginal?</p> <p>5. ¿La satisfacción laboral extrínsecos del obstetra influyen en la calidad de atención humano brindado a las puérperas del parto vaginal?</p> <p>6. ¿La satisfacción laboral extrínseco del obstetra influyen la calidad de atención del entorno brindado a las puérperas del parto vaginal?</p>	<p>la calidad atención del entorno brindado a las puérperas de parto vaginal.</p> <p>4. Comprobar la influencia de la satisfacción laboral extrínsecos del obstetra en la calidad de atención técnico científico brindado a las puérperas de parto vaginal.</p> <p>5. Prescribir la influencia de satisfacción laboral extrínsecos del obstetra en la calidad de atención humano brindado a las puérperas de parto vaginal.</p> <p>6. Estipular la influencia de satisfacción laboral extrínsecos del obstetra en la calidad de atención del entorno brindado a las puérperas de parto vaginal.</p>	<p>Hi3: La satisfacción laboral intrínsecos del obstetra influye en la calidad atención del entorno brindado a las puérperas de parto vaginal.</p> <p>Ho3: La satisfacción laboral intrínsecos del obstetra no influye en la calidad atención del entorno brindado a las puérperas de parto vaginal.</p> <p>Hi4: La satisfacción laboral extrínsecos del obstetra influye en la calidad de atención técnico científico brindado a las puérperas de parto vaginal.</p> <p>Ho4: La satisfacción laboral extrínsecos del obstetra no influye en la calidad de atención técnico científico brindado a las puérperas de parto vaginal.</p> <p>Hi5: La satisfacción laboral extrínsecos del obstetra influye en la calidad de atención humano brindado a las puérperas de parto vaginal.</p> <p>Ho5: La satisfacción laboral extrínsecos del obstetra no influye en la calidad de atención humano brindado a las puérperas de parto vaginal.</p> <p>Hi6: La satisfacción laboral extrínsecos del obstetra influye en la calidad de atención del entorno brindado a las puérperas de parto vaginal.</p> <p>Ho6: La satisfacción laboral extrínsecos del obstetra no influye en la calidad de atención del entorno brindado a las puérperas de parto vaginal.</p>				<p>Los instrumentos de investigación fueron sometidos a una validación y posterior a ello se aplicó la prueba piloto para su respectiva confiabilidad. Los instrumentos fueron aplicados a la muestra.</p>
---	---	---	--	--	--	--



ANEXO 02
CONSENTIMIENTO INFORMADO



ID: _____

FECHA: _____

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Satisfacción laboral de los profesionales de obstetricia y calidad de atención a las puerperas del Hospital regional de contingencia Hermilio Valdizán – Huánuco, 2019.

OBJETIVO: Determinar la influencia de la satisfacción laboral del obstetra en la calidad de atención a las puerperas de parto vaginal, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2019.

INVESTIGADOR: Yesenia VICTORIO CRUZ

Consentimiento / Participación voluntaria.

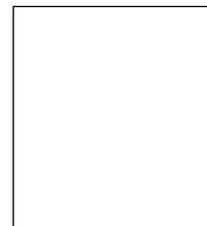
He leído la información proporcionada o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado. Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante y entiendo que tengo el derecho de retirarme de la investigación en cualquier momento sin que me afecte en ninguna manera mi trabajo.

Firmas del participante o responsable legal.

Huella digital si la situación amerita

Firma del participante: _____

Firma del investigador responsable: _____



ANEXO 03

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL DE
OBSTETRICIA**

ID: _____

FECHA: _____

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Satisfacción laboral de los obstetras y calidad de atención a las puerperas de parto vaginal del Hospital Hermilio Valdizán – Huánuco, 2019.

OBJETIVO: Determinar la influencia de la satisfacción laboral de los obstetras en la calidad de atención a las puerperas de parto vaginal del Hospital Hermilio Valdizán – Huánuco, 2019.

INVESTIGADOR: Yesenia VICTORIO CRUZ

INSTRUCCIONES: Estimado(a) colega, buenos días/tardes. El presente cuestionario es anónimo. En la presente encuesta averiguaremos cuan satisfecha esta Ud. en el servicio de obstetricia de hospital en el cual labora. Para ello, pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que le haremos a continuación. Sin embargo, con fines estadísticos se requiere algunos datos sociodemográficos, las cuales debe ser respondidas, que a continuación se presenta.

A. Características Sociodemográficas

1. Edad: ____ años

2. Sexo: M ____ F ____

3. Tiempo de servicio en el hospital: _____ -

4. Posee Especialización: SI ____ NO ____ Cual:

5. Estado civil: Soltero(a)___ Casado(a)___ Divorciado(a)___ Conviviente___
Viudo(a)___
6. Tiene hijos: SÍ___ NO___ Número: _____
7. La carga horaria total de actividad asistencial al mes es de: _____ Horas.
8. Tipo de contrato: _____
9. Qué cargo de responsabilidad desempeña:

10. En que categorías describe mejor su puesto de trabajo dentro de la organización:
Jefe de Establecimiento _____ Jefe de servicio _____ Personal asistencial
_____ Personal Administrativo _____ Otros
(especifique)_____

B. Escala de 32 preguntas

En esta escala le la pregunta y marcar su opción con una equis (x), al lado derecho de cada pregunta dónde Ud. está:

A continuación, utilice la siguiente escala de 32 ítems que se le muestra y marca con una (x) lo que Ud. considera

MD= Muy en desacuerdo

D = Un poco en desacuerdo

I= Indiferente

A= Un poco de acuerdo

MA= Muy de acuerdo.

