



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS  
SERVICIOS DE LA SALUD

Calidad de atención y satisfacción del parto humanizado en puérperas del Centro de Salud  
Sechura, Piura 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Vivien Annette Ramírez Meléndez (ORCID: 0000-0002-6965-8113)

ASESORA:

Dra. Maribel Díaz Espinoza (ORCID:0000-0002-9701-2520)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

Piura - Perú

2019

## **DEDICATORIA**

A Dios, por guiar mi camino, por haberme permitido seguir adelante y darme salud para lograr mis objetivos, y no desmayar en los problemas que se presentaron.

A mis padres por haberme apoyado en todo momento, por su comprensión, sus consejos y valores y por la motivación constante que me ha permitido conseguir mis objetivos.

Vivien

## **AGRADECIMIENTO**

A la Dra. Maribel Díaz asesora de la tesis, por su valiosa ayuda y asesoramiento para la realización de la misma. Además, por su visión crítica y consejos, que me ayudan a formar como persona e investigador.

A la Dirección del Centro de Salud, por las facilidades brindadas en la realización de la presente investigación.

A cada una de las pacientes del Servicio de Obstetricia por su colaboración en el presente estudio.

El autor

## PÁGINA DEL JURADO



### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 15:30PM del día 12 DE DICIEMBRE DE 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción del parto humanizado en púerperas del Centro de Salud Sechura, Piura 2019", presentada/o por el /la bachiller **RAMÍREZ MELÉNDEZ VIVIEN ANNETTE**.

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: \_\_\_\_\_  
APROBADO POR UNANIMIDAD

En consecuencia, el/la/ graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como APTO para recibir el grado de MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.

PIURA, 12 DE DICIEMBRE DE 2019

DR. ALARCÓN LLONTOP LUIS ROLANDO  
PRESIDENTE



MG. GANOZA UBILLUS LUCILA MARÍA  
SECRETARIA

DRA. DÍAZ ESPINOZA MARIBEL  
VOCAL

## DECLARATORIA DE AUTENCIDAD

### Declaratoria de autenticidad

Yo Bachiller Vivien Annette Ramírez Meléndez; estudiante de maestría del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI. N°72872106 con la tesis titulada: “Calidad de atención y satisfacción del parto humanizado en púerperas del Centro de Salud Sechura, Piura 2019”

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otro), asumo las consecuencias y sanciones de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Perú, julio, 2019



Vivien Annette Ramírez Meléndez

DNI: 72872106

## ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de Tablas	vii
Índice de Figuras	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	27
1.1 Tipo y diseño de investigación	27
1.2 Operacionalización de variables	29
1.3 Población, muestra y muestreo	35
1.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	36
1.5 Procedimiento	38
1.6 Métodos de análisis de datos	38
1.7 Aspectos éticos	37
III. RESULTADOS	40
IV. DISCUSIÓN	51
V. CONCLUSIONES	56
VI. RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS	59
ANEXOS	65

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Población de puérperas	35
Tabla 2	Nivel de calidad de atención en puérperas del Centro de Salud Sechura- Piura 2019	41
Tabla 3	Nivel de las dimensiones de la variable calidad de atención en puérperas del Centro de Salud Sechura- Piura 2019	42
Tabla 4	Nivel de satisfacción del parto humanizado en puérperas del Centro de Salud Sechura- Piura 2019	43
Tabla 5	Nivel de las dimensiones de la variable satisfacción del parto humanizado en puérperas del Centro de Salud Sechura- Piura 2019	44

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Nivel de calidad de atención en puérperas del Centro de Salud Sechura- Piura 2019	41
Figura 2	Nivel de las dimensiones de la variable calidad de atención en puérperas del Centro de Salud Sechura- Piura 2019	42
Figura 3	Nivel de satisfacción del parto humanizado en puérperas del Centro de Salud Sechura- Piura 2019	43
Figura 4	Nivel de las dimensiones de la variable satisfacción del parto humanizado en puérperas del Centro de Salud Sechura- Piura 2019	44

## RESUMEN

El trabajo de investigación titulada “Calidad de atención y satisfacción del parto humanizado en puérperas del Centro de Salud Sechura, Piura 2019”, presenta como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del parto humanizado en puérperas del Centro de Salud Sechura, Piura 2019; teniendo como diseño de investigación descriptivo correlacional, en la cual la muestra estuvo compuesta por 62 puérperas cuyo parto fue atendido en el Centro de Salud Sechura. Para el logro del objetivo descrito se realizó la aplicación de una encuesta sobre calidad de atención, la cual estuvo compuesto de 31 preguntas; y otra encuesta sobre satisfacción compuesta por 20 preguntas que miden las variables anteriormente mencionadas. Dentro de los resultados obtenidos, se observó que el nivel de calidad es buena (77.4%) y las puérperas calificaron como alta la satisfacción (75.8%) del parto humanizado, por otro lado teniendo en cuenta las dimensiones de la variable calidad se observa que la tendencia entre estas es variable, siendo la dimensión fiabilidad (74,2%), dimensión sensibilidad (61.3%), dimensión seguridad (66.1%), dimensión empatía (58.1%) ubicando se nivel buena; mientras que la dimensión elementos tangibles (69.4) con un nivel regular. De igual forma se observa que la tendencia entre las tres dimensiones de satisfacción del parto humanizado no es igual, siendo la dimensión técnico científico (100%) y la dimensión humana (74.2%) calificándose como alta y la dimensión entorno (83.9%) como media. Se concluye existe correlación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y satisfacción del parto humanizado en puérperas del Centro de Salud Sechura, Piura.

**Palabras claves:** Calidad de atención, satisfacción, puérpera, parto humanizado, puerperio

## ABSTRACT

The present research entitled "Quality of care and satisfaction delivery care of humanized childbirth in puerpera of the Sechura Health Center, Piura 2019", aims to determine the relationship between the quality of care and satisfaction of humanized childbirth delivery in puerpera of the Sechura health center, Piura 2019; the research design was descriptive correlational, the sample was composed of 62 puerperal women whose delivery was attended in the Sechura health center. To achieve the described objective, has been made to the application of a survey on quality of care composed of 31 questions; and another satisfaction survey composed of 20 questions that measure the aforementioned variables. Among the results achieved, it was observed that the quality level is good (77.4%) and the puerperal women qualified as high the satisfaction (75.8%) of the humanized delivery, on the other hand taking into account the dimensions of the quality variable it is observed that the trend among these is variable, with the reliability dimension (74.2%), sensitivity dimension (61.3%), security dimension (66.1%), empathy dimension (58.1%) placing it at a good level; while the dimension tangible elements (69.4) with a regular level. Similarly, it is observed that the trend between the three dimensions of satisfaction of humanized childbirth is not equal, being the technical scientific dimension (100%) and the human dimension 74.2%) qualifying as high and the environment dimension (83.9%) as average. It is concluded that there is statistically significant correlation between the quality of care and satisfaction of humanized delivery in puerpera of the Sechura health center, piura.

**Keywords:** Quality of attention, satisfaction, puerpera, humanized childbirth, puerperium

## I. INTRODUCCIÓN

Una explicación de la *realidad problemática* implica contextualizar la calidad de atención como parte de un trabajo eficiente en los establecimientos de salud porque articula el trabajo del personal asistencial con los servicios que se ofrece a la población; por medio de ella el paciente estará satisfecho con el servicio brindado.

Al respecto la Organización Mundial de la Salud (OMS), precisa que la calidad de atención está representada con un grado elevado de excelencia laboral, relacionada con la utilidad eficaz de los bienes, con el mayor cuidado hacia la paciente; evitando eventualidades que pongan en riesgo su salud y un mayor nivel de satisfacción por parte de ésta.<sup>1</sup> Durante las últimas décadas la atención del embarazo y parto se ha institucionalizado de manera creciente, gracias a la implementación de políticas y estrategias en salud, además de contar con profesionales capacitados que brindan una atención de calidad durante la prestación de los servicios a las parturientas, entendiendo al parto como una serie de procesos fisiológicos que se puede llevar a cabo sin complicaciones para la mayoría de las mujeres y los bebés.<sup>2</sup>

Hoy en día las expectativas del usuario externo en todas las partes del mundo es uno de los importantes pilares para el adecuado trabajo de un establecimiento de salud y para contribuir en la salud del binomio madre-niño; siendo este uno de los objetivos del milenio.<sup>3</sup> Ya que al haber una apropiada asistencia en los servicios los usuarios asistirán frecuentemente a ellos; viéndose reflejado en los datos emitidos por la Organización Mundial de la Salud, donde se hace referencia sobre la reducción la mortalidad materna en un 45%.<sup>1</sup>

Es importante mencionar que el déficit de calidad en la atención hoy en día es un gran impedimento hacia lograr enfrentar las dificultades sanitarias con excelencia, reconocidas en la actualidad como prioridades nacionales; especialmente la muerte de un a madre de familia, muerte perinatal y la desnutrición en infantes que demandan de una apropiada capacidad resolutive y principalmente intervenir en aspectos básicos de calidad (MINSa, 2009).<sup>4</sup>

En Perú, la proporción de partos ejecutados en de salud sean públicos o privados, atendidos por profesional de salud competente como médico, el/la obstetra y el ginecólogo(a), ascendió aproximadamente en el 2014 a 89,2%, en comparación con el año 2009 que alcanzó solo el 81,3 %. Así mismo Lima con el 97.7 % y la provincia constitucional de Callao 97.2% Callao tienen porcentajes ascendentes al promedio nacional de partos institucionales.<sup>5</sup>

Respecto a los estudios revisados a nivel nacional, las investigaciones reportan; en una publicación ejecutada en la ciudad de Lima sobre la calidad en el cuidado del parto, señala que el 87% de las mujeres se encuentran satisfechas con la prestación que se brindó; con un 6% en nivel de satisfacción amplia, 22% complacencia moderada y 59% comodidad disminuida respectivamente. Esto nos indica que las señoras atendidas en el ambiente obstétrico, aunque estén satisfechas, aún hay un extenso camino para lograr mejorar en cuanto a la calidad de atención y de esta manera alcanzar una satisfacción amplia, siendo esta el máximo nivel de satisfacción que calcula el instrumento. <sup>6</sup>

En el Callao se realizó una investigación sobre calidad del cuidado ofrecido por obstetras durante el parto, donde se encontró que al evaluar de manera general la atención brindada, el 55,05% del total de participantes la considera como “satisfactoria”, el 26,37% como “satisfacción moderada”, el 18,18% como “insatisfacción leve” y el 0,4% como “satisfacción amplia.” Esto nos muestra que hay un grado de satisfacción aceptable por parte de las puérperas sobre el cuidado recibido en el servicio de centro obstétrico del nosocomio de Ventanilla; pero requiere que se trabaje continuamente para conseguir optimizar el proceso de atención logrando así disminuir los factores que predispongan la salud del binomio madre- niño. <sup>5</sup>

La reducción de la morbimortalidad materna y perinatal se debe al aumento en la cobertura de atenciones al momento del parto dentro de una entidad sanitaria y a los avances continuos en la calidad brindada en dichas actividades. Así mismo la institucionalización de los partos ha creado mayor inquietud por el cuidado de

los procesos biológicos, transformando el parto en un hecho médico, dejando a un lado la parte humana. De este modo, la familia y la paciente dejaron de tener protagonismo, sometiéndose a las normativas en salud, donde la toma de decisiones sobre la atención del parto fue tomada por los servidores de salud, quienes prevalecieron perfeccionar la calidad de la atención materno perinatal, sin interesarse por incluir los requerimientos de atención de las gestantes.<sup>5</sup>

En el año 2013; la Norma Técnica de Salud denominada “Atención Integral de la Salud Materna”, se constituyen los derechos de las usuarias que reciben cuidados maternos; y estos son: el derecho a la privacidad y confidencialidad, a recibir información adecuada, a la seguridad durante la atención, la comunicación y toma de decisiones, a rechazar algún tratamiento y/o procedimiento, al respeto, dignidad e identidad. También, menciona las obligaciones de los trabajadores responsables de la asistencia materna; como el enfoque de género e interculturalidad durante la atención materna.<sup>7</sup> Finalmente, el estado peruano para optimizar la atención de la mujer en período de gestación creó en el año 2015 la Ley de Promoción y Protección del Parto Humanizado y de la Salud de la Mujer Gestante, donde lograr la comodidad de la mujer en estado grávido y su familia es primordial que los trabajadores sanitarios tengan el juicio y la habilidad para brindar una atención apropiada a la embarazada antes, durante y después del parto.<sup>8</sup>

Así mismo en las “Guías Nacionales de Atención Integral de la Salud sexual y Reproductiva” se señala consideraciones básicas para la atención del parto como: tener personal con las competencias necesarias para ofrecer una atención con calidez y calidad, que promueva la intervención activa de la pareja o de la familia, siempre y cuando existan las condiciones, la posición que debe elegir la paciente es la que más se adecue a ella, excepción de los casos que existan contraindicaciones médicas y una adecuación cultural dentro de los servicios, y de esta manera brindar un ambiente agradable.<sup>9</sup>

Todas estas variaciones intentan brindar un entorno más placentero en la gestante, consiguiendo lograr la humanización del parto, dar importancia a los

intereses y necesidades de ellas y finalmente establecer situaciones para que las dimensiones básicas del ser humano en lo psicológico, biológico y social se tengan en consideración al prestar la atención.

En la Micro Red Sechura, existen alrededor de 09 establecimientos; de los cuales sólo existe un establecimiento referencial para la atención de partos el C.S Sechura I-4, con una meta anual de 1416 partos institucionales. En este Centro de Salud laboran alrededor de 01 ginecólogo, 01 pediatra, 09 médicos generales, 08 obstetras, 9 enfermeras, 21 técnicas de enfermería; que son los que brindan la atención durante el parto.

A través de la observación realizada de manera empírica al C.S Sechura, se evidencia que sólo se cumple con el 55 % de la meta anual de partos institucionales. Donde solo una cifra mínima de puérperas expresa diferentes apreciaciones sobre la calidad de atención ofrecida al momento del parto; demostrando con ello que es un problema de salud y una de las mayores dificultades para el progreso sanitario. Sin embargo, no se tiene cuál es la percepción general de todas las puérperas.

El resto de los partos ocurre en consultorios particulares, clínicas y en domicilio. También se pudo observar que las gestantes que asisten para la vigilancia del parto tienen problema al manifestar sus temores y lo que necesitan, ya que el proveedor de salud no le ofrece la confiabilidad que requiere; tiene una actitud desfavorable y muestran reacciones inadecuadas; influyendo considerablemente en la conceptualización que tienen las puérperas sobre el cuidado recibido.

Esta problemática puede estar causada debido a que muchos de los profesionales que laboran en esta entidad de salud referencial, desconocen las normativas, protocolos de atención y procedimientos a realizarse durante la atención del parto. De igual manera, se evidencia una exagerada utilización de los recursos técnicos, además se pretende resolver situaciones que son normales mediante la indicación de medicamentos, siendo estas no médicas, sino sociales,

profesionales o de las relaciones interpersonales. El parto vaginal ocurre únicamente en posición ginecológica favoreciendo de esta manera al profesional médico en su comodidad; no respetándose la decisión de la gestante sobre la posición que desea adoptar al momento del parto; generándose un punto de vista equivocado del mismo y pareciendo más sucesos propios y exclusivos de los profesionales médicos y no médicos que dificultan la creencia de los aspectos personales, sociales y culturales de la paciente. Otra de las causas encontradas es que no se cuenta con la infraestructura y equipamiento necesario para la asistencia de la parturienta con adecuación cultural; además el trabajo y atención del parto es sin el acompañamiento del familiar más cercano.

En este sentido, saber el grado de complacencia de la gestante correspondiente a sus requerimientos y perspectivas sobre la atención durante el parto consigue ayudar para optimizar la calidad y humanización, favoreciendo el desempeño del papel social de los establecimientos prestadores de salud.

De continuarse con esta problemática se corre el riesgo de seguir aumentando las muertes maternas, y el número de partos domiciliarios en la región, es indispensable que se mejoren las estrategias, políticas y lineamientos sobre calidad de atención, para no continuar en la misma situación de salud. El Ministerio de Salud debe ejecutar técnicas de supervisión, monitoreo y evaluación en cada nivel de atención, ejecutar un plan de capacitación continua para el recurso humano implicado en la atención de la gestante; mejorando de esta manera el pensamiento que poseen las parturientas durante la atención recibida.

Desde esta perspectiva se necesita una exhaustiva búsqueda de los **trabajos previos** realizados que incluyan el criterio que sean de carácter internacional y nacionales: A nivel internacional, según Gerónimo, R., Magaña, M., Rivas, V., Sánchez, L., Cruz, A., Morales, F. (México 2016), realizaron una investigación sobre *Satisfacción con la calidad de la atención en mujeres en periodo posparto de un hospital de tercer nivel*. Se trazó como objetivo establecer la calidad y satisfacción de la asistencia ofrecida por la obstetra en el posparto. La investigación fue de tipo descriptivo, corte transversal, teniendo una muestra

conformada por 613 pacientes en periodo postparto asistidas dentro de un nosocomio de la región con mayor complejidad. El estudio concluye que el 92% de las parturientas piensan que el profesional si se interesa por su estado y bienestar del neonato, el 64% de éstas considera como buena la asistencia recibida del profesional de obstetricia y el 30% de ellas como muy buena. Al sacar las puntuaciones generales de la escala COMFORTS se consiguió el 94.5% dando a entender que la complacencia de las pacientes sobre la asistencia que recibió durante el periodo posparto es alta. (10)

Pozo, M. (11) España 2016, realiza el estudio titulado *Satisfacción percibida por las usuarias con la implementación del proceso integrado del embarazo, parto y puerperio*, con el objetivo de especificar la satisfacción de las puérperas con la atención al embarazo y el parto e investigar sobre el riesgo depresión después del parto, se ejecutó un estudio de tipo descriptivo, ejecutado con 429 mujeres entre las edades de 18 a 43 años, las cuales su parto ocurrió dentro de nosocomios públicos de Granada, en el año 2013 durante los meses de enero-mayo. Se llegó a la conclusión que el 85.8% de las mujeres post parto precisaron un alto grado de satisfacción con la atención percibida en la gestación. Las usuarias que participaron piensan que la atención y capacidad que mostraron los trabajadores sanitarios que las atendieron era muy elevada. A la par, estas refieren alta complacencia hacia el trabajador de sanitario que les brindó la atención (partera, médico de familia y enfermera).

Mohammad, A . Gamble, J y Creedy, D. (Jordania 2014), realizaron la investigación *Insatisfacción de las mujeres jordanas con la atención del parto*. Se planteó como objetivo investigar la proporción de mujeres jordanas que se encuentran insatisfechas con la atención intraparto y los factores que se asocian. La investigación fue de tipo descriptiva y de corte transversal. La investigación concluye que el 75.6% de las mujeres indicaron su insatisfacción con la atención intraparto. La insatisfacción se asoció con la presencia de personas desconocidas y no deseadas durante el parto, la experiencia de más dolor que lo esperado y la percepción de ayuda inadecuada de los profesionales sanitarios para gestionar el dolor durante el parto. (12).

A nivel nacional, según Sánchez, C. (13) Perú 2018, realiza el estudio titulado *Nivel de satisfacción y calidad de atención en la puérpera, con la atención de parto en el Hospital Regional Docente Cajamarca durante el período mayo-junio de 2018*, se planteó como propósito el establecer la correlación entre calidad y el nivel de satisfacción de la puérpera durante la atención del parto; para lo cual la investigación aplicada fue de tipo descriptiva correlacional, donde la población estaba formada por 152 puérperas. Se utilizó un cuestionario tipo SERVPERF. Dentro de las conclusiones, se encontró que la atención recibida se encuentra en un nivel de calidad media equivalente al 67.1%; demostrando que el 57.2% de las puérperas se muestran satisfechas respecto a la asistencia brindada durante el parto, así mismo se llega a concluir que sí se encuentra una correlación significativa dentro del nivel de satisfacción y calidad de atención de la paciente durante la asistencia para el parto.

Hilario, O. (14) Perú 2017, realiza la investigación denominada *Satisfacción del usuario externo en la atención del parto en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II Los Olivos, 2015*, donde tuvo como finalidad establecer el grado de satisfacción para el usuario externo con relación a la asistencia del parto, se aplicó la encuesta a 259 pacientes que se atendieron durante el año 2015. Para ello el método que se utilizó fue deductivo; la investigación fue de tipo básico, descriptiva, con enfoque cuantitativo; de diseño no experimental, transversal. Se encontró el 56% de pacientes se mostraron satisfechas respecto a la calidad de asistencia que recibieron, el 44% de pacientes insatisfechas, el 80% se muestran satisfacción al ser atendidas inmediatamente y el 20% no demuestran satisfacción, el 73% refieren estar satisfechas por percibir una relación cordial mientras recibió la atención y el 27% no muestran estar satisfechas, el 89% refiere que respetaron su privacidad y les brindaron confort durante su estadía para el parto, el 11% insatisfechas. Así mismo el 95% de ellas aconsejaría la asistencia de parto a su familia seguido del 5% que no lo haría y finalmente el 75% de pacientes que participaron manifestó complacencia al valorar sus derechos e integridad al momento de su estadía en el nosocomio, a diferencia del 25% que manifestó no estar satisfechas.

Flores, H. (15). Perú 2017, realiza una investigación con título *Nivel de satisfacción y calidad de la atención durante la atención del parto en usuarias del Hospital Referencial de Ferreñafe, agosto-noviembre 2014*, con el propósito de valorar el nivel de satisfacción y la calidad de atención durante el parto, y también establecer la relación de las particularidades obstétricas y sociográficas con los niveles calidad y los indicadores de calidad con los niveles de satisfacción; para ello la investigación ejecutada fue de tipo descriptiva correlacional teniendo como población a 122 pacientes atendidas por partos eutócicos sin complicaciones y a término en el Hospital Referencial de Ferreñafe durante el año 2014. La calidad de asistencia al momento del parto fue evaluada como un nivel bueno 45.9% y la satisfacción 57.4%. también se concluye que no se encuentra relación entre las características sociográficas con el nivel de calidad en la atención del parto ( $p>0.05$ ), por lo contrario, se encuentra relación con la correcta asistencia prenatal ( $p<0.05$ ). Los indicadores que sí se relacionan con la complacencia de las mujeres durante la asistencia del parto fueron: Tiempo que estuvo que esperar, privacidad, comodidad, y relación inmediata con el recién nacido ( $p<0.05$ ); mientras que los indicadores de no satisfacción que se hallan son: el desabastecimiento de medicinas, comunicación insuficiente, pésima higiene en los espacios hospitalarios y el no permitir la presencia de un acompañante durante la asistencia del parto ( $p<0.05$ ). Llegando a concluir que el grado de complacencia en las pacientes que se atendieron dentro del establecimiento de salud para la asistencia de su parto y el nivel de calidad; se encuentran en niveles inferiores a los exigidos por el MINSA; siendo este el 80 %.