Nº	¿Qué apreciación tiene usted de su servicio y/o centro laboral?	MD	D	I	A	MA
1	Me siento muy contento en mi centro de trabajo					
2	Tengo la sensación que el desarrollo de mi trabajo no vale la pena.					
3	Tengo poco interés por las funciones que realizo en el área de puerperio.					
4	Obtengo reconocimiento por los logros en mi trabajo que desempeño.					
5	Tengo poca responsabilidad en mi trabajo.					
6	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí.					
7	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.					
8	Tengo oportunidades de parte de la institución para recibir capacitación para el desarrollo de mis habilidades asistenciales.					
9	Tengo suficiente oportunidad para participar en programas de entrenamiento que permita mi desarrollo profesional.					
10	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.					
11	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.					
12	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo					
13	La disciplina es un valor primordial que se practica en el servicio de obstetricia					
14	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.					
15	El sueldo es suficiente para solventar necesidad de alimentación, salud, vivienda, vestido, educación, y recreación de mi familia.					
16	El sueldo que percibo es injusto en relación al trabajo que realizo.					
17	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.					
18	El servicio cuenta con señales de seguridad en casos de emergencia.					
19	El trabajo en mi servicio está bien organizado.					
20	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.					
21	Con frecuencia mis superiores supervisan el desempeño de mi trabajo					

22	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.					
23	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.					
24	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.					
25	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.					
26	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.					
27	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.					
28	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.					
29	Mantengo una comunicación asertiva con mis compañeros en general					
30	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.					
31	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias					
32	El nombre y prestigio de la institución es gratificante para mí.					

Muchas gracias por su colaboración.

ANEXO 04

**CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN A LAS
PUERPERAS**

ID: _____

FECHA: _____

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Satisfacción laboral de los obstetras y calidad de atención a las puerperas de parto vaginal del Hospital Hermilio Valdizán – Huánuco, 2019.

OBJETIVO: Determinar la influencia de la satisfacción laboral de los obstetras en la calidad de atención a las puerperas de parto vaginal del Hospital Hermilio Valdizán – Huánuco, 2019.

INVESTIGADOR: Yesenia VICTORIO CRUZ

INSTRUCCIONES: Estimada usuaria, buenos días/tardes; estamos haciendo una encuesta con la finalidad de mejorar el servicio que brinda este hospital. En la presente encuesta averiguaremos cuan satisfecha esta Ud. Con el servicio que les brinda las/los obstetras durante la recuperación (puerperio) después del parto. Para ello, pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que le haremos a continuación. Este cuestionario es anónimo.

Por favor a continuación marca o escribe en los datos generales.

A. DATOS GENERALES

1. Edad: _____ años
2. N° de hijos _____ tipo de parto _____
3. Ocupacion: ama de casa _____ agricultora _____ comerciante _____
estudiante _____
4. Procedencia: _____
5. Estado Civil: Soltera _____ Conviviente _____ Casada _____
Divorciada _____
6. Grado de instrucción: Analfabeta _____ Primaria _____ Secundaria _____
Superior técnico _____ Superior universitario _____

B. ESCALA DE 22 PREGUNTAS

A continuación, utilice la siguiente escala que se le muestra y marca con una (x) lo que Ud. considera; donde está:

MD = Muy en desacuerdo; **D** = un poco desacuerdo; **I** = indiferente (ni de acuerdo ni en desacuerdo),

A= un poco de acuerdo; **MA** = muy de acuerdo.

N°	¿Cómo aprecia usted la atención recibida en este hospital?	MD	D	I	A	MA
1	Estoy satisfecha con la atención inmediata que me brindo el/la obstetra.					
2	En momentos en los cuales necesité ayuda/atención del/la obstetra, me atendieron rápida y oportunamente.					
3	El/la obstetra hizo todo lo necesario para mejorar en la recuperación de mi salud.					
4	El/la obstetra estuvo con frecuencia realizando la evaluación a mi persona.					
5	El/la obstetra mostro interés para solucionar una posible complicación.					
6	El/la obstetra conto con equipos disponibles y materiales necesarios para mi atención.					
7	El/la obstetra me trató con amabilidad, respeto y paciencia					
8	Recibí algún grito o mal trato por parte del/la obstetra.					
9	El/la obstetra me dejó sola durante mucho tiempo					
10	El/la obstetra mostró interés verdadero en mi bienestar					
11	El/la obstetra me pidió permiso antes de realizar cualquier procedimiento.					
12	El/la obstetra me informo de manera clara durante mi atención.					
13	El/la obstetra que me atendió fue comprensiva con mi estado de salud.					
14	El/la obstetra que me atendió me escuchó atentamente.					
15	Las/los obstetras en general me brindaron una buena atención.					
16	El/la obstetra me trato igual que al resto de las pacientes, sin discriminarle.					
17	La/el obstetra permitió acariciar y amamantar a mi bebe apenas nació.					
18	Volvería nuevamente a dar luz en este hospital.					
19	El/la obstetra me brindó la adecuada privacidad durante los exámenes realizados.					
20	Recomendaría a mi familiar o amigo a que den a luz en este hospital					
21	Los ambientes de sala de puerperio estuvieron limpios y cómodos.					
22	Me siente confortable en el ambiente en el que me encuentro.					

Muchas gracias por su colaboración.



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

Nombre del experto: Abner A. Fonseca Liria DNI: 20242906
Especialidad: Dr. en Salud Pública



"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROMEDIO
DIMENSIÓN 1 - Factores intrínsecos o motivacionales						
1	Me siento muy contento en mi centro de trabajo	2	0	2	2	
2	Tengo la sensación que el desarrollo de mi trabajo no vale la pena.	2	2	2	2	
3	Tengo poco interés por las funciones que realizo en el área de puerperio.	2	2	2	2	
4	Obtengo reconocimiento por los logros en mi trabajo que desempeño.	2	4	2	2	
5	Tengo poca responsabilidad en mi trabajo.	2	2	2	2	
6	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	2	4	2	2	
7	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	2	2	2	2	
8	Tengo oportunidades de parte de la institución para recibir capacitación para el desarrollo de mis habilidades asistenciales.	2	2	2	2	
9	Tengo suficiente oportunidad para participar en programas de entrenamiento que permita mi desarrollo profesional.	2	2	2	1	
10	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	2	2	2	2	
11	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	2	2	2	2	
12	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	2	2	2	2	
DIMENSIÓN 2 - Factores extrínsecos o higiénicos						
13	La disciplina es un valor primordial que se practica en el servicio de obstetricia	2	2	2	2	
14	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	2	2	2	2	
15	El sueldo es suficiente para solventar necesidad de alimentación, salud, vivienda, vestido, educación, y recreación de mi familia.	2	2	2	2	
16	El sueldo que percibo es injusto en relación al trabajo que realizo.	2	2	2	2	
17	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	2	2	2	2	
18	El servicio cuenta con señales de seguridad en casos de emergencia.	2	2	2	2	
19	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	2	2	2	2	
20	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	2	2	2	2	
21	Con frecuencia mis superiores supervisan el desempeño de mi trabajo	2	2	2	2	

22	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	21	21	21	21	
23	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	4	21	21	21	
24	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	21	21	21	21	
25	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	4	21	21	3	
26	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	21	4	21	4	
27	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	4	21	21	4	
28	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	4	21	21	3	
29	Mantengo una comunicación asertiva con mis compañeros en general	4	4	21	4	
30	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	21	21	21	21	
31	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	4	21	21	21	
32	El nombre y prestigio de la institución es gratificante para mí.	21	21	21	21	

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI () NO ()


Firma del experto



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE OBSTETRICIA



Nombre del experto: CESAR JOPEZ GODOY DNI: _____
Especialidad: OBSTETRA ASISTENCIAL - COORDINADOR.

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROMEDIO
DIMENSIÓN 1- Factores intrínsecos o motivacionales						
1	Me siento muy contento en mi centro de trabajo	3	3	3	3	
2	Tengo la sensación que el desarrollo de mi trabajo no vale la pena.	3	3	3	2	
3	Tengo poco interés por las funciones que realizo en el área de puerperio.	3	2	3	2	
4	Obtengo reconocimiento por los logros en mi trabajo que desempeño.	4	4	4	4	
5	Tengo poca responsabilidad en mi trabajo.	4	4	4	4	
6	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	4	4	4	4	
7	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	4	4	4	4	
8	Tengo oportunidades de parte de la institución para recibir capacitación para el desarrollo de mis habilidades asistenciales.	4	4	4	4	
9	Tengo suficiente oportunidad para participar en programas de entrenamiento que permita mi desarrollo profesional.	3	3	3	3	
10	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	4	4	4	4	
11	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	4	4	4	4	
12	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	4	4	4	4	
DIMENSIÓN 2 - Factores extrínsecos o higiénicos						
13	La disciplina es un valor primordial que se practica en el servicio de obstetricia	4	4	4	4	
14	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	4	4	4	4	
15	El sueldo es suficiente para solventar necesidad de alimentación, salud, vivienda, vestido, educación, y recreación de mi familia.	4	4	4	4	
16	El sueldo que percibo es injusto en relación al trabajo que realizo.	4	4	4	4	
17	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	4	4	4	4	
18	El servicio cuenta con señales de seguridad en casos de emergencia.	4	4	4	4	
19	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	4	4	4	4	
20	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	4	4	4	4	
21	Con frecuencia mis superiores supervisan el desempeño de mi trabajo	4	4	4	4	