Peñalva, O. (16) Perú 2015, realiza un estudio titulado *Satisfacción de las usuarias con la atención del parto horizontal en el hospital Carlos Monge Medrano y parto vertical en el centro de salud Santa Adriana Juliaca 2015*, con el objetivo de conocer la satisfacción de las usuarias respecto a la asistencia de su parto. La investigación realizada fue de tipo explicativa y comparativa. La población de estudio quedó formada por 233 pacientes que se les atendió parto horizontal y 80 pacientes que su parto fue vertical. Empleándose como instrumento la encuesta SERVPERF. Como conclusiones se observó que el 51.1%

de las madres asistidas por parto horizontal, presentan satisfacción buena respecto a la rápida respuesta, 43.3% complacencia regular hacia la empatía y 43.8% con la confiabilidad; sin embargo, 59.7% de las usuarias indican una satisfacción mala con respecto a la seguridad. Mientras que el 88.8% de las usuarias atendidas por parto vertical muestran complacencia buena con la respuesta rápida, de igual manera el 80.0% respecto a la empatía, 83.8% con seguridad, 90% con la confiabilidad. En general se encontró que el 69.1% de las mujeres que intervinieron en el estudio y fueron atendidas con parto horizontal muestran satisfacción regular; en tanto el 92.5% de las usuarias que fueron asistidas por parto vertical presentaron satisfacción buena.

Empleando la información de los antecedentes se consolida la variada *fundamentación teórica* para la variable satisfacción del parto humanizado y calidad de atención, validando sus conceptos y teorías que lo sostienen. Así se define la calidad en la percepción de Donabedian; como el logro del mayor beneficio en favor del paciente a través de la aplicación del juicio y ciencias aplicadas más avanzada teniendo en cuenta las exigencias del usuario, las competencias y restricciones de los bienes y recursos humanos del establecimiento acorde con los valores significativos de la sociedad. La calidad simboliza ciertas particularidades que reconocen los requerimientos de los usuarios y la falta de carencias.<sup>17</sup>

En 1989 para Deming; calidad significa interpretar los requerimientos a futuro de los clientes en particularidades que se puedan medir; solo de esta manera un producto puede ser trazado y elaborado con la finalidad de generar complacencia en un costo que éste solventará; al mismo tiempo esta logra ser determinada simplemente en requisitos del agente. El consumidor es quien definirá al final la calidad del beneficio y está determinada para compensar sus requerimientos y perspectivas, en tanto, se delimita en términos de quien la estima. La calidad de servicio es el deleite del usuario externo respecto a cualquier prestación brindada o producto elaborado según su juicio y si es que posee cualquier veredicto que decir, manifestará una respuesta que puede estar entre la insatisfacción extrema a satisfacción mayor.<sup>18</sup>

La calidad es el nivel de perfección que una entidad ha elegido para lograr complacer a su cliente. Para Horovitz, cada nivel de excelencia debe responder a cierto precio que el usuario esté preparado a cancelar, en relación con sus aspiraciones y necesidades; este nivel debe mantenerse en todo momento y lugar. La calidad del servicio es el discernimiento que tiene el interesado respecto a la relación entre el desempeño y las perspectivas adquiridas en una asistencia; así mismo establece la disconformidad que existe entre lo deseado por parte de los clientes y la apreciación de todos los elementos sean estos cuantitativos y cualitativos de una utilidad o prestación primordial. <sup>19</sup> De igual manera Parasuraman, Zeithaml y Berry piensan que la calidad radica de la discrepancia entre la apreciación respecto a la asistencia recibida y los deseos de los clientes respecto de un servicio, en esta percepción se incluyen aspectos que sean fiables, con sensibilidad, que sean seguros, empáticos y con los elementos tangibles de la institución<sup>20</sup>

Este estudio define la calidad como las expectativas de las usuarias respecto a un servicio el cual debe ser fiable, con sensibilidad, que brinde seguridad, además de ser empático y con los elementos tangibles suficientes para la atención.

Dentro de la teoría que fundamenta la variable calidad de atención, Gutiérrez menciona que un componente clave para asegurar el éxito de toda organización es la calidad del servicio que prestan al beneficiario. Para saber los aspectos que se puedan corregir y de esta manera alcanzar a satisfacer al usuario externo; es importante conocer la opinión de lo que piensan aquellos que buscan un servicio. Las instituciones que brindan servicios también deben estar al tanto de la calidad que el paciente recibe, ya que una asistencia sanitaria posee como fin conservar, rehabilitar y proteger la salud a través participación persistente entre el usuario y los agentes prestadores, así mismo, todos los trabajos sean administrativos, científicos y técnicos se disponen a perfeccionar la calidad de vigilancia al cliente. Finalmente, éste será el que tendrá el principal papel para medirla. Para evaluar en el servicio la calidad brindada se encuentran varios modelos, pero el más importante es Servqual. <sup>21</sup>

Existe un modelo para valorar en el servicio la calidad; service quality (servqual); se informó inicialmente en el 1988, y se ha ejecutado desde entonces muchos perfeccionamientos y verificaciones. Se define como un método de exploración comercial, que admite ejecutar en el servicio la medición de la calidad, saber las expectativas en los usuarios, y de qué manera ellos consideran la asistencia. Por tanto, este modelo concede examinar aspectos cuantitativos y cualitativos; saber los elementos que no se pueden controlar ni predecir por los usuarios. Además, este modelo facilita información minuciosa de las empresas sobre lo que opinan los clientes respecto a la asistencia recibida de estas, además de acotaciones y recomendaciones para mejorar en algunos aspectos, opiniones de los trabajadores sobre lo que esperan percibir y lo que perciben los interesados. También este modelo es una herramienta de progreso; con la finalidad de establecer sus similitudes y diferencias con otras entidades.<sup>21</sup>

#### Dimensiones del modelo servqual

Para el año 2009 según Zeithaml, Bitner y Gremler, el modelo Servqual define para medir en el servicio la calidad cinco dimensiones:

- **Fiabilidad:** Hace referencia a la capacidad en realizar la prestación ofrecida de forma fiable y cuidadosa. De esta manera la entidad satisface con lo prometido, sobre entregas, provisión del servicio y fijación de costos. Toda área que proporciona un servicio debe brindarlo de manera confiable, segura y con cuidados básicos; tal como se ha prometido sin errores. Dentro de la conceptualización de fiabilidad se incorporan todos los componentes que permitan al usuario descubrir las capacidades y conocimientos del profesional que trabaja en un nosocomio, de esta manera la asistencia se debe brindar de forma correcta desde el primer momento. <sup>22</sup>
  
- **Sensibilidad:** Hace referencia a la aptitud e interés del profesional para asistir, proveer una asistencia rápido y apropiado a los pacientes. Además, incluye la atención de quejas de los clientes, cumplimiento a tiempo de los compromisos efectuados, responder preguntas y solución de complicaciones, así como lo

accesible que sea el establecimiento de salud en beneficio del usuario, es decir, la probabilidad y factibilidad de lograr asociarse con ella. <sup>22</sup>

- Seguridad: Esta dimensión considera la conducta de la prestación proporcionada, la cortesía del trabajador y destreza para transmitir confianza al cliente. Es la impresión que tiene el interesado cuando coloca sus complicaciones en manos del establecimiento de salud y espera que estos sean solucionados de la manera más deseable. Igualmente involucra credibilidad, y al mismo tiempo incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto representa que es de importancia el resguardo de las necesidades en el paciente a través de la preocupación del establecimiento por lograr mayor satisfacción en éste.<sup>22</sup>
- Empatía: En tanto hace referencia al grado de atención personalizada que brindan las entidades y es transmitida por medio de un servicio apropiado que genera complacencia a sus clientes. Representa la habilidad de los profesionales para ofrecer a los usuarios cuidados adaptados al gusto del paciente. Es ser cortés con el usuario, necesitando comprometerse e involucrarse con el usuario externo y de esta manera conocer a profundidad sus particularidades y necesidades específicas.<sup>22</sup>
- Elementos tangibles: Esta dimensión incluye todos los componentes visibles como el aspecto de las instalaciones físicas, la infraestructura, dispositivos médicos, materiales y personal. <sup>22</sup>

Según Donabedian, la calidad en salud comprende la correlación interpersonal entre el usuario y el trabajador que brinda la atención en salud. Asimismo, muestra que los valores que permitan integrar la cultura y tradiciones particulares establecen qué es lo más adecuado entre el acuerdo paciente-proveedor, y al mismo tiempo contribuyen en que la asistencia sea efectiva. Así mismo hace referencia al tipo de cuidados brindados en los servicios de salud que son esperados para mejorar el estado del paciente, después de haberse realizado un balance entre las logros deseados y pérdidas que suceden tras el proceso de atención con todos sus elementos. <sup>17</sup>Además menciona tres mecanismos esenciales de la calidad para su valoración:

- Estructura: Concerniente con la competencia del trabajador, los dispositivos y materiales, los recursos financieros, infraestructura, protocolos y estatutos actuales, la práctica de métodos de orientación por metas y de organización a través de estrategias. Compuesto por el grupo de particularidades de naturaleza organizacional o material que se conservan con cierta permanencia transitoria.
- Proceso: Abarca al grupo de acciones que se van a ejecutar mientras dure la asistencia y a todas aquellas que se efectúan garantizando el cumplimiento de todo el proceso.
- Resultado: definido como el efecto que posee el desarrollo de la atención con la siguiente variación en la condición de salud. Además, incluye la apreciación del grado en que impactará; la complacencia en los trabajadores y pacientes; egresos realizados y el logro de metas; y de esta manera lograr la acreditación y certificación en calidad a nivel técnico y gerencial de la institución fundada en el cumplimiento, el reconocimiento de nuevos inconvenientes que conllevan a una mejora continua.<sup>17</sup>

Avedis Donabedian en 1995 referente a la calidad indica que comúnmente los usuarios no tienen la capacidad para diferenciar entre una atención adecuada y una deficiente. Los prestadores sanitarios tienen un compromiso innato: la de proceder en beneficio de sus pacientes.<sup>23</sup>

Para el año 2006 el Ministerio de Salud, establece en salud el sistema para gestionar la calidad con la finalidad de ayudar y fortificar los métodos de progreso continuo de la calidad en las entidades sanitarias por medio de la Dirección Ejecutiva de servicios de salud. Para la evaluación del grado de calidad se determina diez pautas:<sup>24</sup>

- Oportunidad: concerniente con la habilidad para dar respuesta a un requerimiento de salud en un lapso que involucre el mínimo peligro posible y mayor ventaja hacia el paciente.
- Seguridad: hace referencia a los escenarios físicos de la entidad que garantice la prevención de riesgos para los usuarios.

- Eficacia: utilización adecuada de los protocolos, normativas de atención e instrucciones y pasos a seguir para ofrecer un servicio sanitario.
- Accesibilidad hacia las instituciones sanitarias de la paciente y familia eliminando las barreras territoriales, económicas, sociales, organizacionales y de cultura.
- Integralidad: es la facultad para solucionar la totalidad de las complicaciones de salud de las personas que acude para la atención, así mismo se relaciona con mecanismo de promoción, prevención de la morbilidad, actividades recuperativas y restablecimiento de la salud para la persona y familias, en función de sus necesidades.
- Trabajo en equipo: que en su totalidad los trabajadores demuestren sus habilidades de trabajo para cooperar.
- Participación social: mediante procedimientos que admiten a la gente constituida a participar en la determinación de disposiciones correspondiente a las técnicas y políticas en salud.
- Respeto hacia el usuario: se considera a la persona; como sujeto con derechos, apreciando sus aspectos culturales y situaciones personales
- Información adecuada: es necesario que los profesionales de salud ofrezcan una comunicación adecuada; y a la vez sea entendible para los usuarios.
- Satisfacción al usuario: se entiende como el cálculo en beneficio del usuario entre sus expectativas de los establecimientos prestadores de salud y su apreciación acerca de lo que recibió. <sup>24</sup>

Las prestaciones sanitarias con calidad según la Organización Mundial de Salud en el 2012 son aquellos que logran brindar servicios de calidad simboliza un reto o inclusive una preferencia transcendental para los trabajadores de la salud. La definición actualmente de calidad para las prestaciones sanitarias es:

- Un elevado nivel de competencia en los profesionales.
- Un excelente nivel de complacencia por parte del paciente.
- Uso eficaz de los recursos. Disminución daños para el usuario externo.
- Impresión final en la salud. <sup>25</sup>

Para el año 1991 la Organización Mundial de la Salud menciona que un cuidado sanitario de alta calidad se define como aquella que reconoce los requerimientos sanitarios de las personas o de una población y estos pueden ser formativos, preventivos, curativos y de mantenimiento, de forma integral; además designar los recursos financieros y humanos de manera pertinente y de esta manera ser sólida como el estado actual del conocimiento lo consiente. <sup>26</sup>

Para el año 1993 Ruelas; refiere que la atención de calidad radica en la forma como se realiza la aplicación de la tecnología y ciencia médica buscando el mayor de los beneficios sanitarios sin incrementar los peligros. Por lo tanto, refiere que el nivel de calidad a lograr es el punto en el cual la asistencia esperada logra proporcionar el alcance del balance más conveniente de beneficios y riesgos. <sup>27</sup>

Asimismo, Minsa para el año 2001 define como atención de calidad en salud; es atender los requerimientos en salud sexual y reproductiva del usuario o usuaria de una manera segura y duradera, con todos los aspectos y las veces que sea necesario. La atención debe ser la que necesita y espera el usuario o usuaria. Si una persona es bien atendida y se siente satisfecha, hablará bien del servicio, lo promoverá y lo recomendará. <sup>28</sup>

Según Donabedian, una de las personas más importantes en cuanto a contribuciones sobre calidad sanitaria en el mundo, refiere que en la asistencia para la salud existen tres componentes que al relacionarse forman el conjunto de particularidades que determinan la eficacia asistencial de un acto médico concreto:

- Componente técnico- científico: Es el empleo de la tecnología y ciencia en la resolución para una complicación del individuo de tal manera que alcance el mayor provecho sin incrementar los riesgos. Se conforma de aspectos concernientes con el diagnóstico y tratamiento correcto, así mismo dependerá del conocimiento, juicios y destrezas utilizadas que lograrán alcanzar las correctas estrategias de salud.
- Componente interpersonal: La interacción de las personas, está fundado en el principio de que la relación entre ellas debe estar de acuerdo con las normas y

valores sociales; rectificados por el código de ética profesional, perspectivas y ambiciones de cada individuo.

- Aspectos de confort: Hace referencia a los elementos del medio físico del paciente que le proveen una asistencia más placentera. <sup>29</sup>

A partir de un análisis donde muchos literatos han mencionado las dimensiones que incluye la calidad, a continuación, se menciona una de las distribuciones más conocida la de H. Palmer que comprende:

- Efectividad: Potencial de un preciso proceso o aplicación de un tratamiento actual logrando de esta manera alcanzar las metas planteadas.
- Eficiencia: Habilidad para conseguir un propósito; utilizando los recursos adecuados, siendo estos factibles.
- Accesibilidad: Habilidad con que puede lograrse la atención enfrentando diferentes barreras sean financieras, de organización y cultura, etc.
- Aceptabilidad: Considerado para los pacientes como el nivel de complacencia haciendo referencia a la asistencia recibida.
- Profesional competente: Habilidad del personal para mejorar el uso de su razón con la finalidad de proveer complacencia en la asistencia del paciente <sup>30</sup>

Satisfacción es un concepto personal el cual depende de la percepción del usuario; Levesque y Gordon han planteado que la satisfacción es la actitud del usuario hacia el trabajador sanitario Para el año 1996; Gerson propuso que un usuario se halla satisfecho en el momento en que sus requerimientos existentes o percibidos se superan y este fundamento se resume con un enunciado decisivo “La satisfacción del usuario es simplemente lo que el usuario dice que es”. Al mismo tiempo Clearly e McNeil refiere que es la reacción del paciente frente a los aspectos de la asistencia que ha recibido, dando importancia a los elementos subjetivos relacionados con su experiencia donde medirá su valoración cognitiva y reacción emocional; frente a la estructura, proceso y/o resultados de la atención.<sup>31</sup>

Kotler opina sobre la satisfacción del cliente y la define como el nivel del estado de ánimo de un individuo como consecuencia de relacionar el beneficio

obtenido con sus perspectivas respecto a un producto o servicio. Diversos autores describen que la complacencia del cliente viene a ser uno de los efectos más significativos al proporcionar asistencias con calidad alta, influyendo de este modo definitivamente en la conducta. La satisfacción puede tener influencia en la forma en que el paciente busque atención o desista de esta, en que persiga o no las instrucciones del proveedor de servicios, que retorne o no al establecimiento y además los recomiende o no a las demás personas.<sup>32</sup>

Asimismo; Andía indica que la satisfacción del usuario involucra una práctica racional o cognitiva, que resulta al comparar los intereses y la forma de comportarse de un producto o asistencia; además es dependiente de varios elementos mencionados a continuación; como las perspectivas, valores morales y culturales, necesidades propias de la persona y de la entidad sanitaria. Al mismo tiempo estos elementos pueden determinar que la satisfacción percibida sea desigual para diferentes individuos y para el mismo en distintas situaciones. El propósito de los establecimientos de salud es compensar los requerimientos de sus pacientes, y analizar los aspectos involucrados en la complacencia es una herramienta importante para calcular en la atención sanitaria la calidad.<sup>33</sup>

Por consiguiente al realizar un resumen, de acuerdo con el concepto de Kotler y Andía, en esta investigación se delimita la satisfacción como el nivel de estado de ánimo del usuario que deriva de la comparación del rendimiento percibido de una asistencia con sus expectativas; el cual está subordinado a diversos factores como el humano, técnico-científico y que se generan a partir de las condiciones del entorno.

Para el Ministerio de Salud en el 2012, según la Encuesta de Satisfacción del cliente externo respecto a los Servicios de Salud, la competencia técnica del personal es tan fundamental como tomar en cuenta las intranquilidades del cliente externo para lograr una atención de calidad. Con respecto al paciente, la calidad está en manos especialmente de la relación recíproca con el trabajador de salud, asimismo se incluye ciertas particularidades como el tiempo de espera, un trato

amable, la privacidad, el acceso a un servicio y especialmente que reciba el servicio que esperaba. <sup>34</sup>

Las teorías de la satisfacción del usuario según Kotler; se incluyen tres beneficios que toda empresa o entidad logrará conseguir si se obtiene dicha complacencia en sus consumidores. Se mencionan a continuación:

- Primer Beneficio: Un usuario complacido, frecuentemente, regresa a comprar. Es decir, la entidad consigue como beneficio su lealtad y la probabilidad de más adelante ofrecerle un producto igual, otros o adicionales.
- Segundo Beneficio: Un usuario que logra ser complacido informa a otras personas sus vivencias positivas respecto a un producto o servicio. Así mismo, la entidad alcanza como beneficio la transmisión gratis que éste ejecuta a su familia, amigos (as) y conocidos.
- Tercer Beneficio: El interesado que logró estar satisfecho no acude a la competencia; la compañía adquiere como beneficio una importante intervención dentro del mercado. <sup>32,35</sup>

En síntesis, toda empresa que alcance a satisfacer al cliente conseguirá como beneficios: La lealtad del consumidor y ventas en el futuro, propagación a las demás personas de forma voluntaria e incorporación nuevos clientes y finalmente logrará una participación de importancia en el mercado.

Según Kotler, la satisfacción del usuario externo se encuentra formada por tres elementos:

- El rendimiento percibido: Hace referencia a la retribución o resultado que el usuario piensa poseer al lograr obtener una utilidad o prestación. El rendimiento percibido se caracteriza porque se establece desde la forma de ver el usuario y no de la entidad, se basa en los resultados alcanzados respecto al producto o servicio; influyen sus percepciones y no la realidad; además puede ser influenciada por opiniones de otras personas; así mismo está en manos del estado de ánimo de éste y de sus discernimientos. Dada la dificultad; la productividad percibida puede estar establecida después de una indagación intensiva que inicia y finaliza en la opinión del cliente.

- Las expectativas: se refiere las promesas o posibilidades que tienen los consumidores al adquirir un bien o prestación. Las expectativas de ellos pueden verse afectadas por algunas situaciones como: promesas de beneficios a brindar por parte de la empresa, experiencias sucedidas anteriormente, juicio de otras personas y ofrecimientos que la competencia ofrece.<sup>35</sup>

Según el Ministerio de Salud y Dueñas, se trazan tres dimensiones de la satisfacción del usuario, las mismas que también serán utilizadas en la presente investigación:

Dimensión técnico-científica: Incluye el empleo de la tecnología y ciencia con la finalidad de conseguir el mayor beneficio para el paciente en protección de su salud, con el menor número de peligros. Además, indica que el trabajador sanitario debe tener las competencias y habilidades adecuadas al ofrecer una asistencia de calidad. Además, esta dimensión supone que la atención debe ser pertinente y fiable, tener continuidad, y ausente de riesgos. Así mismo abarca la ejecución de las normas y guías de atención; hace referencia a la presencia de procesos científicos-técnicos en la asistencia, donde las particularidades primordiales se describen a continuación:<sup>36,37</sup>

- Efectividad: describe el resultado de los efectos sean estos positivos sobre la condición de salud en la persona, familia y comunidad.
- Eficacia: esta capacidad se refiere al logro de las metas de los servicios sanitarios por medio de la utilización adecuada de las normas existentes sean estas técnicas o administrativas, es decir que la atención se convierta en beneficio real para el usuario.
- Eficiencia: la utilización correcta de recursos considerados para cumplir adecuadamente con los efectos esperados. Las prestaciones eficientes son las que proporcionan perfecta atención al paciente; es decir aquellos que proporcionan el máximo beneficio al usuario con los medios que se disponen. Así mismo requiere que los prestadores sanitarios no ofrezcan un cuidado insignificante o inadecuado y de esta manera se eliminen las intervenciones deficientes al paciente; que resultan del incumplimiento de los protocolos de atención.