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE OBSTETRICIA



Nombre del experto: MARICELDA MARCELA ARMAS DNI: 04045506

Especialidad: MAGISTER EN SALUD PÚBLICA / JEFA DE OBSTETRICA

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROMEDIO
DIMENSIÓN 1- Factores intrínsecos o motivacionales						
1	Me siento muy contento en mi centro de trabajo	4	4	4	4	
2	Tengo la sensación que el desarrollo de mi trabajo no vale la pena.	4	4	4	4	
3	Tengo poco interés por las funciones que realizo en el área de puerperio.	4	4	3	4	
4	Obtengo reconocimiento por los logros en mi trabajo que desempeño.	4	4	4	4	
5	Tengo poca responsabilidad en mi trabajo.	4	4	4	4	
6	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	4	4	4	4	
7	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	4	4	4	4	
8	Tengo oportunidades de parte de la institución para recibir capacitación para el desarrollo de mis habilidades asistenciales.	4	4	4	4	
9	Tengo suficiente oportunidad para participar en programas de entrenamiento que permita mi desarrollo profesional.	4	4	4	4	
10	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	4	4	4	4	
11	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	4	4	4	4	
12	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	4	4	4	4	
DIMENSIÓN 2 - Factores extrínsecos o higiénicos						
13	La disciplina es un valor primordial que se practica en el servicio de obstetricia	4	4	4	4	
14	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	4	4	4	4	
15	El sueldo es suficiente para solventar necesidad de alimentación, salud, vivienda, vestido, educación, y recreación de mi familia.	4	4	4	4	
16	El sueldo que percibo es injusto en relación al trabajo que realizo.	4	4	4	4	
17	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	4	4	4	4	
18	El servicio cuenta con señales de seguridad en casos de emergencia.	4	4	4	4	
19	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	4	4	4	4	
20	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	4	4	4	4	
21	Con frecuencia mis superiores supervisan el desempeño de mi trabajo	4	4	4	4	

22	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	4	4	4	4	
23	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	4	4	4	4	
24	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	4	4	4	4	
25	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	4	4	4	4	
26	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	4	4	4	4	
27	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	4	4	4	4	
28	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	4	4	4	4	
29	Mantengo una comunicación asertiva con mis compañeros en general	4	4	4	4	
30	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	4	4	4	4	
31	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	4	4	3	4	
32	El nombre y prestigio de la institución es gratificante para mí.	4	4	4	4	

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (x) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (x) NO ()


 Maricela Maréolo Armas
 OBSTETRIZ
 C.O.P. 8537

Firma y Sello del experto



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE OBSTETRICIA



Nombre del experto: MARTHA ALEXANDRA POZO PEÑEZ DNI: 22408219

Especialidad: Mg. EN SALUD PÚBLICA Y DEMENCIA UNIVERSITARIA

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROMEDIO
DIMENSIÓN 1- Factores intrínsecos o motivacionales						
1	Me siento muy contento en mi centro de trabajo	4	4	4	4	
2	Tengo la sensación que el desarrollo de mi trabajo no vale la pena.	4	4	4	4	
3	Tengo poco interés por las funciones que realizo en el área de puerperio.	4	4	4	4	
4	Obtengo reconocimiento por los logros en mi trabajo que desempeño.	4	4	4	4	
5	Tengo poca responsabilidad en mi trabajo.	4	4	4	4	
6	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	4	4	4	4	
7	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	4	4	4	4	
8	Tengo oportunidades de parte de la institución para recibir capacitación para el desarrollo de mis habilidades asistenciales.	4	4	4	4	
9	Tengo suficiente oportunidad para participar en programas de entrenamiento que permita mi desarrollo profesional.	4	4	4	4	
10	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	4	4	4	4	
11	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	4	4	4	4	
12	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	4	4	4	4	
DIMENSIÓN 2 - Factores extrínsecos o higiénicos						
13	La disciplina es un valor primordial que se practica en el servicio de obstetricia	4	4	4	4	
14	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	4	4	4	4	
15	El sueldo es suficiente para solventar necesidad de alimentación, salud, vivienda, vestido, educación, y recreación de mi familia.	4	4	4	4	
16	El sueldo que percibo es injusto en relación al trabajo que realizo.	4	4	4	4	
17	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	4	4	4	4	
18	El servicio cuenta con señales de seguridad en casos de emergencia.	4	4	4	4	
19	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	4	4	4	4	
20	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	4	4	4	4	
21	Con frecuencia mis superiores supervisan el desempeño de mi trabajo	4	4	4	4	

22	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	4	4	4	4	
23	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	4	4	4	4	
24	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	4	4	4	4	
25	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	4	4	4	4	
26	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	4	4	4	4	
27	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	4	4	4	4	
28	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	4	4	4	4	
29	Mantengo una comunicación asertiva con mis compañeros en general	4	4	4	4	
30	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	4	4	4	4	
31	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	4	4	4	4	
32	El nombre y prestigio de la institución es gratificante para mí.	4	4	4	4	

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


 Martha Pozo Perez
 OBSTETRA
 C.D.A. 8812

Firma y Sello del experto



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

Nombre del experto: Laila Elvira Miraval Toranzo

Especialidad: Alto Riesgo Obstétrico / Mg. Administración y Gerencia en Salud.



"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROMEDIO
DIMENSIÓN 1- Factores intrínsecos o motivacionales						
1	Me siento muy contento en mi centro de trabajo	4	4	4	4	
2	Tengo la sensación que el desarrollo de mi trabajo no vale la pena.	4	4	4	4	
3	Tengo poco interés por las funciones que realizo en el área de puerperio.	4	4	4	4	
4	Obtengo reconocimiento por los logros en mi trabajo que desempeño.	4	4	3	4	
5	Tengo poca responsabilidad en mi trabajo.	4	4	4	4	
6	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	4	4	4	4	
7	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	4	4	4	4	
8	Tengo oportunidades de parte de la institución para recibir capacitación para el desarrollo de mis habilidades asistenciales.	4	4	4	4	
9	Tengo suficiente oportunidad para participar en programas de entrenamiento que permita mi desarrollo profesional.	4	4	4	4	
10	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	4	4	4	4	
11	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	4	4	4	4	
12	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	4	4	4	4	
DIMENSIÓN 2 - Factores extrínsecos o higiénicos						
13	La disciplina es un valor primordial que se practica en el servicio de obstetricia	4	4	4	4	
14	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	4	4	4	4	
15	El sueldo es suficiente para solventar necesidad de alimentación, salud, vivienda, vestido, educación, y recreación de mi familia.	4	4	4	4	
16	El sueldo que percibo es injusto en relación al trabajo que realizo.	4	4	4	4	
17	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	4	4	4	4	
18	El servicio cuenta con señales de seguridad en casos de emergencia.	4	4	4	4	
19	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	4	4	4	4	
20	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	4	4	4	4	
21	Con frecuencia mis superiores supervisan el desempeño de mi trabajo	4	4	4	4	

22	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	4	4	4	4
23	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	4	4	4	4
24	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	4	4	4	4
25	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	4	4	4	4
26	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	4	4	4	4
27	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	4	4	4	4
28	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	4	4	4	4
29	Mantengo una comunicación asertiva con mis compañeros en general	4	4	4	4
30	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	4	4	4	4
31	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	4	4	4	4
32	El nombre y prestigio de la institución es gratificante para mí.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

GOBIERNO REGIONAL
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUÁNUCO
 RED DE CENTROS DE SALUD
 MICRO REGIÓN HUÁNUCO
 C.S. APARICIO HUÁNUCO

Zoila E. Nisho
 Firma del experto
 C.O. N° 3643
 OBSTETRA

Dra: Coeniza de la Salud



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE CALIDAD DE ATENCIÓN A LAS PUERPERAS

Nombre del experto: CÉSAR JÓPEZ GUDAY DNI: 72498521

Especialidad: OBSTETRA ASISTENCIAL



"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROMEDIO
DIMENSIÓN 1 - Técnico científico						
1	Estoy satisfecha con la atención inmediata que me brindo el/la obstetra.	4	4	4	4	
2	En momentos en los cuales necesite ayuda/atención del/la obstetra, me atendieron rápida y oportunamente.	4	4	4	4	
3	El/la obstetra hizo todo lo necesario para contribuir en la recuperación de mi salud.	4	4	4	4	
4	El/la obstetra estuvo con frecuencia realizando la evaluación a mi persona.	4	4	4	4	
5	El/la obstetra mostro interés para solucionar una posible complicación.	4	4	4	4	
6	El/la obstetra conto con equipos disponibles y materiales necesarios para mi atención.	4	4	4	4	
DIMENSIÓN 2 - Humana						
7	El/la obstetra me trató con amabilidad, respeto y paciencia	4	4	4	4	
8	Recibí algún grito o mal trato por parte del/la obstetra.	4	4	4	4	
9	El/la obstetra me dejó sola durante largo periodos de tempo	4	4	4	4	
10	El/la obstetra mostró interés verdadero en mi bienestar	4	4	4	4	
11	El/la obstetra me pidió permiso antes de realizar cualquier procedimiento.	4	4	4	2	
12	El/la obstetra me informo y oriento de manera clara durante mi atención.	4	4	4	4	
13	El/la obstetra que me atendió fue comprensiva con mi estado de salud.	4	4	4	4	
14	El/la obstetra que me atendió me escuchó atentamente.	4	4	4	4	
15	Las/los obstetras en general me brindaron una buena atención.	4	4	4	4	

16	El/la obstetra me trato igual que al resto de las pacientes, sin discriminarle.	4	4	4	4
17	La/el obstetra me permitió acariciar y amamantar a mi bebe apenas nació.	4	4	4	4
DIMENSIÓN 3 - De entorno		4	4	4	4
18	Volvería nuevamente a dar luz en este hospital.	4	4	4	4
19	El/la obstetra me brindó la adecuada privacidad durante los exámenes realizados.	4	4	4	4
20	Recomendaría a mi familiar o amigo a que den a luz en este hospital	4	4	4	4
21	Los ambientes del sala de puerperio estuvieron limpios y cómodos.	4	4	4	4
22	Me siento confortable en el ambiente en el que me encuentro.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? (SI) NO En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI NO ()
 MEJORAR ÍTEM 12.