- Continuidad: asistencia sin interrupción del servicio; sin suspensiones, detenciones innecesarios o duplicaciones de evaluación, diagnóstico y tratamiento. Además, el paciente debe disfrutar de la accesibilidad para los cuidados rutinarios y preventivos por parte de un profesional que sepa los aspectos relevantes de su historia clínica para lograr referirlo a tiempo a servicios de mayor complejidad y con especialidades cuando sea necesario. La falta de esta dimensión complica la eficacia y eficiencia.
- Integralidad: El usuario debe recibir atención en las prestaciones sanitarias suficientes para resolver su caso o motivo de consulta; y que el servidor refleje interés por el paciente y dé a conocer la condición de salud al familiar o acompañante.<sup>36,37</sup>

Dimensión humana: Siendo esta un punto primordial, ya que la función en los establecimientos es ofrecer asistencia y asegurar en la persona su salud. Hace referencia al personal competente para la brindar la prestación, abarca los vínculos presentes en los profesionales sanitarios y pacientes, involucrando una relación adecuada a través de la consideración y respeto de los derechos en las personas, su cultura y las características de cada individuo. Se garantiza el interés por la complacencia de la persona; ofreciendo un trato cordial, amable y siendo empático; además tomando en cuenta sus necesidades, percepciones, solicitudes. Hace referencia a los aspectos de la relación entre personas durante la asistencia:

- El respeto hacia los derechos, aspectos culturales y las características individuales cada individuo. Encierra el respeto hacia las opiniones del usuario, respecto a su intimidad y privacidad.
- Brindar información completa, clara, pertinente y que sea entendible para el paciente, familiares a cargo y/o apoderado.
- Interés que se pone en manifiesto hacia el paciente, referente a sus percepciones y de acuerdo con sus necesidades y demandas.
- El proveedor debe brindar un trato con amabilidad, cordialidad durante la atención y además se identifique con su paciente.

- Ética, esta disciplina de acuerdo con las normas aprobadas por la sociedad y los principios registrados en el código de ética que dirigen el comportamiento humano y obligaciones de los profesionales y proveedores sanitarios. <sup>36,37</sup>

Dimensión del Entorno o confort: Definida también administrativa. Son las disposiciones que las entidades sanitarias tienen para ofrecer una excelente atención en los servicios y que originan una determinación importante en el cliente. Al mismo tiempo se relaciona con las condiciones de bienestar para los usuarios, como ambientación, limpieza y disposición de los diferentes ambientes de los establecimientos. <sup>36,37</sup>

La satisfacción aplicada a la temática en salud se refiere al nivel de agrado que alcanzará una persona con respecto a las atenciones sanitarias brindadas y los logros obtenidos en los diversos procesos médicos. Así mismo esta puede subdividirse en tres dimensiones siendo estas físicas, sociales y psicológicas que hacen referencia a la forma en que los pacientes aprecian la ausencia de algún padecimiento, el disfrute de las relaciones interpersonales y las emociones frente a la confianza ofrecida por el personal. <sup>36,37</sup>

La satisfacción de los usuarios está en manos no solamente de los servicios de calidad sino además de sus perspectivas. Los usuarios se encuentran complacidos cuando las prestaciones recibidas cumplen con sus expectativas; si tiene acceso limitado al solicitar una atención o los servicios recibidos son deficientes se mostrará insatisfecho y sus expectativas serán bajas. <sup>36,37</sup>

Es de importancia hacer hincapié que existen elementos que establecen en la usuaria su satisfacción; y se mencionan a continuación: el comportamiento, la actitud y la destreza del profesional sanitario en brindar la asistencia, el tiempo de espera y el que se utilizó para proporcionar la asistencia sanitaria.

Según la Norma Técnica de Salud para la atención del parto; este proceso hace referencia a la salida del feto y sus tejidos anexos a través del canal vaginal. Se considera parto normal aquel que se desarrolla dentro de los límites de duración establecidos, lo cuales son fisiológicos. Además, enmarca el fin del embarazo,

cuando el producto del embarazo nace entre la semana 37 y la 42; mientras que los partos post y pretérmino se consideran aquellos que terminan después y antes de los rangos normales.<sup>38</sup>

El parto puede ser:

- Parto eutócico: procedimiento que inicia y evoluciona de forma natural, con una duración normal y donde los elementos que interactúan durante la atención del trabajo al momento del parto intervienen de manera habitual, finalizando con la salida del feto; siendo este el único producto de la concepción por vía vaginal, en presentación cefálica de vértice, con sus anexos completos.
- Parto distócico: se considera aquel donde la evolución que no es normal a causa de que no existe una adecuada interacción de las circunstancias que influyen y puede terminar en parto vaginal y/o cesárea.<sup>38</sup>

La atención del parto se facilita a las gestantes en trabajo de parto y que requieren asistencia, donde se aplican los procedimientos obstétricos de forma pertinente; involucrando al recurso humano, empleando el equipo y manejo terapéutico de acuerdo con su categorización, encaminados a dar como producto madres y recién nacidos saludables. Donde se debe brindar los cuidados necesarios que la gestante requiere en todo el proceso del alumbramiento; es por ello que esta etapa debe manejarse únicamente por profesionales, es importante que los responsables de esta etapa dominen las diferentes alternativas adecuadas para que se tomen opiniones juntamente con el equipo de salud a cargo de su cuidado. Se recomienda que la paciente ejecute todas las interrogantes que requiera para tomar una decisión respecto al tipo de cuidado que se ajusta a sus condiciones y anhelos. Esto puede ocurrir en cualquier instante que fuere, y dependiendo del progreso de su parto y como se siente.<sup>39</sup>

Según la OMS la atención humanizada del parto (AHP) abarca el cuidado de la gestante a partir del análisis de una sucesión de particularidades con la finalidad de permitirle vivir de forma placentera el trabajo de parto y el parto. Entre estas particularidades se describen: respetar la fisiología del parto; participar solo en lo necesario; reconocer, comprender y considerar los aspectos sociales y culturales

de la embarazada; ofrecerle apoyo emocional; facilitarle poder de decisión garantizando su autonomía y privacidad.<sup>40</sup>

El puerperio es la etapa en la que se originan cambios sucesivos de tipo anatómico y funcional, que hacen retornar poco a poco, todas las transformaciones del embarazo, esto se consigue a través de un proceso involutivo, que tiene como finalidad restablecer estas modificaciones a su estado pre grávido. Puérpera: Mujer que hace poco ha parido.<sup>39</sup>La atención del puerperio tiene tres etapas:<sup>39,40</sup>

Puerperio Inmediato: Incluye las primeras 24 horas, es realizado por el equipo de salud que atendió el parto. Así mismo se conoce que la mitad del número de defunciones de las madres que ocurren se presentan en esta etapa siendo resultado de las hemorragias después del parto, a continuación, se mencionan las principales causas: atonía uterina, retención de placenta, retención de restos o alumbramiento incompleto, lesión del canal del parto (laceraciones o desgarros y hematomas), inversión uterina y coagulación intravascular diseminada. El comportamiento del personal sanitario que asiste el parto en esta etapa debe incluir la vigilancia; de igual forma estar atento para proceder de manera inmediata frente a cualquier complicación.<sup>39,40</sup>

#### Procedimientos

- Durante las seis primeras horas
  - 1) Asegurar en todo momento el trato con calidad y calidez a la puérpera promoviendo la intervención de un familiar.
  - 2) Iniciar el alojamiento conjunto, y promover la lactancia materna temprana exclusiva con la técnica correcta manteniendo una temperatura adecuada. Certificar que la paciente tenga entendido sobre las señales de peligro de la etapa que continúa después del parto y del producto de la concepción.
  - 3) Realizar el monitoreo del puerperio inmediato, estrictamente de acuerdo con la norma vigente, registrando los hallazgos en el documento que reflejará todos los datos de la evolución de la paciente (historia clínica), de la ficha de monitoreo materno y en el partograma.<sup>39,40</sup>
- Posterior a las seis horas post parto hasta el día del alta
  - 1) Brindar la comodidad y confort necesario a la paciente ubicándola en una habitación acondicionada que cuente con la temperatura adecuada y luz tenue

de acuerdo con su preferencia. 2) Acondicionar a la paciente y a su recién nacido/a para su reposo, puede estar acompañada de su acompañante, pareja o familiar en la hora de visita.

- 3) Registrar los hallazgos de la puérpera y su recién nacido/a en la historia clínica obstétrica en cada turno establecido.
- 4) Controlar a la puérpera: los signos vitales, las mamas, altura uterina, estado de hidratación, edemas, reflejos osteotendinosos, genitales externos, características de los loquios y funciones biológicas (heces y orina); asimismo, indicarle a la puérpera que miccione antes de cada visita médica para su evaluación.<sup>39,40</sup>

**Puerperio Mediato o Propiamente Dicho:** Abarca los siete primeros días. Comprende desde las 24 horas hasta los 7 días. Pensar en la posibilidad de infección en el puerperio.

**Puerperio Tardío:** Este período comprende después el 8vo día hasta los 42 días después del parto, dicha asistencia se realiza en consultorio externo por un personal sanitario competente quien debe realizar las diferentes actividades establecidas para la evaluación de la puérpera.<sup>38,39,40</sup>

De esta forma se establece la siguiente pregunta general de investigación ¿De qué manera la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del parto humanizado en puérperas del Centro de Salud Sechura, Piura 2019? Y sus problemas específicos ¿De qué manera la dimensión fiabilidad se relaciona con los indicadores de satisfacción del parto humanizado: capacidad humana, técnico-científica y entorno en puérperas del Centro de Salud Sechura, ¿Piura 2019?, ¿De qué manera la dimensión sensibilidad se relaciona con los indicadores de satisfacción del parto humanizado: capacidad humana, técnico-científica y entorno en puérperas del Centro de Salud Sechura, Piura 2019?, ¿De qué manera la dimensión seguridad se relaciona con los indicadores de satisfacción del parto humanizado: capacidad humana, técnico-científica y entorno en puérperas del Centro de Salud Sechura, Piura 2019?, ¿De qué manera la dimensión empatía se relaciona con los indicadores de satisfacción del parto humanizado: capacidad

humana, técnico-científica y entorno en puérperas del Centro de Salud Sechura, Piura 2019?, ¿De qué manera la dimensión elementos tangibles se relaciona con los indicadores de satisfacción del parto humanizado: capacidad humana, técnico-científica y entorno en puérperas del Centro de Salud Sechura, Piura 2019?

Posteriormente el estudio se justifica en tres niveles, nivel teórico por su contribución al campo del conocimiento científico en lo referente a distinguir la conexión entre la calidad de servicio y la satisfacción de las puérperas inmediatas en su dimensión humana, técnico científico y el entorno. A nivel práctico esta investigación es conveniente porque se centra en el análisis de la calidad de atención en todas sus dimensiones con efectos positivos hacia la satisfacción de las puérperas. Y finalmente a nivel metodológico es válido porque introduce métodos, procedimientos e instrumentos empleados gozan de validez y confiabilidad y que, de ser empleados en otros trabajos de investigación, medirán lo que verdaderamente se quiere medir, con perspectivas de lograr su estandarización.

Por ello se podrán validar la  $H_i$ : La calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del parto humanizado en puérperas del Centro de Salud Sechura, Piura 2019.  $H_o$ : La calidad de atención no se relaciona significativamente con la satisfacción del parto humanizado en puérperas del Centro de Salud Sechura, Piura 2019. Además, las siguientes hipótesis específicas  $H_{a1}$ : La dimensión fiabilidad se relaciona significativamente con los indicadores de satisfacción del parto humanizado: capacidad humana, técnico-científica y entorno en puérperas del Centro de Salud Sechura, Piura 2019.  $H_{a2}$ : La dimensión sensibilidad se relaciona significativamente con los indicadores de satisfacción del parto humanizado: capacidad humana, técnico-científica y entorno en puérperas del Centro de Salud Sechura, Piura 2019.  $H_{a3}$ : La dimensión seguridad se relaciona significativamente con los indicadores de satisfacción del parto humanizado: capacidad humana, técnico-científica y entorno en puérperas del Centro de Salud Sechura, Piura 2019.  $H_{a4}$ : La dimensión empatía se relaciona significativamente con los indicadores de satisfacción del parto humanizado: capacidad humana, técnico-científica y entorno en puérperas del Centro de Salud Sechura, Piura 2019.  $H_{a5}$ : La dimensión elementos tangibles se relaciona significativamente con los indicadores de satisfacción del parto humanizado:

capacidad humana, técnico-científica y entorno en puérperas del C.S Sechura, Piura 2019

Asimismo, demostrar los objetivos expuestos en la investigación: Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del parto humanizado en puérperas del C.S Sechura, Piura 2019. De otro lado los objetivos específicos: O1: Establecer la relación entre la dimensión fiabilidad y los indicadores de satisfacción del parto humanizado: capacidad humana, técnico-científica y entorno en puérperas del Centro de Salud Sechura, Piura 2019. O2: Establecer la relación entre la dimensión sensibilidad y los indicadores de satisfacción del parto humanizado: capacidad humana, técnico-científica y entorno en puérperas del Centro de Salud, Piura 2019. O3: Establecer la relación entre la dimensión seguridad y los indicadores de satisfacción del parto humanizado: capacidad humana, técnico-científica y entorno en puérperas del Centro de Salud Sechura, Piura 2019. O4: Establecer la relación entre la dimensión empatía y los indicadores de satisfacción del parto humanizado: capacidad humana, técnico-científica y entorno en puérperas del C.S Sechura, Piura 2019. O5: Establecer la relación entre la dimensión elementos tangibles y los indicadores de satisfacción del parto humanizado: capacidad humana, técnico-científica y entorno en puérperas del C.S Sechura, Piura 2019.

## II. MÉTODO

### 2.1 Tipo y diseño de investigación

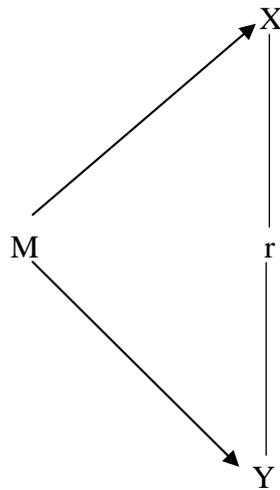
La actual investigación, utilizó un paradigma de tipo cuantitativo, ya que las variables que se plantearon estudiar fueron de naturaleza cuantitativa, en otras palabras, se midieron con valores numéricos y empleándose de esta manera el análisis estadístico para presentar resultados. Además, lo que se intentó es la comprobación de las hipótesis diseñadas en dicho estudio; de la misma manera como lo plantea Hernández, Baptista y Fernández, alegan que este enfoque tiene una secuencia y probatorio. Cada etapa anticipa a la siguiente y no se puede obviar pasos. La disposición es precisa, aunque después, se puede volver a definir cualquier etapa. Se origina un pensamiento que se delimitó y, una vez que se logró definirla, se originaron los objetivos e interrogantes de investigación, se verifica las diferentes literaturas y se elabora un marco o una representación teórica. Así mismo de estas interrogaciones se crearon las hipótesis y se definieron las variables; seguidamente diseñó un plan para comprobarlas; las variables se midieron en un contexto establecido; se observaron las comprobaciones conseguidas empleando métodos estadísticos, y finalmente se sacaron varias conclusiones (41). En la actual investigación se pretendió demostrar los resultados a través de la estadística y además comprobar las hipótesis a investigar.

La investigación fue de diseño no experimental ya que no hay control de variables; no se origina ninguna situación, sino que se estudian circunstancias que ya existen, no ocasionadas de manera intencional por quien las ejecuta. Es decir, se desarrolla sin la manipulación deliberada de ninguna de las variables. Se fundamenta principalmente en observar tal cual se presentan los fenómenos en su forma original para después examinarlos; asimismo, no se pretende manipular las variables: Calidad de atención y satisfacción del parto humanizado (41).

La investigación será de tipo descriptiva -correlacional-asociativa- transversal, porque al investigador no le interesó realizar un experimento sino más bien enunciar las particularidades de todo aquello que se propuso analizar. Esta clase de investigación posee como fin saber la correlación o nivel de vinculación existente entre ambas significaciones, categorías o variables de una muestra o contexto específico; sin indicar que hay influencia. En ciertos momentos sólo se estudia la relación que existe entre ambas

variables, para luego determinar el nivel de vinculación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales en primer lugar se calcula cada una de éstas, para luego cuantificarlas, examinarlas y constituyen los vínculos entre ellas. Estas vinculaciones se fundamentan en hipótesis sujetas a prueba. Además, es transeccional o transversal porque reúnen datos en un mismo instante, en un solo período. Su finalidad es detallar las variables y examinar de qué manera inciden e interrelacionan en una circunstancia dada (41,42). De tal manera, se realizará la correlación entre ambas variables a estudiar.

El esquema es el siguiente:



Dónde:

M = Puérperas

X= Calidad de atención

Y = Satisfacción del parto humanizado

r = Relación entre las variables

## 2.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

### Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Calidad de atención	La calidad de atención consiste en la discrepancia entre los deseos de las usuarias acerca del servicio brindado y la percepción del servicio recibido el cual debe ser fiable, con sensibilidad, que brinde seguridad,	Es la expresada por las púérperas del C.S Sechura, en función de las expectativas que tiene respecto al servicio prometido de forma fiable, sensible, que sea seguro, empático y con los elementos tangible requeridos para brindar la atención en el parto.	<b>Fiabilidad</b> Es la habilidad que debe tener el área que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentran incluidos todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales del establecimiento de salud, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento. <sup>22</sup>	-Confianza -Seguridad -Capacidad del personal -Conocimiento profesional	Ordinal
			<b>Sensibilidad</b>	- Disposición para la atención	

	<p>además de ser empático y con los elementos tangibles suficientes para la atención. (Parasuman, Zeithaml y Berry). <sup>20</sup></p>		<p>Es la disposición y voluntad del profesional para ayudar a los usuarios y prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas, así como lo accesible que resulte el establecimiento de salud para el usuario, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo. <sup>22</sup></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voluntad para ayudar</li> <li>- Atención rápida</li> <li>- Resolución de preguntas</li> <li>- Solución del problema</li> </ul>	
			<p><b>Seguridad</b></p> <p>Es el sentimiento que tiene el usuario cuando pone sus problemas en manos de un establecimiento de salud y confía que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuidados del usuario</li> <li>- Interés del usuario</li> <li>- Integridad</li> <li>- Credibilidad</li> <li>- Confiabilidad</li> </ul>	

			<p>confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del usuario, sino que el establecimiento de salud debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al usuario una mayor satisfacción. <sup>22</sup></p>		
			<p><b>Empatía</b> Significa la disposición de los profesionales de salud para ofrecer a los usuarios cuidados y atención personalizada o adaptado al gusto del paciente. No es solamente ser cortés con el usuario, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo sus</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención personalizada</li> <li>- Cortesía</li> <li>- Comprensión</li> <li>- Compromiso</li> </ul>	

			características y sus requerimientos específicos. <sup>22</sup>		
			<b>Elementos tangibles</b> Apariencia de las instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, personal y materiales. <sup>22</sup>	- Infraestructura -Ambientes limpios y cómodos -Equipamiento y material - Confort	
Variable 2: Satisfacción del parto humanizado	La satisfacción es el nivel de estado de ánimo del usuario que resulta de comparar el rendimiento percibido de un servicio con sus expectativas; el cual está	Es el estado de ánimo de las puérperas del C.S Sechura influenciado por la percepción del factor humano, técnico-científico y del entorno.	<b>Humano</b> Referida al aspecto interpersonal de la atención. Incluye el respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona, mostrando interés en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas a través de un trato cordial, cálido y empático en la atención, de acuerdo con los principios éticos	- Respeto a los derechos - Interés en la persona - Amabilidad - Ética - Información	Ordinal

	<p>subordinado a números factores como el humano, técnico-científico y que se generan a partir de las condiciones del entorno. (Kotler 2001, Andía 2002 y Dueñas 2006).<sup>32,33,37</sup></p>		<p>y deontológicos que orientan la conducta y deberes de los profesionales de salud. Además incluye brindar información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o familiar responsable.<sup>37</sup></p>		
			<p><b>Técnico -Científico</b>          Comprende la aplicación de la ciencia y la tecnología a fin de obtener el máximo beneficio a favor de la salud del usuario, con un mínimo de riesgos. Esto implica que el personal de salud cuente con los conocimientos y habilidades adecuadas para brindar una atención de calidad. Esta dimensión implica que la atención deber ser oportuna, continua, segura y libre de riesgos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Efectividad</li> <li>- Eficacia</li> <li>- Eficiencia</li> <li>- Continuidad</li> <li>- Integralidad</li> </ul>	

			Cumplimiento de los protocolos y guías de atención. <sup>37</sup>		
			<p><b>Entorno</b></p> <p>Facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden y privacidad. <sup>37</sup></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comodidad</li> <li>- Ambientación</li> <li>- Limpieza</li> <li>- Orden</li> </ul>	

## 2.3 Población, muestra y muestreo

### 2.3.1.- Población

La población estuvo definida como el grupo de elementos investigables (personas, eventos, etc.) que tienen características comunes. (42). En esta investigación la población se obtuvo tomando como base la atención de puérperas durante los meses de abril y mayo del año 2019; por lo tanto, la población estuvo conformada por 93 puérperas del Centro de Salud Sechura.

Tabla 1.

*Número de partos durante los meses de febrero- marzo del Centro de Salud Sechura - Piura 2019*

Meses	N° Puérperas
Abril	27
Mayo	35
Total	62

Fuente: Libro de partos del Centro de Salud Sechura

### 2.3.2.- Muestra

La muestra se definirá como un aparte o subconjunto de la población. Esta siempre es representativa, de manera que, cuando las particularidades de los elementos constitutivos de la muestra tienen exactamente los mismos rasgos de la población: los aspectos característicos de las muestras son comunes a la población. La muestra quedó formada por la cantidad de puérperas que acudieron para la atención de su parto entre los meses de abril y mayo del 2019.

### 2.3.3 Muestreo

En la actual investigación a estudiar la muestra se elaboró por medio del muestreo no probabilístico intencionado, quedando conformada la muestra por 62 puérperas, este grupo de puérperas son mujeres primigestas y multigestas cuyas edades oscilan entre los 15 a 40 años, son provenientes de zonas rurales y urbanas, su situación económica es de baja a

media, el nivel de educación que predomina es el primario y secundario y una mayor proporción de éstas fueron convivientes.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1.- Técnica**

En la actual investigación se usó como técnica la “Encuesta”, siendo esta una forma donde se recogen datos a través de la interrogación a individuos cuyo propósito es la conseguir de manera metódica u ordenada; medidas sobre los conceptos que se proceden de un problema de investigación anteriormente construido (43). Es un escrito que busca investigar el pensamiento que tiene una parte de la población referente a un problema establecido.

### **2.4.2.- Instrumento**

El instrumento que se empleó es el cuestionario, este se basa en un grupo de interrogaciones que se elaboran luego de tener en cuenta las variables y sus dimensiones (42). Estas preguntas están enunciadas por escrito a diferentes personas para que expresen lo que piensan sobre un asunto; y de esta forma obtener los detalles precisos para alcanzar los objetivos.