Firma y Sello del experto

ADN. Cesar Lopez Godey



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE CALIDAD DE ATENCIÓN A LAS PUERPERAS

Nombre del experto: MANICHA MARCELO ANTONIO

DNI: 04049506

Especialidad: OBSTETRA ASISTENCIAL



"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROMEDIO
DIMENSIÓN 1 - Técnico científico						
1	Estoy satisfecha con la atención inmediata que me brinda el/la obstetra.	4	4	4	4	
2	En momentos en los cuales necesite ayuda/atención del/la obstetra, me atendieron rápida y oportunamente.	4	4	4	4	
3	El/la obstetra hizo todo lo necesario para contribuir en la recuperación de mi salud.	4	4	4	4	
4	El/la obstetra estuvo con frecuencia realizando la evaluación a mi persona.	4	4	4	4	
5	El/la obstetra mostró interés para solucionar una posible complicación.	4	4	4	4	
6	El/la obstetra contó con equipos disponibles y materiales necesarios para mi atención.	4	4	4	4	
DIMENSIÓN 2 - Humana						
7	El/la obstetra me trató con amabilidad, respeto y paciencia	4	4	4	4	
8	Recibí algún grito o mal trato por parte del/la obstetra.	4	4	4	4	
9	El/la obstetra me dejó sola durante largos periodos de tiempo	4	4	4	4	
10	El/la obstetra mostró interés verdadero en mi bienestar	4	4	4	4	
11	El/la obstetra me pidió permiso antes de realizar cualquier procedimiento.	4	4	4	4	
12	El/la obstetra me informó y orientó de manera clara durante mi atención.	4	4	4	4	
13	El/la obstetra que me atendió fue comprensiva con mi estado de salud.	4	4	4	4	
14	El/la obstetra que me atendió me escuchó atentamente.	4	4	4	4	
15	Las/los obstetras en general me brindaron una buena atención.	4	4	4	4	

16	El/la obstetra me trato igual que al resto de las pacientes, sin discriminarle.	4	5	5	5	
17	La/el obstetra me permitió acariciar y amamantar a mi bebe apenas nació.	4	5	5	5	
DIMENSIÓN 3 - De entorno						
18	Volvería nuevamente a dar luz en este hospital.	4	5	5	5	
19	El/la obstetra me brindó la adecuada privacidad durante los exámenes realizados.	4	5	5	5	
20	Recomendaría a mi familiar o amigo a que den a luz en este hospital	4	5	5	5	
21	Los ambientes del sala de puerperio estuvieron limpios y cómodos.	5	5	5	4	
22	Me siento confortable en el ambiente en el que me encuentro.	4	5	5	4	

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? (SI) NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


 Maricela Marcelo Armas
 OBSTETRIZ
 COR. 8537

Firma y Sello del experto



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE CALIDAD DE ATENCIÓN A LAS PUERPERAS

Nombre del experto: Mansel Gincha Alejandro DNI: 22489669

Especialidad: Mg. Gestión Pública / obst. Asistencial



"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROMEDIO
DIMENSIÓN 1 - Técnico científico						
1	Estoy satisfecha con la atención inmediata que me brindo el/la obstetra.	4	4	4	4	
2	En momentos en los cuales necesite ayuda/atención del/la obstetra, me atendieron rápida y oportunamente.	4	4	4	4	
3	El/la obstetra hizo todo lo necesario para contribuir en la recuperación de mi salud.	4	4	4	4	
4	El/la obstetra estuvo con frecuencia realizando la evaluación a mi persona.	4	4	4	4	
5	El/la obstetra mostro interés para solucionar una posible complicación.	4	4	4	4	
6	El/la obstetra conto con equipos disponibles y materiales necesarios para mi atención.	4	4	4	4	
DIMENSIÓN 2 - Humana						
7	El/la obstetra me trató con amabilidad, respeto y paciencia	4	4	4	4	
8	Recibí algún grito o mal trato por parte del/la obstetra.	4	4	4	4	
9	El/la obstetra me dejó sola durante largo periodos de tempo	4	4	4	4	
10	El/la obstetra mostró interés verdadero en mi bienestar	4	4	4	4	
11	El/la obstetra me pidió permiso antes de realizar cualquier procedimiento.	4	4	4	4	
12	El/la obstetra me informo y oriento de manera clara durante mi atención.	4	4	4	4	
13	El/la obstetra que me atendió fue comprensiva con mi estado de salud.	4	4	4	4	
14	El/la obstetra que me atendió me escuchó atentamente.	4	4	4	4	
15	Las/los obstetras en general me brindaron una buena atención.	4	4	4	4	

16	El/la obstetra me trato igual que al resto de las pacientes, sin discriminarle.	4	4	4	4	
17	La/el obstetra me permitió acariciar y amamantar a mi bebe apenas nació.	4	4	4	4	
DIMENSIÓN 3 - De entorno						
18	Volvería nuevamente a dar luz en este hospital.	4	4	4	4	
19	El/la obstetra me brindó la adecuada privacidad durante los exámenes realizados.	4	4	4	4	
20	Recomendaría a mi familiar o amigo a que den a luz en este hospital	4	4	4	4	
21	Los ambientes del sala de puerperio estuvieron limpios y cómodos.	4	4	4	4	
22	Me siento confortable en el ambiente en el que me encuentro.	4	4	4	4	

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? (SI) NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO
Dirección Regional de Salud
Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano"

MARISOL SANCHEZ ALEJANDRO
OBSTETRA
COP: 12122

Firma y Sello del experto



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE CALIDAD DE ATENCIÓN A LAS PUERPERAS