Para medir la variable calidad de atención, se elaboró un instrumento que estuvo conformado por 31 interrogantes adaptadas a una escala ordinal en 5 categorías: 1 Nunca, 2 Casi nunca, 3 Algunas veces, 4 Casi siempre, 5 Siempre; el cuestionario estuvo compuesto por las dimensiones: Fiabilidad (4 ítems: 1,2,3 y 4), sensibilidad (8 ítems: 5,6,7,8,9,10,11 y 12), seguridad (5 ítems: 13,14,15,16 y 17), empatía (7 ítems: 18,19,20,21,22,23 y 24) y elementos tangibles (7 ítems: 25,26,27,28,29,30 y 31) (Anexo 1).

Para medir la satisfacción del parto humanizado se elaboró un cuestionario conformado por 20 interrogantes adaptadas a una escala ordinal en 5 categorías: : 1 Nunca, 2 Casi nunca, 3 Algunas veces, 4 Casi siempre, 5 Siempre; el instrumento estuvo formado por las dimensiones: Humano (9 ítems:1,2,3,4,5,6,7,8 y 9), técnico- científico ( 7 ítems: 10,11,12,13,14,15 y 16) y entorno (4 ítems: 17,18,19 y 20) (Anexo 5).

### 2.4.3.- Validez y confiabilidad

#### Validez

La validez, en términos generales, hace referencia al nivel en el que una herramienta verdaderamente calcula las variables que se pretenden evaluar. Para Ramón la validez es sinónimo de exactitud, es el grado de ausencia de errores sistemáticos (44). Una de las técnicas es la validez por juicio de expertos o fase validity, la cual hace referencia al nivel en que supuestamente la herramienta de evaluación medirá las variables de estudio, de acuerdo con “voces calificadas”.

Para la obtención de la validación de las herramientas se ejecutó por medio de la técnica de validez por juicio de expertos, de manera que se consultó con tres expertos en la línea de investigación que juzgaron la herramienta a utilizar y por medio del formato de validación de expertos calificaron y brindaron propuestas que ellos consideraron (Anexo 4 y 8).

#### Confiabilidad

Hace referencia al grado en el que al emplear repetidas veces el instrumento al mismo individuo u objeto produzca resultados similares, consistentes y con coherencia; una de las formas para lograr obtener la confiabilidad es utilizando la medida de consistencia interna denominada Alfa de Cronbach, cuyos valores oscilan entre cero y uno, donde el coeficiente cero expresa una confiabilidad nula y el coeficiente uno significa una confiabilidad alta (41). En la presente investigación la confiabilidad del instrumento se realizó por medio de una encuesta piloto a 07 puérperas inmediatas; donde se obtuvieron los resultados de confiabilidad para ambas herramientas, los cuales se mencionan posteriormente.

Para el instrumento de Calidad de atención (31 interrogantes: Alfa de Cronbach es 0.929 (Anexo 3). De igual forma para el instrumento de satisfacción del parto humanizado (20 interrogantes: Alfa de Cronbach es 0.901 (Anexo 7).

Los resultados encontrados en el Alfa de Cronbach denotaron que ambas herramientas presentaron una confiabilidad elevada, lo que demostró que tanto el instrumento de calidad de atención y de igual manera el de satisfacción del parto humanizado son altamente confiables para su aplicación.

## **2.5.- Procedimiento**

Procedimientos de recolección de datos:

- Primero se dirigió una solicitud hacia el Gerente del CLAS- SECHURA; a fin de obtener la autorización para realizar la presente investigación.
- Seguidamente se logró coordinar con la jefa del servicio de obstetricia para revisar el libro de partos del C.S Sechura y proceder a la selección de las puérperas.
- Se aplicó los cuestionarios de ambas variables de estudio siendo estas: calidad de atención y satisfacción del parto humanizado a las puérperas seleccionadas para la investigación.
- Los datos se tabularon con códigos alfanuméricos y fueron procesados en forma automatizada.

## **2.6.- Métodos de análisis de datos**

Para el análisis y procesamiento de los datos obtenidos se utilizó el programa SPSS, v.22.0 Windows, para luego realizar la tabulación respectiva y ordenarlos, asimismo se calificaron y procesaron; de manera que luego fueron representados en forma de tablas y gráficos.

Luego de la compilación de los datos se comenzó con la calificación y a colocar la información en una base de datos. La información que se obtuvo se analizó y se mostró en cuadros y gráficos para luego ser explicados y relacionados. El análisis inferencial para la comprobación de la hipótesis se hizo mediante la Prueba estadística de Spearman con 0.05 de nivel de significancia.

## **2.7.- Aspectos éticos**

Dicha investigación estuvo fundada por criterios encaminados a asegurar la calidad y la objetividad; y se mencionan a continuación (45):

**Autonomía:** La puérpera entrevista gozó de libertad para expresar sus respuestas, sin influir la opinión de otras personas o de la persona a investigar.

**No maleficencia:** La información se consiguió después que la puérpera, dió su consentimiento para colaborar con la investigación.

**Investigación con seres humanos:** el estudio involucró la participación de seres humanos.

**Consentimiento informado:** Después de que a la puérpera se le informó de manera trasparente y detallada la finalidad y ciertas particularidades de dicho estudio, se le solicitó su permiso y posteriormente procedió a firmar el documento denominado consentimiento informado.

**Privacidad:** Se respetó el anonimato de la puérpera encuestada, desde que inició y hasta que finalizó la investigación.

**Confidencialidad:** La información relatada por la puérpera no fue expuesta, solo fue utilizada para fines de investigación.

**Honestidad:** Se tomó los datos que se encontraron, transparencia del estudio en la manifestación de los sucesos que se investigaron.

### III. RESULTADOS

La actual investigación sostuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del parto humanizado en puérperas del Centro de Salud Sechura, Piura 2019; así como la relación que existe entre las dimensiones fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles y los indicadores de satisfacción del parto humanizado: capacidad humana, técnico-científico y entorno; esto producto a que se evidencia que no se cumple con la meta anual de partos institucionales y no se conoce cuál es la percepción general de las puérperas y que de continuarse con esta problemática podría seguir aumentando las muertes maternas, y el número de partos domiciliarios en la región.

Para la obtención de resultados de las correlaciones anteriormente indicadas y demostrar los objetivos de la investigación se emplearon dos cuestionarios con interrogantes medibles en escala de Likert a la muestra formada por 62 puérperas. Este grupo de puérperas fueron primigestas y multigestas cuyas edades oscilaron entre 15 a 40 años, provenientes de zonas rurales y urbanas, cuya condición relacionada a su economía fue de baja a media y con un nivel de educación donde prevaleció el primario y secundario. Las tabulaciones que se exponen a continuación fueron elaboradas con las contestaciones emitidas por las puérperas referente a su apreciación sobre la atención de calidad y satisfacción del parto humanizado; así también sus dimensiones.

De igual forma es de importancia señalar que para tomar la decisión de qué estadístico de inferencia se utilizó, es de importancia aclarar que las dos variables de estudio son de tipo cualitativas ordinales, así mismo la prueba de normalidad de datos que se utilizó fue Kolmogorov Smirnov (muestra mayor de 50) la cual fue menor a 0.05 lo que da a entender que los datos presentan una distribución no normal; por consiguiente el estadístico de comprobación de hipótesis utilizada fue la prueba no paramétrica de Spearman.

Tabla 2.

*Nivel de calidad de atención en puérperas del centro de salud Sechura - Piura 2019*

Niveles	N <sup>a</sup>	%
Mala	0	0.0
Regular	14	22.6
Buena	48	77.4
Total	62	100.00

Fuente: Instrumento de calidad de atención aplicados a puérperas

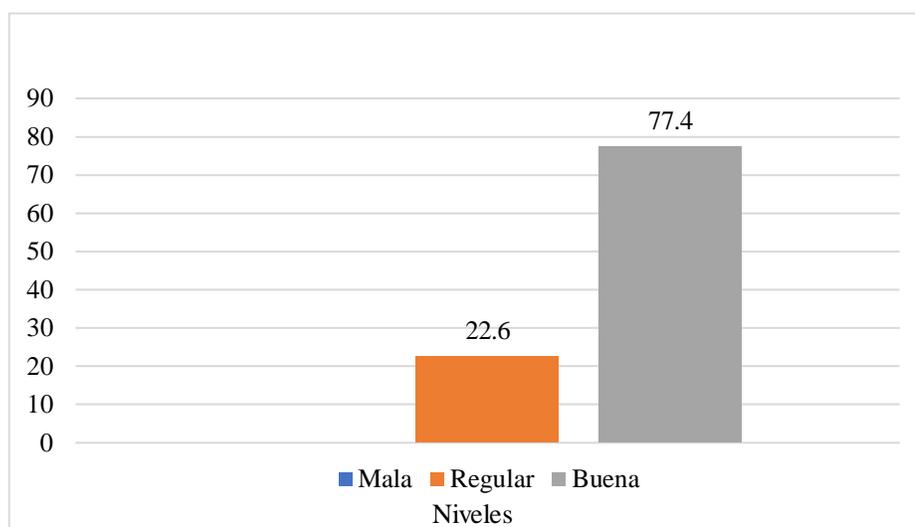


Figura 1: Nivel de calidad de atención en puérperas del centro de salud Sechura - Piura 2019

De acuerdo con los resultados que se muestran en la tabla se observó que el 77.4% de las encuestadas calificaron como buena la calidad de atención y solo el 22.6% lo consideró como regular.

Tabla 3.

*Nivel de las dimensiones de la variable calidad de atención en púérperas del centro de salud Sechura - Piura 2019*

Dimensiones	Mala		Regular		Buena	
	N <sup>a</sup>	%	N <sup>a</sup>	%	N <sup>a</sup>	%
Fiabilidad	0	0.0	16	25.8	46	74.2
Sensibilidad	0	0.0	24	38.7	38	61.3
Seguridad	0	0.0	21	33.9	41	66.1
Empatía	0	0.0	26	41.9	36	58.1
Elementos tangibles	0	0.0	43	69.4	19	30.6

Fuente: Instrumento de calidad de atención aplicados a púérperas

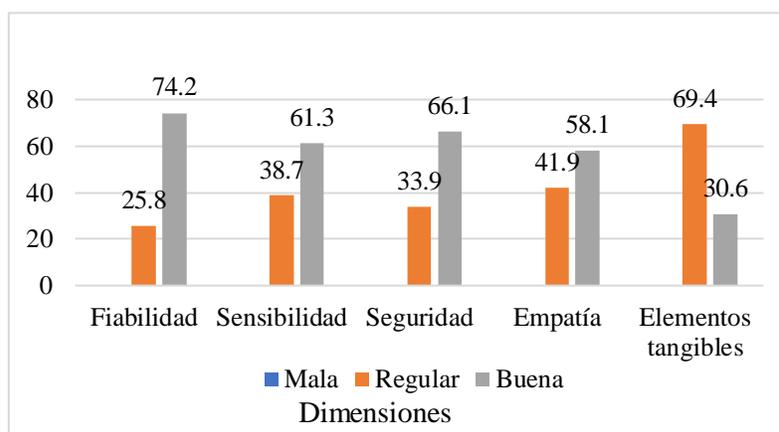


Figura 2: Nivel de las dimensiones de la variable calidad de atención en púérperas del centro de salud Sechura - Piura 2019

Se aprecia que la tendencia de las cinco dimensiones de la variable calidad no es igual, siendo la dimensión fiabilidad obtuvo una mejor evaluación ubicándose en nivel buena (74.2%), seguida las dimensiones seguridad (66.1%), dimensión sensibilidad (61.3%) y dimensión empatía (58.1%) calificadas en un nivel buena y la dimensión elementos tangibles con un nivel regular (69.4%).

Tabla 4.

*Nivel de satisfacción del parto humanizado en puérperas del centro de salud Sechura - Piura 2019*

Niveles	N <sup>a</sup>	%
Baja	0	0.0
Media	15	24.2
Alta	47	75.8
Total	62	100.00

Fuente: Instrumento de satisfacción aplicados a puérperas

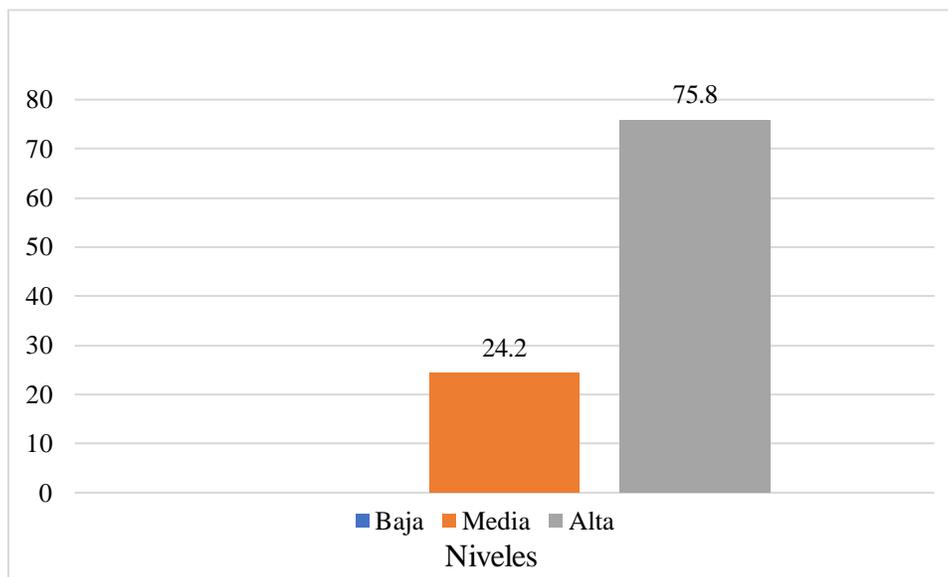


Figura 3: Nivel de satisfacción del parto humanizado en puérperas del centro de salud Sechura - Piura 2019

De acuerdo con los resultados encontrados en la tabla 4 y figura 3, se muestra que el 75.8% de las puérperas participantes apreciaron como alta la satisfacción del parto humanizado, seguido de un nivel regular con un 24.2%.

Tabla 5.

*Nivel de las dimensiones de la variable satisfacción del parto humanizado en puérperas del centro de salud Sechura - Piura 2019*

Dimensiones	Baja		Media		Alta	
	N <sup>a</sup>	%	N <sup>a</sup>	%	N <sup>a</sup>	%
Humano	0	0.0	18	29	44	74.2
Técnico-Científico	0	0.0	0	0.0	62	100.0
Entorno	0	0.0	52	83.9	10	16.1

Fuente: Instrumento de calidad de atención aplicados a puérperas

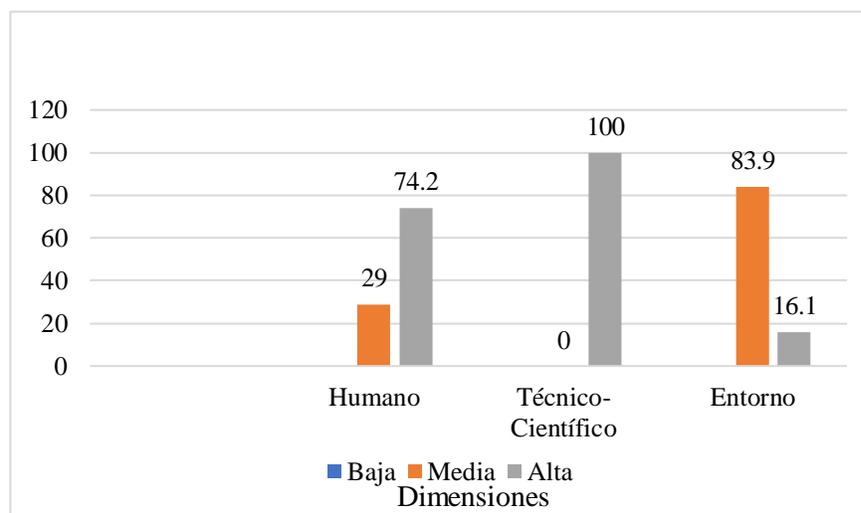


Figura 4: Nivel de las dimensiones de la variable satisfacción del parto humanizado en puérperas del centro de salud Sechura - Piura 2019

Se muestra que la tendencia entre las tres dimensiones no es igual, quedando de esta manera la dimensión Técnico- Científico como la que obtuvo la mejor evaluación ubicándose en nivel alta (100.0%), seguida la dimensión humana con un 74.2% calificada como alta y la dimensión entorno obtuvo 83.9% calificándola como media.

Comprobación de hipótesis general

Hi: La calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del parto humanizado en puérperas del Centro de Salud Sechura, Piura 2019.

Ho: La calidad de atención no se relaciona significativamente con la satisfacción del parto humanizado en puérperas del Centro de Salud, Piura 2019.

Tabla 6

*Correlación entre la calidad de atención la satisfacción del parto humanizado en puérperas del Centro de Salud, Piura 2019.*

<b>Correlaciones</b>				
			Calidad de atención	Satisfacción
Rho de	Calidad de	Coefficiente de correlación	1,000	,475**
Spearman	atención	Sig. (bilateral)	.	,000
			N	62

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

En la tabla 6 se muestra, que en la prueba de Sperman que se aplicó a la muestra, alcanzó un coeficiente de correlación de 0.475 (correlación regular y positiva) y un p-valor obtenido de 0,000, el cual es menor al p-valor tabulado de 0.01, por consiguiente, se excluye la hipótesis nula y se asume la hipótesis del investigador. Dando a entender que existe una correlación regular, positiva y estadísticamente significativa entre la calidad de atención y satisfacción del parto humanizado en puérperas del Centro de Salud Sechura, Piura 2019.

## Comprobación de hipótesis específicas

Ha1: La dimensión fiabilidad se relaciona significativamente con los indicadores de satisfacción del parto humanizado: capacidad humana, técnico-científica y entorno en puérperas del Centro de Salud Sechura, Piura 2019.

Ho1: La dimensión fiabilidad no se relaciona significativamente con los indicadores de satisfacción del parto humanizado: capacidad humana, técnico-científica y entorno en puérperas del Centro de Salud Sechura, Piura 2019.

Tabla 7.

*Correlación entre la dimensión fiabilidad y las dimensiones de la variable satisfacción del parto humanizado en puérperas del Centro de Salud Sechura, Piura 2019.*

<i>Dimensiones</i>	<i>Dimensión fiabilidad</i>	
	<i>Rho</i>	<i>P</i>
Humano	,069	,596
Técnico- Científico	,086	,508
Entorno	-,319	,012

Los resultados no muestran correlación significativamente entre la dimensión fiabilidad y las dimensiones de la variable satisfacción del parto humanizado, evidenciándose en la prueba de Spearman que se aplicó a la muestra, un coeficiente de correlación y un p-valor obtenido; respecto a las siguientes dimensiones humano ( $\rho = ,069$   $p = ,596$ ), técnico-científico ( $\rho = ,086$   $p = ,508$ ) y entorno ( $\rho = -,319$   $p = ,012$ ); siendo el p-valor tabulado mayor de 0.05, de modo que, se excluye la hipótesis del investigador y se asume la hipótesis nula. Esto significa que la dimensión fiabilidad no guarda relación significativa con las dimensiones de la variable satisfacción del parto humanizado del Centro de Salud Sechura-Piura 2019. Finalmente, ambos aspectos son independientes.

Ha2: La dimensión sensibilidad se relaciona significativamente con los indicadores de satisfacción del parto humanizado: capacidad humana, técnico-científica y entorno en puérperas del Centro de Salud Sechura, Piura 2019.

Ho2: La dimensión sensibilidad no se relaciona significativamente con los indicadores de satisfacción del parto humanizado: capacidad humana, técnico-científica y entorno en puérperas del Centro de Salud Sechura, Piura 2019.

Tabla 8.

*Correlación entre la dimensión sensibilidad y las dimensiones de la variable satisfacción del parto humanizado en puérperas del Centro de Salud Sechura, Piura 2019*

<i>Dimensiones</i>	<i>Dimensión sensibilidad</i>	
	<i>Rho</i>	<i>P</i>
Humano	,539**	,000
Técnico- Científico	,465**	,000
Entorno	-,154	,232

\*\*La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Los resultados demuestran correlación entre la dimensión sensibilidad y la dimensiones humano ( $\rho = ,539$   $p = ,000$ ) y técnico-científico ( $\rho = ,465$   $p = ,000$ ) de la variable satisfacción del parto humanizado, evidenciándose en la prueba de Spearman aplicada a la muestra, un coeficiente de correlación regular y positiva, y un p-valor obtenido el cual es menor al p-valor tabulado de 0.01. Mientras que para la dimensión entorno los resultados obtenidos fueron ( $\rho = -,154$   $p = ,232$ ), evidenciándose que no existe correlación y estadísticamente no es significativa. De manera que se desprecia la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis del investigador. Entonces se puede asumir que existe relación significativa entre la dimensión sensibilidad y las dimensiones de la variable satisfacción del parto humanizado Centro de Salud Sechura-Piura 2019.

Ha3: La dimensión seguridad se relaciona significativamente con los indicadores de satisfacción del parto humanizado: capacidad humana, técnico-científica y entorno en puérperas del Centro de Salud Sechura, Piura 2019.

Ho3: La dimensión seguridad no se relaciona significativamente con los indicadores de satisfacción del parto humanizado: capacidad humana, técnico-científica y entorno en puérperas del Centro de Salud Sechura, Piura 2019.

Tabla 9.

*Correlación entre la dimensión seguridad y las dimensiones de la variable satisfacción del parto humanizado en puérperas del Centro de Salud Sechura, Piura 2019.*

<i>Dimensiones</i>	<i>Dimensión seguridad</i>	
	Rho	<i>P</i>
Humano	,451**	,000
Técnico- Científico	,372**	,003
Entorno	-,002	,991

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Los resultados que se obtuvieron en la tabla 9, demuestran una correlación existente entre la dimensión seguridad y dimensión humano, evidenciándose en la prueba de Spearman aplicada a la muestra, un coeficiente de correlación de 0.451 (correlación regular y positiva), y un p-valor obtenido de 0.000, el cual es menor al p-valor tabulado de 0.01; de la misma manera sucede con la dimensión técnico-científico (rho= ,372\*\*  $p=,003$ ); mientras que la dimensión entorno los resultados obtenidos fueron (rho= -,002  $p=,991$ ) evidenciándose que no existe correlación y estadísticamente no es significativa. Por esta razón, se excluye la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis del investigador. De acuerdo con lo anterior se entiende que existe relación altamente significativa entre la dimensión sensibilidad y las dimensiones de la variable satisfacción del parto humanizado del Centro de Salud Sechura-Piura 2019.

Ha4: La dimensión empatía se relaciona significativamente con los indicadores de satisfacción del parto humanizado: capacidad humana, técnico-científica y entorno en puérperas del Centro de Salud Sechura, Piura 2019.

Ho4: La dimensión empatía no se relaciona significativamente con los indicadores de satisfacción del parto humanizado: capacidad humana, técnico-científica y entorno en puérperas del Centro de Salud Sechura, Piura 2019.

Tabla 10.

*Correlación entre la dimensión empatía y las dimensiones de la variable satisfacción del parto humanizado en puérperas del Centro de Salud Sechura, Piura 2019.*

<i>Dimensiones</i>	<i>Dimensión empatía</i>	
	<i>Rho</i>	<i>P</i>
Humano	,584**	,000
Técnico- Científico	,435**	,000
Entorno	-,033	,798

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Los resultados que se demuestran en la tabla 10, demuestran que hay una correlación existente entre la dimensión empatía y las dimensiones humano y técnico científico de la variable satisfacción del parto humanizado evidenciándose en la prueba de Spearman aplicada a la muestra; (rho= ,584  $p=,000$ ). (rho= ,435  $p=,000$ ), con respecto a la dimensión entorno (rho= -,033  $p=,798$ ); se evidencia que no existe correlación y estadísticamente no es significativa. Debido a lo cual, se desprecia la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis del investigador. Esto quiere decir que existe relación regular y positiva altamente significativa entre la dimensión empatía y las dimensiones de la variable satisfacción del parto humanizado Centro de Salud Sechura-Piura 2019.

Ha5: La dimensión elementos tangibles se relaciona significativamente con los indicadores de satisfacción del parto humanizado: capacidad humana, técnico-científica y entorno en puérperas del Centro de Salud Sechura, Piura 2019.

Ho5: La dimensión elementos tangibles no se relaciona significativamente con los indicadores de satisfacción del parto humanizado: capacidad humana, técnico-científica y entorno en puérperas del Centro de Salud Sechura, Piura 2019.

Tabla 11.

*Correlación entre la dimensión elementos tangibles y las dimensiones de la variable satisfacción del parto humanizado en puérperas del Centro de Salud Sechura, Piura 2019.*

<i>Dimensiones</i>	<i>Dimensión elementos tangibles</i>	
	<i>Rho</i>	<i>P</i>
Humano	,491**	,000
Técnico- Científico	,243	,057
Entorno	,284*	,026

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

\* La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

Los resultados obtenidos en la tabla 11, muestran correlación existente entre la dimensión elementos tangibles y las dimensiones de la variable satisfacción del parto humanizado evidenciándose en la prueba de Spearman aplicada a la muestra; humano ( $\rho = ,491$   $p = ,000$ ); obteniéndose un coeficiente de correlación regular y positiva, y un p-valor obtenido el cual es menor al p-valor tabulado de 0.01, entorno ( $\rho = ,284$   $p = ,026$ ); mientras que la dimensión técnico -científico ( $\rho = ,243$   $p = ,057$ ); se evidencia que no existe correlación y estadísticamente no es significativa. Por consiguiente, se excluye la hipótesis nula y se asume la hipótesis del investigador. Dando a entender que si existe relación positiva y estadísticamente significativa entre la dimensión elementos tangibles y las dimensiones de la variable satisfacción del parto humanizado Centro de Salud Sechura-Piura 2019.

#### IV.- DISCUSIÓN

El cuidado de la salud del binomio madre-niño, es uno de los ejes primordiales de las políticas sanitarias de los países en vías de desarrollo; es por este motivo, que resulta de trascendental importancia el análisis de la atención de calidad, medido a través de un indicador muy poco usado en los establecimientos de salud, pero altamente sensible por las particularidades de su medición, como es el caso del nivel de satisfacción de la puérpera.

En el presente estudio se trazó como objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del parto humanizado en puérperas del Centro de Salud Sechura, Piura 2019. Los resultados encontrados dan cuenta que la calidad de atención es valorada como buena por el 77.4% de las encuestadas; en otras palabras sus dimensiones fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles son favorables, sin embargo necesitan mejorarse y la satisfacción del parto humanizado como alta en un 75.8%; dicho de otra manera que en su dimensión humano, hay un buen trato, donde predomina el respeto a los derechos, interés en la persona y amabilidad, dimensión técnico-científico las pacientes se sienten satisfechas en cuanto a la efectividad, eficacia, continuidad e integralidad y dimensión entorno donde las puérperas mostraron una satisfacción media respecto a que los ambientes no fueron cómodos, no se encontraron limpios y para el momento de la atención del parto no se contó con los equipos y materiales necesarios, de esta manera abarcando todos los aspectos mencionados anteriormente nos indican que afectan en la percepción de complacencia alta por parte de las puérperas respecto al parto humanizado.

Al mismo tiempo esto pues nos indica que la mayoría de las puérperas consideran que el grado calidad de asistencia y nivel de satisfacción del parto humanizado son adecuados siendo considerados como buenos; pero aun así se encuentran por un nivel inferior del umbral que exige el Ministerio de Salud; siendo este del 80%; estos datos son demostrados por los resultados estadísticos de relación donde se apreció que si existe correlación regular, positiva y altamente significativa ( $\rho=0.475$ ,  $P=0.000$ ) entre calidad de atención y satisfacción del parto humanizado; pues nos indica que en la medida que la atención brindada sea de buena calidad la percepción de la satisfacción del parto humanizado también lo será. En lo respecto a la satisfacción los resultados que se encontraron coincidieron con los hallados por Pozo

(2016) en su trabajo sobre “*Satisfacción percibida por las usuarias con la implementación del proceso integrado del embarazo, parto y puerperio*” el estudio concluye que el 85.8% de las puérperas precisaron un alto grado de complacencia respecto a la asistencia que recibieron durante el parto; coincidiendo con el presente estudio. Además, los resultados respecto a la relación entre ambas variables; coinciden con los encontrados por Sánchez (2018) en su investigación titulada “*Calidad de atención y nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el Hospital Regional Docente de Cajamarca Lima 2018*”; el autor encuentra que existe una relación significativa entre la calidad de atención con el nivel de satisfacción de la puérpera; siendo similares a la presente investigación.

En cuanto a la teoría los datos denotan que en el centro de salud se brinda una adecuada atención durante el trabajo de parto; es decir como lo señala la Organización Mundial de la Salud que la calidad de atención es buena cuando se garantiza que a cada usuario se le ofrezca una asistencia que incluya atenciones diagnósticas y terapéuticas; siendo estas las más apropiados, al mismo tiempo tener en cuenta todos los elementos y conocimientos del usuario y de la prestación y de esta manera conseguir un excelente resultado con el menor número de riesgos, de efectos iatrogénicos y lograr la máxima complacencia de la puérpera respecto a la asistencia del parto humanizado. Se puede agregar también que AvedisDonabedian expone que el nivel de calidad es, por lo tanto, la medida en que se espera que la asistencia proporcionada alcance la estabilización más conveniente de beneficios y con el mínimo de riesgo para el paciente. Finalmente, de igual manera, Kotler (2001) señala que la satisfacción del usuario es el estado de ánimo de una persona que deriva de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

Respecto al primer objetivo específico establecer la relación entre la dimensión fiabilidad y los indicadores de satisfacción del parto humanizado, se encontró que no existe correlación significativa entre la dimensión fiabilidad y sus dimensiones de la variable satisfacción del parto humanizado Centro de Salud Sechura-Piura 2019; respecto a las siguientes dimensiones humano ( $\rho = ,069$   $p = ,596$ ), técnico-científico ( $\rho = ,086$   $p = ,508$ ) y entorno ( $\rho = -,319$   $p = ,012$ ); demostrada con la prueba de análisis planteada; esto significa que no se relaciona el comportamiento del personal respecto a la confianza que transmitió, las competencias

profesionales y conocimientos necesarios para la atención y si realizó bien la atención brindada; con la percepción de satisfacción de las púerperas; por lo tanto, ambos aspectos son independientes. Los resultados que se encontraron no coinciden con los hallados por Loayza (2019) en su estudio titulado “*Calidad de atención en función del nivel de satisfacción obstétrica, de pacientes atendidas en Hospital Huaycán, Lima 2018*”; el autor encuentra que existe una moderada asociación entre la confiabilidad y el nivel de satisfacción percibido por la paciente obstétrica en el Hospital Huaycán.; siendo diferente con la presente investigación. En cuanto a la teoría Parasuman, Zeithaml y Berry señalan que fiabilidad es la facultad que toda institución debe poseer al proporcionar servicios y de esta manera ofrecerlos de forma que genere confianza, seguridad y además brinde cuidados minuciosos. Centrándonos en el concepto de fiabilidad se encuentran comprendidos todos los factores que autorizan a la paciente descubrir el potencial, competencias y conocimientos del profesional, en otras palabras, se entiende que se debe brindar la asistencia de manera adecuada desde el primer contacto con el usuario.

En cuanto al segundo objetivo específico establecer la relación entre la dimensión sensibilidad y las dimensiones de la variable satisfacción del parto humanizado, se encontró que una correlación regular, positiva y altamente significativa respecto a la dimensión humano ( $\rho = ,539$   $p = ,000$ ) y técnico-científico ( $\rho = ,465$   $p = ,000$ ); demostrada con la prueba de análisis planteada; esto significa que en la medida que el profesional muestre disposición para la atención, brinde orientación, una explicación con claridad y de forma apropiada sobre todas las gestiones o diligencias a realizar, muestre voluntad para solucionar cualquier problema, priorice la atención de acuerdo al estado de la paciente siendo esta rápida y oportuna, el profesional resuelva las dudas o preguntas respecto a un procedimiento y el establecimiento cuente con los mecanismos para atender algún reclamo o queja que se presente; se van a generar niveles de satisfacción altos en las púerperas. En lo referente a la teoría Parasuman, Zeithaml y Berry señalan que sensibilidad es la cualidad que muestra el profesional al asistir a los pacientes y para suministrar una asistencia de manera rápida; también dicho de otro modo se refiere al desempeño a tiempo de las responsabilidades contraídas, así mismo a lo asequible que puede resultar el establecimiento para la usuaria, en

otros términos, a las oportunidades de entrar en relación con ella y la posibilidad de poder alcanzarlo.

Definiendo la dimensión seguridad como la que estudia el comportamiento de la asistencia prestada, la cortesía de los trabajadores y la destreza para lograr que se trasmita al usuario la confianza necesaria ; en el presente estudio se diseñó como tercer objetivo específico establecer la relación entre la dimensión seguridad y los indicadores de satisfacción del parto humano encontrándose la existencia de correlación altamente significativa para ambas variables, respecto a la dimensión humano y técnico científico se presentó los siguientes valores ( $\rho = ,451$  y  $p = ,000$ ) y ( $\rho = ,372$  y  $p = ,003$ ), demostrada con la prueba de análisis planteada; esto significa que en la medida en que los cuidados al usuarios sean los adecuados, se respete la privacidad, el profesional muestre interés al atenderla y a la vez seguridad para lograr cualquier solución de los inconvenientes que se presente durante la atención y se brinde confianza, estos ofrecen los niveles de complacencia deseados por las puérperas; evidenciándose a la vez relación con las dimensiones humano, técnico-científico y entorno respecto a la satisfacción. En cuanto a la teoría los datos de notan que en el Centro de Salud se brinda seguridad a las pacientes; es decir como lo señala Zeithaml, la seguridad se define como el sentimiento que siente el paciente al poner sus dificultades en manos de un establecimiento de salud, generándole confianza en que estas lograrán ser resueltas de la forma óptima y segura. Seguridad implica credibilidad, y de la misma manera comprende integridad, confiabilidad y los cuidados a la usuaria. Esto a su vez es de importancia ya que no sólo es trascendental la vigilancia de lo que es de interés para el paciente, sino que el establecimiento de salud debe manifestar también su preocupación en este sentido para brindar a esta una mayor satisfacción.

Otro de los aspectos medidos y que es importante al momento de las evaluaciones de la calidad es la empatía, por lo que se definió como cuarto objetivo específico establecer la relación entre la dimensión empatía y los indicadores de satisfacción del parto humanizado, los resultados encontrados muestran una correlación regular positiva haciendo referencia a la dimensión humano y técnico científico ( $\rho = ,584$   $p = ,000$ ) y ( $\rho = ,435$   $p = ,000$ ) respectivamente; demostrada con la prueba de análisis planteada; esto significa que en la

medida que la atención sea personalizada, cuente con la cantidad suficiente de personal, se brinde un trato amable, con respeto y paciencia; y muestre compromiso para proporcionar o facilitar el cumplimiento para lograr solucionar diferentes problemas que se presenten, van a generar niveles de satisfacción favorables en las pacientes. En relación con la asociación encontrada estos resultados coinciden con la investigación realizada por Jiménez (2015); quien halló una relación media en el nivel de empatía. Haciendo referencia a la teoría; los antecedentes encontrados describen que en el centro de salud de ofrecer una atención empática se logrará complacer a la puérpera; como lo señala Zeithaml (2009) , la empatía describe el grado de asistencia de manera individual que ofrecen los profesionales a los pacientes, y este debe ser transmitido a través de un prestación personificada o adecuado para agradar al paciente; además significa la disposición de los profesionales de salud al brindar a los usuarios los cuidados y un servicio personalizado, así mismo se requiere que el trabajador esté comprometido y se involucre con el paciente, familiarizándose de esta manera a fondo sus características y requerimientos específicos.

Referente al quinto objetivo específico; establecer la relación entre la dimensión elementos tangibles y los indicadores de satisfacción del parto humanizado, dentro de los resultados encontrados se muestra una regular asociación entre ambas variables ( $\rho=0,404$  y  $p=,001$ ), demostrada con la prueba de análisis planteada; y al mismo tiempo se acepta la hipótesis de la investigación, estos resultados coinciden con la investigación realizada por Jiménez respecto a los elementos tangibles y las dimensiones humano, técnico-científico y entorno del parto humanizado, encontrándose una moderada asociación.

## V. CONCLUSIONES

- Existe relación altamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del parto humanizado en el Centro de Salud Sechura, Piura, ya que se presentó los siguientes valores ( $\rho=,475$  y  $p=,000$ ), dando como respuesta que se acepta la hipótesis del investigador.
- No existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y las dimensiones de la variable satisfacción del parto humanizado en el Centro de Salud Sechura, Piura, ya que se presentó los siguientes valores respecto a las siguientes dimensiones humano ( $\rho=,069$   $p=,596$ ), técnico-científico ( $\rho=,086$   $p=,508$ ) y entorno ( $\rho= -,319$   $p=,012$ ), dando como respuesta que se rechaza la hipótesis de la investigación y se acepta la hipótesis nula.
- Existe relación altamente significativa entre la dimensión sensibilidad y las dimensiones de la variable satisfacción del parto humanizado en el Centro de Salud Sechura, Piura, ya que se presentó los siguientes valores respecto a las siguientes dimensiones humano ( $\rho=,539$   $p=,000$ ), técnico-científico ( $\rho=,465$   $p=,000$ ) y entorno ( $\rho= -,154$   $p=,232$ ), dando como respuesta que se acepta la hipótesis de la investigación.
- Existe relación altamente significativa entre la dimensión seguridad y las dimensiones de la variable satisfacción del parto humanizado en el Centro de Salud Sechura, Piura, ya que se presentó los siguientes valores respecto a las siguientes dimensiones humano ( $\rho=,451$   $p=,000$ ), técnico-científico ( $\rho=,372$   $p=,003$ ) y entorno ( $\rho= -,002$   $p=,991$ ), dando como respuesta que se acepta la hipótesis de la investigación.
- Existe relación altamente significativa entre la dimensión empatía y las dimensiones de la variable satisfacción del parto humanizado en el Centro de Salud Sechura, Piura, ya que se presentó los siguientes valores respecto a las siguientes dimensiones humano ( $\rho=,584$   $p=,000$ ), técnico-científico ( $\rho=,435$   $p=,000$ ) y entorno ( $\rho= -,033$   $p=,798$ ), dando como respuesta que se acepta la hipótesis de la investigación.
- Existe relación altamente significativa entre la dimensión elementos tangibles y las dimensiones de la variable satisfacción del parto humanizado en el Centro de Salud

Sechura, Piura, ya que se presentó los siguientes valores respecto a las siguientes dimensiones humano ( $\rho = ,491$   $p = ,000$ ), técnico-científico ( $\rho = ,243$   $p = ,057$ ) y entorno ( $\rho = ,284$   $p = ,026$ ), dando como respuesta que se acepta la hipótesis de la investigación.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Plantear al Gerente del Centro de Salud Sechura, un sistema de evaluación periódica de calidad de atención y satisfacción del usuario, utilizando una escala de mayor facilidad como es la percibida por el paciente de SERVQUAL.
- Analizar la infraestructura interna y el sistema con el que laboran actualmente, y en base a la información recolectada; plantear alternativas estratégicas que orienten a un eficiente funcionamiento interno y a una adecuada relación con las pacientes al mostrarse complacidas de contar con una óptima calidad de atención.
- Proponer a la Jefatura del Servicio de Obstetricia, la evaluación anual al personal de salud, para establecer parámetros de conducta individualizados, que permitan una óptima relación entre el profesional que atiende y la paciente.
- Capacitación permanente al personal de salud en el conocimiento del manual y reglamento de organización y funciones del personal de salud, incidiendo en la importancia del cumplimiento estricto de los procesos de atención y de la seguridad brindada a la paciente.
- Aplicación inmediata del sistema de medición de satisfacción del usuario externo para la mejora de la calidad de atención e integrarlo al ASIS (Análisis Situacional de Salud) de cada establecimiento, para tener una escala de medición de mayor confiabilidad.
- Reestructuración y adecuación de ambientes óptimos para la atención adecuados acorde a los estándares de calidad por servicio y el abastecimiento con equipos e insumos útiles para el complemento de la atención.

## REFERENCIAS

- 1.- Organización Mundial de la Salud. Recomendaciones de la OMS Para los cuidados durante el parto, para una experiencia de parto positiva; 2018. Consultado el 10 de abril del 2019. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/272435/WHO-RHR-18.12-spa.pdf>.
- 2.- Sánchez, S. Calidad de atención del parto vaginal según percepción de las puérperas Centro de Salud Simón Bolívar. [Tesis para optar por el título profesional de obstetra en internet] [ Cajamarca-Perú]. Universidad Nacional de Cajamarca; 2018. [ citado 12 de abril del 2019]. Disponible en: <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2290/CALIDAD%20DE%20ATENCIÓN%20DEL%20PARTO%20VAGINAL%20SEGÚN%20PERCEPCIÓN%20DE%20LAS%20PUÉRPERAS.%20CENTRO%20DE%20SALUD%20SIMÓN%20BOLÍVAR.%202017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- 3.- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), Dirección Técnica de Demografía e Indicadores Sociales. Encuesta Demográfica y de Salud Familiar. Perú; 2015. Consultado el 10 de abril del 2019. Disponible en : [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1211/pdf/Libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1211/pdf/Libro.pdf) .
- 4.- Ministerio de Salud. Perú. Política Nacional de Calidad en Salud RM N° 727-2009/MINSA. Lima,2009.
- 5.- Napanga, B. Calidad de atención brindada por obstetras durante el parto según percepciones de las puérperas en centro obstétrico del hospital de ventanilla Callao 2016. [Tesis para optar por el título profesional de obstetra en internet] [ Lima- Perú]. Universidad Privada Sergio Bernales, 2018. [citado 13 de abril del 2019]. Disponible en: [http://repositorio.upsb.edu.pe/bitstream/UPSB/124/1/NAPANGA\\_L\\_TESIS.pdf](http://repositorio.upsb.edu.pe/bitstream/UPSB/124/1/NAPANGA_L_TESIS.pdf).
- 6.- Wajajay, W. Percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del servicio de centro obstétrico del hospital nacional Daniel Alcides Carrión. Enero – Febrero 2013. [Tesis para optar por el título profesional de Médico Cirujano en internet] [Lima- Perú]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2013. [ citado el 13 de

abril del 2019]. Disponible en:  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/461/Wajajay\\_nw.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/461/Wajajay_nw.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

7.- . Ministerio de Salud (MINSA). Norma técnica de salud para la atención integral de la salud materna. Perú; 2013.

8.- Ministerio de Salud. Ley de promoción y protección del derecho al parto humanizado y de la Salud de la Mujer Gestante. Lima 2017.

9.- Ministerio de Salud. Guías Nacionales de Atención Integral de la Salud Sexual y Reproductiva. Lima 2004.

10.- Gerónimo R, Magaña M, Rivas V, Sánchez L, Cruz A, Morales F. Satisfacción con la calidad de la atención en mujeres en periodo posparto de un hospital de tercer nivel. Estudios públicos [en línea]. Revista Conamed 2016, n°1 [citado: 2019 abril 15]; (21): [15-20 pp.]. Disponible en:  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2016/con161c.pdf>.

11.- Pozo, M. Satisfacción percibida por las usuarias con la implementación del proceso integrado del embarazo, parto y puerperio. [Tesis de doctorado en internet] [Granada -España]. Universidad de granada; 2015. [citado 15 de abril del 2019]. Disponible en: <https://hera.ugr.es/tesisugr/25681588.pdf>.

12.- Mohammad K, Alafi K , Mohammad A, Gamble J. y Creedy D. Insatisfacción de las mujeres jordanas con la atención del parto. Estudios públicos [en línea]. Revista oficial 2014, n°2. [citado: 2019 abril 15]; (61): [297-304 pp.]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4917897>.

13.- Sánchez, C. Calidad de atención y nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención de parto en el Hospital Regional Docente Cajamarca durante mayo-junio de 2018. [ Tesis de maestría en internet] [Lima – Perú]. Universidad César Vallejo;2018. [citado el 15 de abril del 2019]. Disponible en:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28793/sanchez\\_fc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28793/sanchez_fc.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

14.- Hilario, O. Satisfacción del usuario externo en la atención del parto en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II Los Olivos, 2015. [ Tesis de maestría en internet] [Lima-Perú]. Universidad César Vallejo; 2017. [ citado el 16 de abril del 2019]. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8649>.

15.- Flores, H. Calidad en la atención del parto y nivel de satisfacción en usuarias atendidas en el Hospital Referencial de Ferreñafe, agosto-noviembre 2014. [ Tesis de maestría en internet] [ Lambayeque- Perú]. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo,2017. [ citado 15 de abril del 2019]. Disponible en: <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/1397/BC-TES-TMP-232.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

16.- Peñalva, O. Satisfacción de las usuarias con la atención del parto horizontal en el hospital Carlos Monge Medrano y parto vertical en el centro de salud Santa Adriana Juliaca 2015. [ Tesis de maestría en internet] [Juliaca- Perú]. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez;2015. [ citado el 16 de abril del 2019]. Disponible en: <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/802>.