Nombre del experto: Leila Elvira Morán Tarazona DNI: _____

Especialidad: Alto Riesgo Obstétrico



"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROMEDIO
DIMENSIÓN 1 - Técnico científico						
1	Estoy satisfecha con la atención inmediata que me brindo el/la obstetra.	4	4	4	4	
2	En momentos en los cuales necesite ayuda/atención del/la obstetra, me atendieron rápida y oportunamente.	4	4	4	4	
3	El/la obstetra hizo todo lo necesario para contribuir en la recuperación de mi salud.	4	4	4	4	
4	El/la obstetra estuvo con frecuencia realizando la evaluación a mi persona.	4	4	4	4	
5	El/la obstetra mostro interés para solucionar una posible complicación.	4	4	4	4	
6	El/la obstetra conto con equipos disponibles y materiales necesarios para mi atención.	4	4	4	4	
DIMENSIÓN 2 - Humana						
7	El/la obstetra me trató con amabilidad, respeto y paciencia	4	4	4	4	
8	Recibí algún grito o mal trato por parte del/la obstetra.	4	4	4	4	
9	El/la obstetra me dejó sola durante largo periodos de tempo	4	4	4	4	
10	El/la obstetra mostró interés verdadero en mi bienestar	4	4	4	4	
11	El/la obstetra me pidió permiso antes de realizar cualquier procedimiento.	4	4	4	4	
12	El/la obstetra me informo y oriento de manera clara durante mi atención.	4	4	4	4	
13	El/la obstetra que me atendió fue comprensiva con mi estado de salud.	4	4	4	4	
14	El/la obstetra que me atendió me escuchó atentamente.	4	4	4	4	
15	Las/los obstetras en general me brindaron una buena atención.	4	4	4	4	

16	El/la obstetra me trato igual que al resto de las pacientes, sin discriminarle.	4	4	4	4	
17	La/el obstetra me permitió acariciar y amamantar a mi bebe apenas nació.	4	4	4	4	
	DIMENSIÓN 3 - De entorno	4	4	4	4	
18	Volvería nuevamente a dar luz en este hospital.	4	4	4	4	
19	El/la obstetra me brindó la adecuada privacidad durante los exámenes realizados.	4	4	4	4	
20	Recomendaría a mi familiar o amigo a que den a luz en este hospital	4	4	4	4	
21	Los ambientes del sala de puerperio estuvieron limpios y cómodos.	4	4	4	4	
22	Me siento confortable en el ambiente en el que me encuentro.	4	4	4	4	

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? (SI) NO En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI NO ()

GOBIERNO REGIONAL
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUANUCO
RED DE SALUD HUANUCO
MICRO RED HUAYLUCA
C.S. APACICIO 70 JABES

Zoila E. Miraval Tarazona
COP. N° 3643

Firma y Sello del experto

Dra: Zoila E. Miraval Tarazona



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE CALIDAD DE ATENCIÓN A LAS PUERPERAS

Nombre del experto: MARIBEL ALEJANDRINA POZO PEREZ DNI: 22408279

Especialidad: Mg. EN SALUD PÚBLICA Y DEGENCIAS UNIVERSITARIA



"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROMEDIO
DIMENSIÓN 1 - Técnico científico						
1	Estoy satisfecha con la atención inmediata que me brindo el/la obstetra.	4	4	4	4	
2	En momentos en los cuales necesite ayuda/atención del/la obstetra, me atendieron rápida y oportunamente.	4	4	4	4	
3	El/la obstetra hizo todo lo necesario para contribuir en la recuperación de mi salud.	4	4	4	4	
4	El/la obstetra estuvo con frecuencia realizando la evaluación a mi persona.	4	4	4	4	
5	El/la obstetra mostro interés para solucionar una posible complicación.	4	4	4	4	
6	El/la obstetra conto con equipos disponibles y materiales necesarios para mi atención.	4	4	4	4	
DIMENSIÓN 2 - Humana						
7	El/la obstetra me trató con amabilidad, respeto y paciencia	4	4	4	4	
8	Recibí algún grito o mal trato por parte del/la obstetra.	4	4	4	4	
9	El/la obstetra me dejó sola durante largo periodos de tiempo	4	4	4	4	
10	El/la obstetra mostró interés verdadero en mi bienestar	4	4	4	4	
11	El/la obstetra me pidió permiso antes de realizar cualquier procedimiento.	4	4	4	4	
12	El/la obstetra me informo y oriento de manera clara durante mi atención.	4	4	4	4	
13	El/la obstetra que me atendió fue comprensiva con mi estado de salud.	4	4	4	4	
14	El/la obstetra que me atendió me escuchó atentamente.	4	4	4	4	
15	Las/los obstetras en general me brindaron una buena atención.	4	4	4	4	

16	El/la obstetra me trato igual que al resto de las pacientes, sin discriminarle.	4	4	4	4	
17	La/el obstetra me permitió acariciar y amamantar a mi bebe apenas nació.	4	4	4	4	
DIMENSIÓN 3 - De entorno						
18	Volvería nuevamente a dar luz en este hospital.	4	4	4	4	
19	El/la obstetra me brindó la adecuada privacidad durante los exámenes realizados.	4	4	4	4	
20	Recomendaría a mi familiar o amigo a que den a luz en este hospital	4	4	4	4	
21	Los ambientes del sala de puerperio estuvieron limpios y cómodos.	4	4	4	4	
22	Me siento confortable en el ambiente en el que me encuentro.	4	4	4	4	

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? (SI) NO En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI

NO ()


Martha Pozo Perez
 OBSTETRA
 C.B.P. 8219

Firma y Sello del experto

NOTA BIOGRÁFICA

Yesenia Victorio Cruz, nacida el 29 de octubre de 1982, en el distrito de Obas de la provincia de Yarowilca, departamento y región Huánuco, cursó sus estudios de nivel primario en la I.E. N° 32231 Hipólito Unanue durante los años de 1988 a 1993, la secundaria realizó en el colegio nacional Inca Pachacútec entre los años de 1994 a 1998, ambos en el distrito de Obas, posteriormente en el año 1999 inició su formación superior en la Universidad de Huánuco, facultad de obstetricia, culminando sus estudios en 2004, obtuvo el título profesional de Obstetra en el año 2007. Así mismo realizó una maestría en la Escuela de Posgrado de la universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Victorio Cruz, ha laborado en diferentes entidades mostrando vocación y compromiso de servicio, es una excelente y destacada profesional, actualmente se desempeña como obstetra en el ministerio de salud, Red de Salud Yarowilca - Huánuco.



ACTA DE DEFENSA DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **13:00h**, del día **jueves 18 DE MAYO DE 2023** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Amancio Ricardo ROJAS COTRINA	Presidente
Dr. Lester Froilan SALINAS ORDOÑEZ	Secretario
Mg. Ennis Segundo JARAMILLO FALCON	Vocal

Asesor (a) de tesis: Dr. Abner Alfeo FONSECA LIVIAS (Resolución N° 01125-2019-UNHEVAL/EPG-D)

La aspirante al Grado de Maestro en Administración y Gerencia en Salud, Doña Yesenia VICTORIO CRUZ.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **"SATISFACCIÓN LABORAL DEL OBSTETRA Y CALIDAD DE ATENCIÓN A PUÉRPERAS DE PARTO VAGINAL, HOSPITAL CONTINGENCIA HERMILIO VALDIZAN MEDRANO - HUÁNUCO"**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- a) Presentación personal.
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado.
- d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de DIECISIETE (17) Equivalente a Muy Bueno, por lo que se declara APROBADO (Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 14:40 horas de 18 de mayo de 2023.

.....
PRESIDENTE
DNI N° 04025678.....

.....
SECRETARIO
DNI N° 40349762.....

.....
VOCAL
DNI N° 77488882.....

Leyenda:
19 a 20: Excelente
17 a 18: Muy Bueno
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 01575-2023-UNHEVAL/EPG)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN



ESCUELA DE POSGRADO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe:

Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina

HACE CONSTAR:

Que, la tesis titulada: **“SATISFACCIÓN LABORAL DEL OBSTETRA Y CALIDAD DE ATENCIÓN A PUÉRPERAS DE PARTO VAGINAL, HOSPITAL CONTINGENCIA HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO - HUÁNUCO”**, realizado por la Maestría en Administración y Gerencia en Salud, **Yesenia VICTORIO CRUZ**, cuenta con un **índice de similitud del 10%**, verificable en el Reporte de Originalidad del software Turnitin. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con las normas para el uso de citas y referencias, además de no superar el 20,0% establecido en el Art. 233° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado Modificado de la UNHEVAL (Resolución Consejo Universitario N° 0720-2021-UNHEVAL, del 29.NOV.2021).

Cayhuayna, 04 de mayo de 2023.



Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO

NOMBRE DEL TRABAJO

SATISFACCIÓN LABORAL DEL OBSTETRA Y CALIDAD DE ATENCIÓN A PUÉRPERAS DE PARTO VAGINAL, HOSPITAL CONTINGENCIA HERM

AUTOR

YESENIA VICTORIO CRUZ

RECuento de palabras

16408 Words

RECuento de caracteres

88799 Characters

RECuento de páginas

70 Pages

Tamaño del archivo

623.3KB

Fecha de entrega

May 4, 2023 4:11 PM GMT-5

Fecha del informe

May 4, 2023 4:12 PM GMT-5

● 10% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 9% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cross

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)



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

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

Facultad	
Escuela Profesional	
Carrera Profesional	
Grado que otorga	
Título que otorga	

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	ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
Grado que otorga	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

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

Apellidos y Nombres:	VICTORIO CRUZ, YESENIA							
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:	952088491
Nro. de Documento:	42147725					Correo Electrónico:	yeslys1412@hotmail.com	

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI	<input type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:						Correo Electrónico:		

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI	<input type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	
Apellidos y Nombres:	FONSECA LIVIAS, ABNER ALFEO			
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>
Nro. de Documento:	22412906			
ORCID ID:	0000-0003-0910-3746			

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

Presidente:	ROJAS COTRINA AMANCIO RICARDO
Secretario:	SALINAS ORDOÑEZ LESTER FROILAN
Vocal:	JARAMILLO FALCON ENNIS SEGUNDO
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	


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 LABORAL DEL OBSTETRA Y CALIDAD DE ATENCIÓN A PUÉRPERAS DE PARTO VAGINAL, HOSPITAL CONTINGENCIA HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO-HUÁNUCO	
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)	
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD	
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 Valdizán (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 Valdizán.	

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)				2023		
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"/>
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	SATISFACCIÓN LABORAL		OBSTETRA		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:			
¿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):				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
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:	VICTORIO CRUZ YESENIA		Huella Digital
DNI:	42147725		
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Fecha: 20/10/2023			

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.