17.- DONABEDIAN A. Garantía de la calidad y la atención médica, enfoques para la evaluación. México: Perspectivas en Salud Pública. Instituto en Salud Pública. 1990:20-33.

18.- Deming, W. Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis. Madrid: Díaz de Santos, 1989. [ citado el 16 de abril del 2019]. Disponible en: [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=d9WL4BMVHi8C&oi=fnd&pg=PP11&ots=ZFu6bF7jqT&sig=SMyt6VgXKBSbj8QiUgLmK9tJP4s&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=d9WL4BMVHi8C&oi=fnd&pg=PP11&ots=ZFu6bF7jqT&sig=SMyt6VgXKBSbj8QiUgLmK9tJP4s&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

19.- Horovitz, J. La calidad del servicio. Madrid: McGraw-Hill Interamericana.1990. [citado el 16 de abril del 2019]. Disponible en: [https://scholar.google.com/scholar\\_lookup?title=+La+calidad+del+servicio&author=Horovitz+J&publication\\_year=1990](https://scholar.google.com/scholar_lookup?title=+La+calidad+del+servicio&author=Horovitz+J&publication_year=1990).

- 20.- Parasuraman, A., Berry, L. & Zeithaml, V. Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 1996, 67(4), 420-450. [citado el 16 de abril del 2019]. Disponible en: <https://search.proquest.com/openview/20ce41a3232b328c782d08cf26648612/1?pq-origsite=gscholar&cbl=41988>.
- 21.- Andía, G. *Administración y calidad*. LIMUSA Noriega editores; México, 1995.
- 22.- Zeithaml, V; Bitner, M; Berry, L. *marketing de servicios*. 2009. México: McGraw Hill, 5ta Edición. [citado el 16 de abril del 2019]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>.
- 23.- Ministerio de Salud. *Guía de Salud Sexual y Reproductiva, para el Promotor*, Lima – Perú 2001.
- 24.- Ministerio de la Protección Social, *Lineamientos para la Implementación de la Política de Seguridad del Paciente*, Dirección General de Calidad de Servicios, Colombia 2008.
- 25.- Organización Mundial de la Salud. *Instrumento de calidad y derechos de la OMS*; 2012. Consultado el 25 de abril del 2019. Disponible en: [https://www.who.int/topics/human\\_rights/Instrument\\_derechos\\_OMS\\_spa.pdf?ua=1](https://www.who.int/topics/human_rights/Instrument_derechos_OMS_spa.pdf?ua=1)
- 26.- Organización Mundial de la Salud -OMS (1991). Consultado el 25 de abril del 2019. Disponible en: [www.who.int/publication](http://www.who.int/publication).
- 27.- Ruelas B, Zurita G. Nuevos horizontes de la calidad de la atención a la salud. *Estudios públicos* [en línea]. *Revista Salud Pública de México* 1993, n°2. [citado: 2019 abril 26]; (35): [235-275 pp]. Disponible en: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/60111/libro\\_02.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/60111/libro_02.pdf).
- 28.- Ministerio de Salud. *Sistema de gestión de la calidad en salud*. RM 516-2006/MINSA, Lima-Perú 2007.
- 29.- Donabedian A. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. *Estudios públicos* [en línea]. *Revista Salud Pública de México* 1993, n°3. [citado: 2019 abril

26]; (35): [238-247 pp]. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/106/10635302.pdf>.

30.- Palmer, R. Evaluación de la asistencia ambulatoria. Principios y práctica. Madrid: Ministerio de Sanidad y Consumo, 1989; 17-20. [citado: 2019 abril 26]. Disponible en: [https://ocw.uca.es/pluginfile.php/1039/mod\\_resource/content/1/TEMA\\_1.pdf](https://ocw.uca.es/pluginfile.php/1039/mod_resource/content/1/TEMA_1.pdf).

31.- Cleary P, McNeil B. Patient satisfaction as an indicator of quality care. Inquiry. 1988; 25:25-36. [citado: 2019 abril 27] Disponible en: <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RMH/article/viewFile/1037/1003>.

32.- Kotler, P. Boletín calidad & gestión. Edición N°66. [citado: 2019 abril 27] Disponible en: [http://calidad-gestion.com.ar/boletin/edicion\\_66.html](http://calidad-gestion.com.ar/boletin/edicion_66.html).

33.- Andía, C.; Pineda, A.; Sottec, V. Ramírez, J.; Molina, M. y Romero, Z. (2002). Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital I Espinar. [citado: 2019 abril 27] Disponible en: [http://sisbid.unmsm.edu.pe/BVrevistas/situa/2002\\_n20/satis\\_unmsm.htm](http://sisbid.unmsm.edu.pe/BVrevistas/situa/2002_n20/satis_unmsm.htm).

34.- Ministerio de Salud. RM N° 527-2011/MINSA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. Perú, 2012. [citado: 2019 abril 27] Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.

35.- Kotler, P. Dirección de Mercadotecnia. 8va Edición. 2001. [citado: 2019 abril 27] Disponible en: <https://www.miguelangelherrera.com/catedras/administracion-mercadotecnia/dmpk.pdf>.

36.- MINISTERIO DE SALUD. Sistema de Gestión de la Calidad. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de la Calidad en Salud. Norma Técnica: R.M. 519-2006/Minsa. 2006.

- 37.- Dueñas, O. Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud. Colombia,2012. p.3. [citado: 2019 abril 27]Disponible en: <http://www.Gerenciasalud.com/art.260.htm>.
- 38.- NTS N° 121-MINSA/DGIESP v.01. Norma técnica de salud para la atención del parto vertical en el marco de los derechos humanos con pertinencia intercultural. Perú;2016.
- 39.- Ministerio de Salud. Norma Técnica de Salud para la Atención Integral de Salud Neonatal, Dirección General de Salud de las Personas, Lima – Perú 2013.
- 40.- Organización Mundial de la Salud. Las recomendaciones de la OMS para un parto humanizado. [Citado 2019 abril 24]. Disponible en: <https://www.actitudfem.com/hogar/mamas/consejos/las-recomendaciones-de-la-oms-para-un-parto-humanizado>.
- 41.- Hernández R, Fernández C y Baptista P. Metodología de la investigación. 6.a ed. México: Mexicana; 2014. [Citado 2019 abril 24]. Disponible en: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>.
- 42.- Izaguirre M. y Tafur R. Cómo hacer un proyecto de investigación. 2.a ed. Bogotá: Alfaomega;2016.
- 43.- López P, Fachelli S. Metodología de la investigación social cuantitativa. 1 a ed. España: Barcelona; 2015.
- 44.- Ramón E. Metodología para la validación de una escala o instrumento de medida. Colombia: Medellín;2015.
- 45.- Universidad César Vallejo. Código de ética. Resolución de Consejo Universitario N°0126-2017/UCV.

# **ANEXOS**

## ANEXO N°1

### INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

 <b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</b>						
<b>ESCUELA DE POST GRADO</b>						
<b>MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD</b>						
<b>ENCUESTA APLICADA A PUERPERAS DEL C.S SECHURA</b>						
<p>Cordiales saludos: Solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial. Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación " Calidad de atención y satisfacción del parto humanizado en puérperas del C.S Sechura, Piura 2019. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.</p>						
<b>NUNCA: 1    CASI NUNCA: 2    A VECES: 3    CASI SIEMPRE: 4    SIEMPRE: 5</b>						
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>						
N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	ESCALA				
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD	5	4	3	2	1
		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1	¿El comportamiento del personal de salud que la atendió le transmitió confianza?					
2	¿El profesional mostró ser competente durante su atención?					
3	¿El profesional contó con los conocimientos necesarios para su atención?					
4	¿El profesional de salud realizó bien la atención que le brindó?					
	DIMENSIÓN: SENSIBILIDAD	5	4	3	2	1
		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5	¿Considera usted que el profesional mostró disposición para su atención?					
6	¿El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?					
7	¿El personal de salud mostró voluntad para solucionar cualquier problema?					

8	¿Fue atendida inmediatamente a su llegada al servicio?					
9	¿En momentos en los cuales necesitó la atención del personal la atendieron rápida y oportunamente?					
10	¿Se priorizó su atención del de acuerdo con su estado?					
11	¿El profesional resolvió sus dudas, preguntas sobre algún procedimiento?					
12	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?					
	<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
		<b>SIEMPRE</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>NUNCA</b>
13	¿Tuvo la compañía del personal del servicio?					
14	¿Se respetó su privacidad durante su atención?					
15	¿Cuándo acudió al Centro de Salud, el profesional mostró interés al atenderte?					
16	¿El profesional mostró seguridad para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?					
17	¿Sintió confianza con el profesional que le atendió?					
	<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
		<b>SIEMPRE</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>NUNCA</b>
18	¿Su atención en emergencia estuvo a cargo de un profesional de salud?					
19	¿El establecimiento contó con la cantidad suficiente de personal para atenderlo y orientarlo?					
20	¿El profesional que la atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su atención?					

21	¿Fue atendida sin diferencia alguna en relación con otros pacientes?					
22	¿El profesional de salud la trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
23	¿Fue comprensivo el profesional de salud con usted durante su atención?					
24	¿Se evidencia compromiso por parte del personal para dar cumplimiento a la solución de ciertas dificultades?					
	<b>DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
		<b>SIEMPRE</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>NUNCA</b>
25	¿El establecimiento de salud contó con la infraestructura adecuada para su atención?					
26	¿Los ambientes del establecimiento estuvieron limpios y cómodos?					
27	¿Los servicios higiénicos se encontraron limpios?					
28	¿El establecimiento contaba con sala de espera adecuada?					
29	¿El personal de salud contó con equipos y materiales necesarios para su atención?					
30	¿El servicio contó con la adecuada señalización para su orientación y localización de ambientes?					
31	¿El personal estuvo correctamente uniformado para su identificación?					
<b>DATOS GENERALES</b>						
<b>EDAD:</b>						
<b>FECHA:</b>						
<b>MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO</b>						

## ANEXON°2

### FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE ATENCIÓN

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Nombre : Cuestionario de calidad de atención
- 1.2. Autor : Bach. Ramírez Meléndez Vivien Annette
- 1.3. Fecha : 2019
- 1.4. Objetivo : Determinar de manera individual la calidad de atención del parto humanizado en sus dimensiones fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles en puérperas del C.S Sechura, Piura 2019
- 1.5. Aplicación : Se aplicará a las puérperas del C.S Sechura-Piura 2019
- 1.6. Nivel de aplicación : Individual
- 1.7. Duración : 30 minutos
- 1.8. Tipo de ítems : Enunciados
- 1.9. N° de ítems : 31 ítems
- 1.10. Distribución : Dimensiones e indicadores
- 1.11. Dimensiones : Fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles

<b>VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN</b>		
<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>
<b>I. FIABILIDAD</b> 4 ÍTEMS	-Confianza -Seguridad -Capacidad del personal -Conocimiento profesional	1 2 3 4
<b>II. SENSIBILIDAD</b> 8 ÍTEMS	-Disposición para la atención  -Voluntad para ayudar - Atención rápida   - Resolución de preguntas - Solución del problema	5 6 7 8 9 10 11 12
<b>III. SEGURIDAD</b> 5 ÍTEMS	- Cuidados del usuario  - Integridad  - Interés del usuario  - Credibilidad  - Confiabilidad	13 14 15 16 17

<p>IV. EMPATÍA 7 ÍTEMS</p>	<p>- Atención personalizada</p> <p>- Cortesía</p> <p>- Comprensión</p> <p>-Compromiso</p>	<p>18</p> <p>19</p> <p>20</p> <p>21</p> <p>22</p> <p>23</p> <p>24</p>
<p>V. ELEMENTOS TANGIBLES 7 ÍTEMS</p>	<p>- Infraestructura</p> <p>-Ambientes limpios y cómodos</p> <p>-Equipamiento y material</p> <p>- Señalización de ambientes</p> <p>- Personal</p>	<p>25</p> <p>26</p> <p>27</p> <p>28</p> <p>29</p> <p>30</p> <p>31</p>

DIMENSIONES	ÍTEMS	TOTAL
Fiabilidad	1, 2, 3, 4	04
Sensibilidad	5,6,7,8,9,10,11,12	08
Seguridad	13,14,15,16,17	05
Empatía	18,19,20,21,22,23,24	07
Elementos tangibles	25,26,27,28,29,30,31	07

### 1.12.Evaluación

#### - Puntuaciones

CATEGORÍAS DE LA VARIABLE	
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

#### - Evaluación en niveles por dimensión

Escala cualitativa	ESCALA CUANTITATIVA									
	FIABILIDAD		SENSIBILIDAD		SEGURIDAD		EMPATÍA		ELEMENTOS TANGIBLES	
	Puntaje mínimo	Puntaje máximo o	Puntaje mínimo	Puntaje máximo o	Puntaje mínimo	Puntaje máximo o	Puntaje mínimo	Puntaje máximo o	Puntaje mínimo	Puntaje máximo o
<b>MALA</b>	1	6	1	13	1	8	1	11	1	11
<b>REGULAR</b>	7	13	14	26	9	16	12	23	12	23
<b>BUENA</b>	14	20	27	40	17	25	24	35	24	35

- Evaluación de la variable

Escala cualitativa	CALIDAD DE ATENCIÓN	
	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
<b>MALA</b>	1	51
<b>REGULAR</b>	52	103
<b>BUENA</b>	104	155

- Interpretación de los niveles

**Mala:** Existe una limitada calidad de atención expresada por las puérperas en función de sus expectativas que tienen respecto a un mal servicio, no fiable, inseguro y sin los elementos tangibles requeridos para brindar la atención en el parto.

**Regular:** La calidad de atención es aceptable, aunque la falta de un buen servicio, fiable, seguro y con elementos tangibles necesarios provocan que las puérperas no tengan buenas expectativas respecto a la atención en el parto.

**Buena :** Se ha cumplido con las expectativas que las puérperas tienen respecto al servicio prometido de forma fiable, sensible, que sea seguro, empático y con los elementos tangibles requeridos para brindar la atención en el parto.

1.13.Validación: La validez de contenido se desarrolló a través de validación de 03 expertos.

1.14.Confiabilidad: A través de estudio piloto el valor de Alfa de Cronbach es de 0,929 que de acuerdo a los rangos propuestos por George &Mallery (2002) corresponde una elevada confiabilidad.

### ANEXO N°3

#### PRUEBA DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE ATENCIÓN

##### ALFA DE CRONBACH DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE ATENCION

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	31

Interpretación: Según el resultado que se obtuvo el Alfa de Cronbach es elevada por lo tanto el instrumento es confiable para su aplicación.

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿El comportamiento del personal de salud que la atendió le transmitió confianza?	116,43	98,286	,764	,924
¿El profesional mostró ser competente durante su atención?	115,71	101,571	,297	,930
¿El profesional contó con los conocimientos	115,71	101,571	,297	,930

necesarios para su atención?				
¿El profesional de salud realizó bien la atención que le brindó?	115,86	99,810	,463	,927
¿Considera usted que el profesional mostró disposición para su atención?	116,14	93,810	,691	,924
¿El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?	116,57	93,286	,840	,921
¿El personal de salud mostró voluntad para solucionar cualquier problema?	115,57	98,619	,731	,924
¿Fue atendida inmediatamente a su llegada al servicio?	116,14	105,143	,178	,930
¿En momentos en los cuales necesitó la atención del personal la atendieron rápida y oportunamente?	116,00	96,333	,882	,922
¿Se priorizó su atención del de	115,43	101,619	,442	,927

acuerdo con su estado?				
¿El profesional resolvió sus dudas, preguntas sobre algún procedimiento?	115,71	94,571	,784	,922
¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	116,43	101,286	,474	,927
¿Tuvo la compañía del personal del servicio?	116,29	100,905	,563	,926
¿Se respetó su privacidad durante su atención?	115,57	102,952	,316	,929
¿Cuándo acudió al Centro de Salud, el profesional mostró interés al atenderle?	115,86	100,476	,798	,925
¿El profesional mostró seguridad para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?	115,86	100,476	,798	,925

¿Sintió confianza con el profesional que le atendió?	116,71	100,238	,634	,925
¿Su atención estuvo a cargo de un profesional de salud?	115,00	106,667	,000	,930
¿El establecimiento contó con la cantidad suficiente de personal para atenderlo y orientarlo?	115,86	95,810	,768	,923
¿El profesional que la atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su atención?	116,43	98,286	,764	,924
¿Fue atendida sin diferencia alguna en relación con otros pacientes?	115,57	99,619	,634	,925
¿El profesional de salud la trató con amabilidad, respeto y paciencia?	116,43	98,286	,764	,924
¿Fue comprensivo el profesional de salud	116,43	92,952	,863	,921

con usted durante su atención?				
¿Se evidencia compromiso por parte del personal para dar cumplimiento a la solución de ciertas dificultades?	116,14	93,810	,926	,921
¿El establecimiento de salud contó con la infraestructura adecuada para su atención?	116,29	105,905	,052	,931
¿Los ambientes del establecimiento estuvieron limpios y cómodos?	116,57	107,619	-,112	,933
¿Los servicios higiénicos se encontraron limpios?	116,86	106,476	,006	,931
¿El establecimiento contaba con sala de espera adecuada?	118,29	105,571	,085	,931
¿El personal de salud contó con equipos y materiales necesarios para su atención?	116,43	94,952	,724	,923
¿El servicio contó con la adecuada señalización para su	115,71	99,238	,740	,924

orientación y localización de ambientes?				
¿El personal estuvo correctamente uniformado para su identificación?	116,00	108,000	-,139	,934

## ANEXO N°4

### FICHAS DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

#### EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa CALIDAD DE LAS PRESTACIONES ASISTENCIALES de la MAESTRÍA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez: MARIBEL DÍAZ ESPINOZA

Grado profesional: Maestría ( )  
Doctor ( X )

Área de Formación académica: Clínica ( X )      Educativa ( )  
Social ( )      Organizacional ( )

Áreas de experiencia profesional: Docente de la Experiencia Curricular e Diseño y desarrollo de la Investigación

Institución donde labora:

Tiempo de experiencia profesional en el área : 2 a 4 años ( )  
Más de 5 años ( X )

Experiencia en Investigación

Investigaciones en pregrado y posgrado.

#### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el contenido de los instrumentos, por juicio de expertos.

  
Dra. Maribel Díaz Espinoza  
DOCENTE - INVESTIGADORA CIENTÍFICA

### 3. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el instrumento CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

## MATRIZ DE VALIDACION DE EXPERTO

### DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

#### VARIABLE N°1: CALIDAD DE ATENCIÓN

DIMENSIONES	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>FIABILIDAD</b>  INDICADORES - Confianza - Capacidad del personal - Conocimiento profesional	1. ¿El comportamiento del personal de salud que la atendió le transmitió confianza?	4	4	4	
	2. ¿El profesional mostró ser competente durante su atención?	4	4	4	
	3. ¿El profesional contó con los conocimientos necesarios para su atención?	4	4	4	
	4. ¿El profesional de salud realizó bien la atención que le brindó?	4	4	4	
<b>SENSIBILIDAD</b>  INDICADORES - Disposición para la atención - Voluntad para ayudar - Atención rápida - Resolución de preguntas - Solución del problema	5. ¿Considera usted que el profesional mostró disposición para su atención?	4	4	4	
	6. ¿El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?	4	4	4	
	7. ¿El personal de salud mostró voluntad para solucionar cualquier problema?	4	4	4	
	8. ¿Fue atendida inmediatamente a su llegada al servicio?	4	4	4	
	9. ¿En momentos en los cuales necesitó la atención del personal la atendieron rápida y oportunamente?	4	4	4	
	10. ¿Se priorizó su atención de acuerdo con su estado?	4	4	4	
	11. ¿El profesional resolvió sus dudas, preguntas sobre algún procedimiento?	4	4	4	
	12. ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	4	4	4	
<b>SEGURIDAD</b>  INDICADORES - Cuidados al usuario - Integridad	13. ¿Tuvo la compañía del personal del servicio?	4	4	4	
	14. ¿Se respetó su privacidad durante su atención?	4	4	4	
	15. ¿Cuándo acudió al Centro de Salud, el profesional mostró interés al atenderlo?	4	4	4	

-Credibilidad -Confiabilidad	16. ¿El profesional mostró seguridad para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?	4	4	4	
	17. ¿Sintió confianza con el profesional que le atendió?	4	4	4	
EMPATÍA  INDICADORES - Atención personalizada - Cortesía - Comprensión - Compromiso	18. ¿Su atención estuvo a cargo de un profesional de salud?	4	4	4	
	19. ¿El establecimiento contó con la cantidad suficiente de personal para atenderlo y orientarlo?	4	4	4	
	20. ¿El profesional que la atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su atención?	4	4	4	
	21. ¿Fue atendida sin diferencia alguna en relación con otros pacientes?	4	4	4	
	22. ¿El profesional de salud la trató con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	
	23. ¿Fue comprensivo el profesional de salud con usted durante su atención?	4	4	4	
	24. ¿Se evidencia compromiso por parte del personal para dar cumplimiento a la solución de ciertas dificultades?	4	4	4	
ELEMENTOS TANGIBLES  INDICADORES - Infraestructura - Ambientes limpios y cómodos - Equipamiento y material de - Señalización de ambientes - Personal	25. ¿El establecimiento de salud contó con la infraestructura adecuada para su atención?	4	4	4	
	26. ¿Los ambientes del establecimiento estuvieron limpios y cómodos?	4	4	4	
	27. ¿Los servicios higiénicos se encontraron limpios?	4	4	4	
	28. ¿El establecimiento contaba con sala de espera adecuada?	4	4	4	
	29. ¿El personal de salud contó con equipos y materiales necesarios para su atención?	4	4	4	
	30. ¿El servicio contó con la adecuada señalización para su orientación y localización de ambientes?	4	4	4	
	31. ¿El personal estuvo correctamente uniformado para su identificación?	4	4	4	

  
 Dra. Maribel Díaz Espinoza  
 PROFESORA INVESTIGADORA CIENTÍFICA  
 Firma del evaluador

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PARTO HUMANIZADO. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa CALIDAD DE LAS PRESTACIONES ASISTENCIALES de la MAESTRÍA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Ms. Ruth A. Vargas Gonzales		
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )		
	Doctor ( <input type="checkbox"/> )		
Área de Formación académica:	Clínica ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Educativa ( <input checked="" type="checkbox"/> )	
	Social ( <input type="checkbox"/> )	Organizacional ( <input type="checkbox"/> )	
Áreas de experiencia profesional:	Oficina de Gestión de Calidad		
Institución donde labora:	Hospital Belen de Topyllo		
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años ( <input type="checkbox"/> )		
	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )		
Experiencia Investigación en	- Publicaciones en Revistas Científicas Locales ( Pueblo Comodoro ) últimos cinco años.		

### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

### 3. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el instrumento CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

## MATRIZ DE VALIDACION DE EXPERTO

### DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

#### VARIABLE N°1 : CALIDAD DE ATENCIÓN

DIMENSIONES	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>FIABILIDAD</b>  INDICADORES - Confianza - Capacidad del personal - Conocimiento profesional	1. ¿El comportamiento del personal de salud que la atendió le transmitió confianza?	4	4	4	
	2. ¿El profesional mostró ser competente durante su atención?	4	4	4	
	3. ¿El profesional contó con los conocimientos necesarios para su atención?	4	4	4	
	4. ¿El profesional de salud realizó bien el servicio que le brindó en su atención?	4	4	4	El personal de salud realizó bien la atención que le brindó?
<b>SENSIBILIDAD</b>  INDICADORES - Disposición para la atención - Voluntad para ayudar - Atención rápida - Resolución de preguntas - Solución del problema	5. ¿Considera usted que el profesional mostró disposición para su atención?	4	4	4	
	6. ¿El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?	4	4	4	
	7. ¿El personal de salud mostró voluntad para solucionar cualquier problema?	4	4	4	
	8. ¿Fue atendida inmediatamente a su llegada al servicio?	4	4	4	
	9. ¿En momentos en los cuales necesitó la atención del personal la atendieron rápida y oportunamente?	4	4	4	
	10. ¿Se priorizó su atención <del>del</del> de acuerdo con su estado?	4	4	4	eliminar "del"?
	11. ¿El profesional resolvió sus dudas, preguntas sobre algún procedimiento?	4	4	4	
	12. ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	4	4	4	
<b>SEGURIDAD</b>  INDICADORES - Cuidados al usuario - Integridad	13. ¿Tuvo la compañía del personal del servicio?	4	4	4	
	14. ¿Se respetó su privacidad durante su atención?	4	4	4	
	15. ¿Cuándo acudió al Centro de Salud, el profesional mostró interés al atenderlo?	4	4	4	

-Credibilidad -Confiabilidad	16. ¿El profesional mostró seguridad para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?	4	4	4	
	17. ¿Sintió confianza con el profesional que le atendió?	4	4	4	
EMPATÍA  INDICADORES - Atención personalizada - Cortesía - Comprensión - Compromiso	18. ¿Su atención estuvo a cargo de un profesional de salud?	4	4	4	
	19. ¿El establecimiento contó con la cantidad suficiente de personal para atenderlo y orientarlo?	2	2	2	El personal de Salud tiene soporte especial ante temores o dudas..
	20. ¿El profesional que la atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su atención?	4	4	4	
	21. ¿Fue atendida sin diferencia alguna en relación con otros pacientes?	4	4	4	
	22. ¿El profesional de salud la trató con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	
	23. ¿Fue comprensivo el profesional de salud con usted durante su atención?	4	4	4	
	24. ¿Se evidencia compromiso por parte del personal para dar cumplimiento a la solución de ciertas dificultades?	4	4	4	
	25. ¿El establecimiento de salud contó con la infraestructura adecuada para su atención?	4	4	4	
ELEMENTOS TANGIBLES  INDICADORES - Infraestructura - Ambientes limpios y cómodos - Equipamiento y material de ambientes - Señalización de ambientes - Personal	26. ¿Los ambientes del establecimiento estuvieron limpios y cómodos?	4	4	4	
	27. ¿Los servicios higiénicos se encontraron limpios?	4	4	4	
	28. ¿El establecimiento contaba con sala de espera adecuada?	4	4	4	
	29. ¿El personal de salud contó con equipos y materiales necesarios para su atención?	4	4	4	
	30. ¿El servicio contó con la adecuada señalización para su orientación y localización de ambientes?	4	4	4	
	31. ¿El personal estuvo correctamente uniformado para su identificación?	4	4	4	

  
**Mg. Ruth A. Vargas Gonzales**  
 MAESTRA EN SALUD PÚBLICA  
 COP. 10482

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PARTO HUMANIZADO. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa CALIDAD DE LAS PRESTACIONES ASISTENCIALES de la MAESTRÍA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:		ANA MARÍA QUIÑONES VÁSQUEZ	
Grado profesional:	Maestría	( X )	
	Doctor	( )	
Área de Formación académica:	Clinica	( )	Educativa ( )
	Social	( )	Organizacional ( X )
Áreas de experiencia profesional:		Administración y Gerencia en Salud.	
Institución donde labora:		GERENCIA REGIONAL DE SALUD LA LIBERTAD.	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	( )	
	Más de 5 años	( X )	
Experiencia Investigación	en	SI	

"FACTORES ASOCIADOS AL ABANDONO DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN INTEGRAL A LAS PERSONAS VIVIENTES EN LA REGIÓN LA LIBERTAD".  
 "DEL PLANTEAMIENTO A LA ACCIÓN. UN CASO DE SALUD".

### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

### 3. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el instrumento CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

## MATRIZ DE VALIDACION DE EXPERTO

### DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

#### VARIABLE N°1 : CALIDAD DE ATENCIÓN

DIMENSIONES	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>FIABILIDAD</b>  INDICADORES - Confianza - Capacidad del personal - Conocimiento profesional	1. ¿El comportamiento del personal de salud que la atendió le transmitió confianza?	4	4	4	
	2. ¿El profesional mostró ser competente durante su atención?	4	4	4	
	3. ¿El profesional contó con los conocimientos necesarios para su atención?	4	4	4	
	4. ¿El profesional de salud realizó bien el servicio que le brindó en su atención?	4	4	4	
<b>SENSIBILIDAD</b>  INDICADORES - Disposición para la atención - Voluntad para ayudar - Atención rápida - Resolución de preguntas - Solución del problema	5. ¿Considera usted que el profesional mostró disposición para su atención?	4	4	4	
	6. ¿El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?	4	4	4	
	7. ¿El personal de salud mostró voluntad para solucionar cualquier problema?	4	4	4	
	8. ¿Fue atendida inmediatamente a su llegada al servicio?	4	4	4	
	9. ¿En momentos en los cuales necesitó la atención del personal la atendieron rápida y oportunamente?	4	4	4	
	10. ¿Se priorizó su atención del de acuerdo con su estado?	4	4	4	
	11. ¿El profesional resolvió sus dudas, preguntas sobre algún procedimiento?	4	4	4	
	12. ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	4	4	4	
<b>SEGURIDAD</b>  INDICADORES - Cuidados al usuario - Integridad	13. ¿Tuvo la compañía del personal del servicio?	4	4	4	
	14. ¿Se respetó su privacidad durante su atención?	4	4	4	
	15. ¿Cuándo acudió al Centro de Salud, el profesional mostró interés al atenderlo?	4	4	4	

-Credibilidad -Confiability	16. ¿El profesional mostró seguridad para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?	4	4	4	
	17. ¿Sintió confianza con el profesional que le atendió?	4	4	4	
EMPATÍA  INDICADORES - Atención personalizada - Cortesía - Comprensión - Compromiso	18. ¿Su atención estuvo a cargo de un profesional de salud?	4	3	3	
	19. ¿El establecimiento contó con la cantidad suficiente de personal para atenderlo y orientarlo?	4	4	4	
	20. ¿El profesional que la atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su atención?	4	4	4	
	21. ¿Fue atendida sin diferencia alguna en relación con otros pacientes?	4	4	4	
	22. ¿El profesional de salud la trató con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	
	23. ¿Fue comprensivo el profesional de salud con usted durante su atención?	4	3	4	
	24. ¿Se evidencia compromiso por parte del personal para dar cumplimiento a la solución de ciertas dificultades?	4	3	3	
	25. ¿El establecimiento de salud contó con la infraestructura adecuada para su atención?	4	4	4	
ELEMENTOS TANGIBLES  INDICADORES - Infraestructura - Ambientes limpios y cómodos - Equipamiento y material - Señalización de ambientes - Personal	26. ¿Los ambientes del establecimiento estuvieron limpios y cómodos?	4	4	4	
	27. ¿Los servicios higiénicos se encontraron limpios?	4	3	4	
	28. ¿El establecimiento contaba con sala de espera adecuada?	4	4	4	
	29. ¿El personal de salud contó con equipos y materiales necesarios para su atención?	4	4	4	
	30. ¿El servicio contó con la adecuada señalización para su orientación y localización de ambientes?	4	4	4	
	31. ¿El personal estuvo correctamente uniformado para su identificación?	4	4	4	

  
 Firma del evaluador 18011968

## ANEXO N°5

### INSTRUMENTO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL PARTO HUMANIZADO

 <b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</b>						
<b>ESCUELA DE POST GRADO</b>						
<b>MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD</b>						
<b>ENCUESTA APLICADA A PUERPERAS DEL C.S SECHURA</b>						
<p>Cordiales saludos: Solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial. Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación " Calidad de atención y satisfacción del parto humanizado en puérperas del C.S Sechura, Piura 2019. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.</p>						
<b>NUNCA: 1    CASI NUNCA: 2    A VECES: 3    CASI SIEMPRE: 4    SIEMPRE: 5</b>						
<b>SATISFACCIÓN DEL PARTO HUMANIZADO</b>						
N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	ESCALA				
	DIMENSIÓN: HUMANO	5	4	3	2	1
		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1	¿El personal de salud respetó el orden de llegada de los pacientes?					
2	¿El profesional durante todo el trabajo del parto respetó sus costumbres?					
3	¿Se le permitió estar junto a su bebé una vez culminado su trabajo de parto?					
4	¿Se le permitió a su familiar acompañarla durante todo el trabajo del parto?					
5	¿El profesional que la atendió en sala de partos mantuvo confidencialidad acerca de su atención?					
6	¿El profesional mostró interés cuando usted, le consultó sobre su estado de salud?					
7	¿Durante su permanencia en el personal de sala de partos le brindó un trato amable y cordial?					

8	¿El profesional que la atendió la orientó sobre el examen y/o procedimiento que se le va a realizar durante el trabajo del parto?					
9	¿El profesional le brindó información sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
	<b>DIMENSIÓN: TÉCNICO - CIENTÍFICO</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
		<b>SIEMPRE</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>NUNCA</b>
10	¿Fue trasladada rápidamente a sala de partos?					
11	¿Es transferido inmediatamente a otro establecimiento si el profesional lo considera conveniente?					
12	¿El profesional realiza cuidadosamente el examen y/o procedimiento?					
13	¿El profesional mostró ser competente durante cada período del trabajo de parto?					
14	¿La atención recibida en sala de partos estuvo acorde a sus necesidades?					
15	¿El profesional se encontró calificado para desempeñar sus funciones y solucionar cualquier problema que se presentó durante el parto?					
16	¿El profesional la orientó sobre los cuidados de usted y del recién nacido a seguir en el hogar?					
	<b>DIMENSIÓN: ENTORNO</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
		<b>SIEMPRE</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>NUNCA</b>
17	¿Los ambientes de sala de partos son amplios y cómodos?					
18	¿Se cuenta con un ambiente para el acompañante?					
19	¿El personal de salud contó con equipos y materiales necesarios para la atención del parto?					
20	¿Los ambientes de sala de partos se encuentran limpios, ordenados y bien iluminados?					
<b>DATOS GENERALES</b>						

**EDAD:**

**FECHA:**

**MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO**

## ANEXO N°6

### FICHA TÉCNICA DE SATISFACCIÓN DEL PARTO HUMANIZADO

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1 Nombre : Cuestionario de satisfacción del parto humanizado
- 1.2 Autor : Bach. Ramírez Meléndez Vivien Annette
- 1.3 Fecha : 2019
- 1.4 Objetivo : Determinar la satisfacción del parto humanizado en sus dimensiones humano, técnico- científico y entorno en puérperas del C.S Sechura, Piura 2019
- 1.5 Aplicación : Se aplicará a las puérperas del C.S Sechura-Piura 2019
- 1.6 Nivel de aplicación : Individual
- 1.7 Duración : 20 minutos
- 1.8 Tipo de ítems : Enunciados
- 1.9 N° de ítems : 20 ítems
- 1.10 Distribución : Dimensiones e indicadores
- 1.11 Dimensiones : Humano, técnico- científico y entorno

<b>VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL PARTO HUMANIZADO</b>		
<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>
<b>I. HUMANO</b> 9 ÍTEMS	- Respeto a los derechos	1
		2
		3
		4
		5
	- Interés en la persona	6
	- Amabilidad	7
	- Ética	8
	- Información	9
<b>II. TÉCNICO-CIENTÍFICO</b> 7 ÍTEMS	- Efectividad	10
		11
		12
	- Eficacia	13
	- Eficiencia	14
	- Continuidad	15
	- Integralidad	16
<b>III. ENTORNO</b> 4 ÍTEMS	-Comodidad	17
	-Ambientación	18
	-Limpieza	19
	-Orden y limpieza	20

## 1.12 Evaluación

- Puntuaciones

CATEGORÍAS DE LA VARIABLE	
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

- Evaluación en niveles por dimensión

Escala cualitativa	ESCALA CUANTITATIVA					
	HUMANO		TECNICO- CIENTIFICO		ENTORNO	
<b>BAJA</b>	1	15	1	11	1	6
<b>MEDIA</b>	16	30	12	23	7	13
<b>ALTA</b>	31	45	24	35	14	20

- Evaluación de la variable

Escala cualitativa	SATISFACCIÓN DEL PARTO HUMANIZADO	
	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
<b>BAJA</b>	1	33
<b>MEDIA</b>	34	67
<b>ALTA</b>	68	100

- Interpretación de los niveles

**Baja:** Existe una limitada satisfacción del parto humanizado expresada por el nivel de estado de ánimo de las púérperas que resulta de comparar el mal rendimiento percibido de un servicio

con sus expectativas; el cual está subordinado a números factores como el humano, técnico-científico y que se generan a partir de las condiciones del entorno.

**Media:** La satisfacción del parto es aceptable, aunque el rendimiento percibido de un servicio no es el esperado; el cual está influenciado por números factores como el humano, técnico-científico, afectando las condiciones del entorno.

**Alta:** Se ha cumplido con las expectativas que las puérperas tienen respecto al rendimiento percibido de un servicio; el cual está subordinado a números factores como el humano, técnico-científico y que se generan a partir de las condiciones del entorno.

1.13. Validación: La validez de contenido se desarrolló a través de validación de 03 expertos.

1.14. Confiabilidad: A través de estudio piloto el valor de Alfa de Cronbach es de 0,901 que de acuerdo a los rangos propuestos por George & Mallery (2002) corresponde una elevada confiabilidad.

## ANEXO N°7

### PRUEBA DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN DEL PARTO HUMANIZADO

#### ALFA DE CRONBACH DEL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN DEL PARTO HUMANIZADO

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	20

Interpretación: Según el resultado que se obtuvo el Alfa de Cronbach es elevada por lo tanto el instrumento es confiable para su aplicación.

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿El personal de salud respetó el orden de llegada de los pacientes?	73,14	43,810	,781	,890
¿El profesional durante todo el trabajo del parto respetó sus costumbres?	74,00	43,667	,802	,890

¿Se le permitió estar junto a su bebé una vez culminado su trabajo de parto?	73,29	44,238	,478	,899
¿Se le permitió a su familiar acompañarla durante todo el trabajo del parto?	74,43	45,286	,415	,900
¿El profesional que la atendió en sala de partos mantuvo confidencialidad acerca de su atención?	73,14	45,476	,535	,896
¿El profesional mostró interés cuando usted, le consultó sobre su estado de salud?	73,14	43,810	,781	,890
¿Durante su permanencia en el personal de sala de partos le brindó un trato amable y cordial?	73,86	41,143	,815	,887
¿El profesional que la atendió la orientó sobre el examen y/o procedimiento que se le va a realizar durante el trabajo del parto?	73,71	40,905	,933	,884
¿El profesional le brindó información sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	73,71	40,905	,933	,884
¿Fue trasladada rápidamente a sala de partos?	73,14	43,810	,781	,890

¿Es transferido inmediatamente a otro establecimiento si el profesional lo considera conveniente?	73,14	43,810	,781	,890
¿El profesional realiza cuidadosamente el examen y/o procedimiento?	73,00	49,000	,045	,908
¿El profesional mostró ser competente durante cada período del trabajo de parto?	73,14	46,810	,345	,901
¿La atención recibida en sala de partos estuvo acorde a sus necesidades?	73,71	46,571	,563	,897
¿El profesional se encontró calificado para desempeñar sus funciones y solucionar cualquier problema que se presentó durante el parto?	73,14	46,810	,345	,901
¿El profesional la orientó sobre los cuidados de usted y del recién nacido a seguir en el hogar?	73,86	42,476	,667	,892
¿Los ambientes de sala de partos son amplios y cómodos?	73,71	45,905	,346	,902
¿Se cuenta con un ambiente para el acompañante?	76,29	48,238	,169	,904
¿El personal de salud contó con equipos y materiales	74,14	45,143	,583	,895

necesarios para la atención del parto?				
¿Los ambientes de sala de partos se encuentran limpios, ordenados y bien iluminados?	74,14	52,476	-,406	,918

## ANEXO N°8

### FICHAS DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL PARTO HUMANIZADO

#### EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PARTO HUMANIZADO. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa CALIDAD DE LAS PRESTACIONES ASISTENCIALES de la MAESTRÍA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:

MAPABEL DÍAZ ESPINOZA

Grado profesional:

Maestría ( )

Doctor ( X )

Área de Formación académica:

Clínica ( X )

Educativa ( )

Social ( )

Organizacional ( )

Áreas de experiencia profesional:

Docente de la Experiencia Curricular: Diseño y desarrollo de la Investigación

Institución donde labora:

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Tiempo de experiencia profesional en el área :

2 a 4 años ( )

Más de 5 años ( X )

Experiencia en Investigación

Investigaciones en Pregrado y Posgrado

#### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- b. Validar lingüísticamente el contenido de los instrumentos, por juicio de expertos.

  
Dra. Maribel Díaz Espinoza  
DOCENTE - INVESTIGADORA EN CIENCIAS

### 3. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el instrumento CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL PARTO HUMANIZADO. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

## MATRIZ DE VALIDACION DE EXPERTO

### DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PARTO HUMANIZADO

#### VARIABLE N°2: SATISFACCIÓN DEL PARTO HUMANIZADO

DIMENSIONES	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>HUMANO</b>  INDICADORES - Respeto a los derechos - Interés en la persona - Amabilidad - Ética - Información	1. ¿El personal de salud respetó el orden de llegada de los pacientes?	4	4	4	
	2. ¿El profesional durante todo el trabajo del parto respetó sus costumbres?	4	4	4	
	3. ¿Se le permitió estar junto a su bebé una vez culminado su trabajo de parto?	4	4	4	
	4. ¿Se le permitió a su familiar acompañarla durante todo el trabajo del parto?	4	4	4	
	5. ¿El profesional que la atendió en sala de partos mantuvo confidencialidad acerca de su atención?	4	4	4	
	6. ¿El profesional mostró interés cuando usted, le consultó sobre su estado de salud?	4	4	4	
	7. ¿Durante su permanencia en el personal de sala de partos le brindó un trato amable y cordial?	4	4	4	
	8. ¿El profesional que la atendió la orientó sobre el examen y/o procedimiento que se le va a realizar durante el trabajo del parto?	4	4	4	
	9. ¿El profesional le brindó información sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	4	4	4	
<b>TÉCNICO-CIENTÍFICO</b>  INDICADORES - Efectividad - Eficacia - Eficiencia - Continuidad - Integralidad	10. ¿Fue trasladada rápidamente a sala de partos?	4	4	4	
	11. ¿Es transferido inmediatamente a otro establecimiento si el profesional lo considera conveniente?	4	4	4	
	12. ¿El profesional realiza cuidadosamente el examen y/o procedimiento?	4	4	4	
	13. ¿El profesional mostró ser competente durante cada período del trabajo de parto?	4	4	4	
	14. ¿La atención recibida en sala de partos estuvo acorde a sus necesidades?	4	4	4	

	15. ¿El profesional se encontró calificado para desempeñar sus funciones y solucionar cualquier problema que se presentó durante el parto?	4	4	4	
	16. ¿El profesional la orientó sobre los cuidados de usted y del recién nacido a seguir en el hogar?	4	4	4	
ENTORNO	17. ¿Los ambientes de sala de partos son amplios y cómodos?	4	4	4	
INDICADORES	18. ¿Se cuenta con un ambiente para el acompañante?	4	4	4	
-Comodidad	19. ¿El personal de salud contó con equipos y materiales necesarios para la atención del parto?	4	4	4	
-Ambientación	20. ¿Los ambientes de sala de partos se encuentran limpios, ordenados y bien iluminados?	4	4	4	
-Limpieza y orden					

  
 Dra. Maribel Díaz Espinoza  
 DOCENTE - INVESTIGACION CIENTIFICA

Firma del evaluador

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PARTO HUMANIZADO. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa CALIDAD DE LAS PRESTACIONES ASISTENCIALES de la MAESTRÍA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Ms. Ruth A. Vargas Gonzalez		
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )		
	Doctor ( <input type="checkbox"/> )		
Área de Formación académica:	Clínica ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Educativa ( <input checked="" type="checkbox"/> )	
	Social ( <input type="checkbox"/> )	Organizacional ( <input type="checkbox"/> )	
Áreas de experiencia profesional:	Oficina de Gestión de Calidad		
Institución donde labora:	Hospital Belen de Tuyoillo		
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años ( <input type="checkbox"/> )		
	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )		
Experiencia Investigación	en	- Publicaciones en Revistas Científicas	
Locales ( Pueblo Constituyente ) últimos cinco años.			

### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

### 3. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el instrumento CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL PARTO HUMANIZADO. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

## DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PARTO HUMANIZADO

### VARIABLE N°2 : SATISFACCIÓN DEL PARTO HUMANIZADO

DIMENSIONES	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>HUMANO</b>  INDICADORES - Respeto a los derechos - Interés en la persona - Amabilidad - Ética - Información	1. ¿El personal de salud respetó el orden de llegada de los pacientes?	3	3	3	① El personal de salud evalúa ordenadamente
	2. ¿El profesional durante todo el trabajo del parto respetó sus costumbres?	4	4	4	Según necesidad de part. o preferencia...
	3. ¿Se le permitió estar junto a su bebé una vez culminado su trabajo de parto?	3	3	3	③ ... siempre cuando lo reconoce el profesional
	4. ¿Se le permitió a su familiar acompañarla durante todo el trabajo del parto?	4	4	4	
	5. ¿El profesional que la atendió en sala de partos mantuvo confidencialidad acerca de su atención?	4	4	4	
	6. ¿El profesional mostró interés cuando usted, le consultó sobre su estado de salud?	4	4	4	
	7. ¿Durante su permanencia en el personal de sala de partos le brindó un trato amable y cordial?	4	4	4	
	8. ¿El profesional que la atendió la orientó sobre el examen y/o procedimiento que se le va a realizar durante el trabajo del parto?	4	4	4	
	9. ¿El profesional le brindó información sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	4	4	4	
<b>TÉCNICO-CIENTÍFICO</b>  INDICADORES - Efectividad - Eficacia - Eficiencia - Continuidad - Integralidad	10. ¿Fue trasladada rápidamente a sala de partos?	4	4	4	
	11. ¿Es transferido inmediatamente a otro establecimiento si el profesional lo considera conveniente?	4	4	4	
	12. ¿El profesional realiza cuidadosamente el examen y/o procedimiento?	4	4	4	
	13. ¿El profesional mostró ser competente durante cada período del trabajo de parto?	4	4	4	
	14. ¿La atención recibida en sala de partos estuvo acorde a sus necesidades?	4	4	4	
	15. ¿El profesional se encontró calificado para desempeñar sus funciones y	4	4	4	

	solucionar cualquier problema que se presentó durante el parto?				
	16. ¿El profesional la orientó sobre los cuidados de usted y del recién nacido a seguir en el hogar?	4	4	4	
ENTORNO	17. ¿Los ambientes de sala de partos son amplios y cómodos?	4	4	4	
INDICADORES	18. ¿Se cuenta con un ambiente para el acompañante?	4	4	4	
-Comodidad -Ambientación -Limpieza y orden	19. ¿El personal de salud contó con equipos y materiales necesarios para la atención del parto?	4	4	4	
	20. ¿Los ambientes de sala de partos se encuentran limpios, ordenados y bien iluminados?	4	4	4	

  
**Mg. Ruth A. Vargas Gonzales**  
 MAESTRA EN SALUD PÚBLICA  
 COP. 10462

Firma del evaluador

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PARTO HUMANIZADO. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa CALIDAD DE LAS PRESTACIONES ASISTENCIALES de la MAESTRÍA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:		ANA MARÍA QUIÑONES VÁSQUEZ	
Grado profesional:		Maestría ( X )	Doctor ( )
Área de Formación académica:	Formación	Clínica ( )	Educativa ( )
		Social ( )	Organizacional ( X )
Áreas de experiencia profesional:		Administración y Gerencia en Salud.	
Institución donde labora:		GERENCIA REGIONAL DE SALUD LA LIBERTAD.	
Tiempo de experiencia profesional en el área :		2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( X )
Experiencia Investigación	en	SI	

"FACTORES ASOCIADOS AL ABANDONO DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN INTEGRAL A LAS PERSONAS VIVIENTES EN LA REGIÓN LA LIBERTAD".  
"DEL PLANTEAMIENTO A LA ACCIÓN. UN CASO DE SALUD".

### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

### 3. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el instrumento CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL PARTO HUMANIZADO. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PARTO HUMANIZADO**

**VARIABLE N°2 : SATISFACCIÓN DEL PARTO HUMANIZADO**

DIMENSIONES	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>HUMANO</b>  INDICADORES - Respeto a los derechos - Interés en la persona - Amabilidad - Ética - Información	1. ¿El personal de salud respetó el orden de llegada de los pacientes?	4	4	4	
	2. ¿El profesional durante todo el trabajo del parto respetó sus costumbres?	4	4	4	
	3. ¿Se le permitió estar junto a su bebé una vez culminado su trabajo de parto?	4	4	4	
	4. ¿Se le permitió a su familiar acompañarla durante todo el trabajo del parto?	4	4	4	
	5. ¿El profesional que la atendió en sala de partos mantuvo confidencialidad acerca de su atención?	4	4	4	
	6. ¿El profesional mostró interés cuando usted le consultó sobre su estado de salud?	4	3	4	
	7. ¿Durante su permanencia en el personal de sala de partos le brindó un trato amable y cordial?	4	4	4	
	8. ¿El profesional que la atendió la orientó sobre el examen y/o procedimiento que se le va a realizar durante el trabajo del parto?	4	4	4	
	9. ¿El profesional le brindó información sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	4	4	4	
<b>TÉCNICO-CIENTÍFICO</b>  INDICADORES - Efectividad - Eficacia - Eficiencia - Continuidad - Integralidad	10. ¿Fue trasladada rápidamente a sala de partos?	4	4	4	
	11. ¿Es transferido inmediatamente a otro establecimiento si el profesional lo considera conveniente?	4	4	4	
	12. ¿El profesional realiza cuidadosamente el examen y/o procedimiento?	4	4	4	
	13. ¿El profesional mostró ser competente durante cada período del trabajo de parto?	4	4	4	
	14. ¿La atención recibida en sala de partos estuvo acorde a sus necesidades?	4	4	4	
	15. ¿El profesional se encontró calificado para desempeñar sus funciones y				

	solucionar cualquier problema que se presentó durante el parto?	4	4	4	
	16. ¿El profesional la orientó sobre los cuidados de usted y del recién nacido a seguir en el hogar?	4	4	4	
ENTORNO	17. ¿Los ambientes de sala de partos son amplios y cómodos?	4	4	4	
INDICADORES	18. ¿Se cuenta con un ambiente para el acompañante?	4	4	4	
-Comodidad -Ambientación -Limpieza y orden	19. ¿El personal de salud contó con equipos y materiales necesarios para la atención del parto?	4	4	4	
	20. ¿Los ambientes de sala de partos se encuentran limpios, ordenados y bien iluminados?	4	4	4	

  
 Firma del evaluador 18011968

**ANEXO N°9**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>					
<b>TÍTULO "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PARTO HUMANIZADO EN PUÉRPERAS DEL C.S SECHURA, PIURA 2019</b>					
<b>FORM. PROBLEMA</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES / PRECATEGORIAS</b>		
<b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿De qué manera la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del parto humanizado en puérperas del C.S Sechura, Piura 2019?	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b> La calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del parto humanizado en puérperas del C.S Sechura, Piura 2019.  <b>HIPÓTESIS NULA</b> La calidad de atención no se relaciona significativamente con la satisfacción del parto humanizado en puérperas del C.S Sechura, Piura 2019.	<b>OBJETIVO GENERAL</b> Determina la relación entre la calidad de atención y satisfacción del parto humanizado en puérperas del C.S Sechura, Piura 2019.	<b>VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN</b>		
			Dimensiones / Precategorías	Indicadores / rasgos	Escala de medición
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confianza</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Capacidad del personal</li> <li>- Conocimiento del personal</li> </ul>	Ordinal
			Sensibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disposición para la atención</li> <li>- Voluntad para ayudar</li> <li>- Atención rápida</li> <li>- Resolución de preguntas</li> </ul>	

<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>		- Solución del problema	
¿De qué manera la dimensión fiabilidad se relaciona con los indicadores de satisfacción del parto humanizado: capacidad humana, técnico-científica y entorno en puérperas del C.S Sechura, Piura 2019?	La dimensión fiabilidad se relaciona significativamente con los indicadores de satisfacción del parto humanizado: capacidad humana, técnico-científica y entorno en puérperas del C.S Sechura, Piura 2019.	Establecer la relación entre la dimensión fiabilidad y los indicadores de satisfacción del parto humanizado: capacidad humana, técnico-científica y entorno en puérperas del C.S Sechura, Piura 2019.	Seguridad	- Cuidados del usuario - Integridad - Interés del usuario - Credibilidad - Confiabilidad	
¿De qué manera la dimensión sensibilidad se relaciona con los indicadores de satisfacción del parto humanizado: capacidad humana, técnico-científica y entorno en puérperas del C.S Sechura, Piura 2019?	La dimensión sensibilidad se relaciona significativamente con los indicadores de satisfacción del parto humanizado: capacidad humana, técnico-científica y entorno en puérperas del C. S Sechura, Piura 2019.	Establecer la relación entre la dimensión sensibilidad y los indicadores de satisfacción del parto humanizado: capacidad humana, técnico-científica y entorno en puérperas del C.S Sechura, Piura 2019.	Empatía	-Atención personalizada - Cortesía - Comprensión Compromiso	
			Elementos tangibles	- Infraestructura -Ambientes limpios y cómodos -Equipamiento y material - Confort	

<b>VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL PARTO HUMANIZADO</b>			
Dimensiones / Precategorías	Indicadores / rasgos	Escala de medición	
<p>¿De qué manera la dimensión seguridad se relaciona con los indicadores de satisfacción del parto humanizado: capacidad humana, técnico-científica y entorno en puérperas del C.S Sechura, Piura 2019?</p> <p>¿De qué manera la dimensión empatía se relaciona con los indicadores de satisfacción del parto humanizado: capacidad humana, técnico-científica y entorno en puérperas del C.S Sechura, Piura 2019?</p>	<p>La dimensión seguridad se relaciona significativamente con los indicadores de satisfacción del parto humanizado: capacidad humana, técnico-científica y entorno en puérperas del C. S Sechura, Piura 2019</p> <p>La dimensión empatía se relaciona significativamente con los indicadores de satisfacción del parto humanizado: capacidad humana, técnico-científica y entorno en puérperas del C. S Sechura, Piura 2019.</p>	<p>Establecer la relación entre la dimensión seguridad y los indicadores de satisfacción del parto humanizado: capacidad humana, técnico-científica y entorno en puérperas del C.S Sechura, Piura 2019.</p> <p>Establecer la relación entre la dimensión empatía y los indicadores de satisfacción del parto humanizado: capacidad humana, técnico-científica y entorno en puérperas del C.S Sechura, Piura 2019.</p>	<p>Ordinal</p>
			<p>Humano</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respeto a los derechos</li> <li>- Interés en la persona</li> <li>- Amabilidad</li> <li>- Ética</li> <li>- Información</li> </ul>
			<p>Técnico – Científica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Efectividad</li> <li>- Eficacia</li> <li>- Eficiencia</li> <li>- Continuidad</li> <li>- Integralidad</li> </ul>
			<p>Entorno</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Comodidad</li> <li>-Ambientación</li> <li>-Limpieza</li> <li>-Orden y limpieza</li> </ul>

<p>¿De qué manera la dimensión elementos tangibles se relaciona con los indicadores de satisfacción del parto humanizado: capacidad humana, técnico-científica y entorno en puérperas del C.S Sechura, Piura 2019?</p>	<p>La dimensión elementos tangibles se relaciona significativamente con los indicadores de satisfacción del parto humanizado: capacidad humana, técnico-científica y entorno en puérperas del C. S Sechura, Piura 2019.</p>	<p>Establecer la relación entre la dimensión elementos tangibles y los indicadores de satisfacción del parto humanizado: capacidad humana, técnico-científica y entorno en puérperas del C.S Sechura, Piura 2019.</p>			
--	---	---	--	--	--

	<b>METODOLOGÍA</b>	
	<p>Tipo de investigación:          Descriptiva -correlacional-          asociativa- transversal.</p>	<p>Diseño:          No experimental</p>

**ANEXO N°10**

**MATRIZ DE ÍTEMS DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PARTO HUMANIZADO**

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>
Variable 1: Calidad de atención	La calidad de atención consiste en la discrepancia entre los deseos de las usuarias acerca del servicio brindado y la percepción del servicio recibido el cual debe ser	<b>Fiabilidad</b> Es la habilidad que debe tener el área que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentran incluidos todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales del establecimiento de salud, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento. <sup>22</sup>	-Confianza -Capacidad del personal -Conocimiento profesional	¿El comportamiento del personal de salud que la atendió le transmitió confianza? ¿El profesional mostró ser competente durante su atención? ¿El profesional contó con los conocimientos necesarios para su atención? ¿El profesional de salud realizó bien la atención que le brindó?	Ordinal Nunca: 1 Casi nunca: 2 A veces: 3 Casi siempre: 4 Siempre: 5

	<p>fiable, con sensibilidad, que brinde seguridad, además de ser empático y con los elementos tangibles suficientes para la atención. (Parasuman, Zeithaml y Berry).<sup>20</sup></p>	<p><b>Sensibilidad</b> Es la disposición y voluntad del profesional para ayudar a los usuarios y prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas, así como lo accesible que resulte el establecimiento de salud para el usuario, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo. <sup>22</sup></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disposición para la atención</li> <li>- Voluntad para ayudar</li> <li>- Atención rápida</li> <li>- Resolución de preguntas</li> <li>- Solución del problema</li> </ul>	<p>¿Considera usted que el profesional mostró disposición para su atención?</p> <p>¿El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?</p> <p>¿El personal de salud mostró voluntad para solucionar cualquier problema?</p> <p>¿Fue atendida inmediatamente a su llegada al servicio?</p> <p>¿En momentos en los cuales necesitó la atención del personal la atendieron rápida y oportunamente?</p>	
--	---	---	---	---	--

				<p>¿Se priorizó su atención del de acuerdo con su estado?</p> <p>¿El profesional resolvió sus dudas, preguntas sobre algún procedimiento?</p> <p>¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?</p>	
		<p><b>Seguridad</b></p> <p>Es el sentimiento que tiene el usuario cuando pone sus problemas en manos de un establecimiento de salud y confía que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuidados al usuario</li> <li>- Integridad</li> <li>- Credibilidad</li> <li>- Confiabilidad</li> </ul>	<p>¿Tuvo la compañía del personal del servicio?</p> <p>¿Se respetó su privacidad durante su atención?</p> <p>¿Cuándo acudió al Centro de Salud, el profesional mostró interés al atenderlo?</p>	

		<p>significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del usuario, sino que el establecimiento de salud debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al usuario una mayor satisfacción. <sup>22</sup></p>		<p>¿El profesional mostró seguridad para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?</p> <p>¿Sintió confianza con el profesional que le atendió?</p>	
		<p><b>Empatía</b> Significa la disposición de los profesionales de salud para ofrecer a los usuarios cuidados y atención personalizada o adaptado al gusto del paciente. No es solamente ser cortés con el usuario, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo sus</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención personalizada</li> <li>- Cortesía</li> <li>- Comprensión</li> <li>- Compromiso</li> </ul>	<p>¿Su atención estuvo a cargo de un profesional de salud?</p> <p>¿El establecimiento contó con la cantidad suficiente de personal para atenderlo y orientarlo?</p> <p>¿El profesional que la atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el</p>	

		características y sus requerimientos específicos. <sup>22</sup>		<p>seguimiento de su atención?</p> <p>¿Fue atendida sin diferencia alguna en relación con otros pacientes?</p> <p>¿El profesional de salud la trató con amabilidad, respeto y paciencia?</p> <p>¿Fue comprensivo el profesional de salud con usted durante su atención?</p> <p>¿Se evidencia compromiso por parte del personal para dar cumplimiento a la solución de ciertas dificultades?</p>	
		<b>Elementos tangibles</b>	- Infraestructura	¿El establecimiento de salud contó con la	

		<p>Apariencia de las instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, personal y materiales. <sup>22</sup></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ambientes limpios y cómodos</li> <li>-Equipamiento y material</li> <li>- Señalización de ambientes</li> <li>- Personal</li> </ul>	<p>infraestructura adecuada para su atención?</p> <p>¿Los ambientes del establecimiento estuvieron limpios y cómodos?</p> <p>¿Los servicios higiénicos se encontraron limpios?</p> <p>¿El establecimiento contaba con sala de espera adecuada?</p> <p>¿El personal de salud contó con equipos y materiales necesarios para su atención?</p> <p>¿El servicio contó con la adecuada señalización para su orientación y localización de ambientes?</p>	
--	--	--	---	---	--

				¿El personal estuvo correctamente uniformado para su identificación?	
Variable 2: Satisfacción del parto humanizado	La satisfacción es el nivel de estado de ánimo del usuario que resulta de comparar el rendimiento percibido de un servicio con sus expectativas; el cual está subordinado a números	<b>Humano</b> Referida al aspecto interpersonal de la atención. Incluye el respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona, mostrando interés en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas a través de un trato cordial, cálido y empático en la atención, de acuerdo con los principios éticos y deontológicos que orientan la conducta y deberes de los profesionales de salud. Además incluye brindar información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o familiar responsable. (Dueñas 2006)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respeto a los derechos</li> <li>- Interés en la persona</li> <li>- Amabilidad</li> <li>- Ética</li> <li>- Información</li> </ul>	<p>¿El personal de salud respetó el orden de llegada de los pacientes?</p> <p>¿El profesional durante todo el trabajo del parto respetó sus costumbres?</p> <p>¿Se le permitió estar junto a su bebé una vez culminado su trabajo de parto?</p> <p>¿Se le permitió a su familiar acompañarla durante todo el trabajo del parto?</p> <p>¿El profesional que la atendió en sala de partos</p>	Ordinal Nunca: 1 Casi nunca: 2 A veces: 3 Casi siempre: 4 Siempre: 5

	<p>factores como el humano, técnico-científico y que se generan a partir de las condiciones del entorno. (Kotler 2001, Andía 2002 y Dueñas 2006).<sup>32,33,37</sup></p>			<p>mantuvo confidencialidad acerca de su atención?</p> <p>¿El profesional mostró interés cuando usted, le consultó sobre su estado de salud?</p> <p>¿Durante su permanencia en el personal de sala de partos le brindó un trato amable y cordial?</p> <p>¿El profesional que la atendió la orientó sobre el examen y/o procedimiento que se le va a realizar durante el trabajo del parto?</p> <p>¿El profesional le brindó información sobre el tratamiento que recibió:</p>	
--	--	--	--	---	--

				tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	
		<p><b>Técnico -Científico</b></p> <p>Comprende la aplicación de la ciencia y la tecnología a fin de obtener el máximo beneficio a favor de la salud del usuario, con un mínimo de riesgos. Esto implica que el personal de salud cuente con los conocimientos y habilidades adecuadas para brindar una atención de calidad. Esta dimensión implica que la atención deber ser oportuna, continua, segura y libre de riesgos. Cumplimiento de los protocolos y guías de atención. (Dueñas 2006)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Efectividad</li> <li>- Eficacia</li> <li>- Eficiencia</li> <li>- Continuidad</li> <li>- Integralidad</li> </ul>	<p>¿Fue trasladada rápidamente a sala de partos?</p> <p>¿Es transferido inmediatamente a otro establecimiento si el profesional lo considera conveniente?</p> <p>¿El profesional realiza cuidadosamente el examen y/o procedimiento?</p> <p>¿El profesional mostró ser competente durante cada período del trabajo de parto?</p>	

				<p>¿La atención recibida en sala de partos estuvo acorde a sus necesidades?</p> <p>¿El profesional se encontró calificado para desempeñar sus funciones y solucionar cualquier problema que se presentó durante el parto?</p> <p>¿El profesional la orientó sobre los cuidados de usted y del recién nacido a seguir en el hogar?</p>	
		<p><b>Entorno</b> Facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario. Implica un nivel básico de comodidad,</p>	<p>- Comodidad - Ambientación - Limpieza y orden</p>	<p>¿Los ambientes de sala de partos son amplios y cómodos?</p> <p>¿Se cuenta con un ambiente para el acompañante?</p>	

		ambientación, limpieza, orden y privacidad. (Dueñas 2006)		¿El personal de salud contó con equipos y materiales necesarios para la atención del parto? ¿Los ambientes de sala de partos se encuentran limpios, ordenados y bien iluminados?	
--	--	---	--	---	--

## ANEXO N°11

### CONSENTIMIENTO INFORMADO



### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Ramírez Meléndez Vivien Annette, estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, estoy desarrollando una investigación denominada: “Calidad de atención y satisfacción del parto humanizado en puérperas del C.S Sechura, Piura 2019”, con el objetivo de: Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del parto humanizado en puérperas, por lo que solicito su autorización en la participación de la presente investigación, es importante indicarle que todo lo que se recoja como información será únicamente utilizada como dato estadístico para el análisis de los resultados y se guardará confiabilidad de la información brindada.

Muchas gracias por su comprensión y participación en este estudio.

Documento de Identidad (DNI) .....

Piura,.....de.....de 2019

.....

FIRMA

ANEXO N°12

SOLICITUD AL GERENTE DEL CLAS SECHURA

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUGNIDAD”

Piura 15, de abril del 2019

**DR. BERNABE GUTIERREZ JOSE FERMIN**

Gerente del CLAS Sechura

Estimado y Distinguido Señor:



Yo Vivien Annette Ramírez Meléndez; identificada con DNI N° 72872106, Obstetra egresada de la Universidad Privada Antenor Orrego; lo saludo cordialmente y a la vez solicitarle el debido permiso para realizar la investigación en su prestigiosa institución que dirige y acceso a la misma con fines de obtener informaciones que me permita desarrollar el estudio titulado: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PARTO HUMANIZADO EN PUERPERAS DEL C.S SECHURA, PIURA 2019“. Esperando se me brinde las facilidades correspondientes, ya que el resultado de la investigación será en beneficio a la población estudiada y enriquecerá nuestras bases científicas en nuestro ámbito de trabajo. Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente.

Vivien Annette Ramírez Meléndez

DNI N° 72872106

ANEXO N° 13

OFICIO DE RESPUESTA DEL GERENTE CLAS SECHURA



PIURA GOBIERNO REGIONAL

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA  
Micro Red Sechura - E.S. I-4 Sechura.  
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

Sechura, 17 Abril de 2019

OFICIO N° 338 /2019-GOB.REG-PIURA.DRSP-DredS-BP-MRedS-CLAS-S.ADM.-G.

LIC. RAMIREZ MELENDEZ VIVIEN ANNETTE  
OBSTETRA.

ASUNTO : BRINDAR FACILIDADES PARA LA INVESTIGACION DE ESTUDIO "CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL PARTO HUMANIZADO EN PUERPERAS DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD I-4 SECHURA"

Por el presente me dirijo a Usted para expresarle mi cordial saludo y al mismo tiempo comunicarle que se le Brinda las Facilidades para que realice la Investigacion: "CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL PARTO HUMANIZADO EN PUERPERAS DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD I-4 SECHURA", permitiendo con los resultados obtenidos el beneficio a la población analizada/estudiada y contribuir a la base científica en el ámbito de trabajo. Por lo que deberá de realizar las coordinaciones respectivas con el responsable del servicio de Obstetricia Lic. Gladys Miranda Alcantara.

Sin más que informarle me despido de Usted, no sin antes renovarle las muestras de consideración y estima personal.

✓ Folios ( ).

Atentamente,



MINISTERIO DE SALUD  
Dirección Regional de Salud Piura  
Dr. José Bernabé Gutiérrez  
Médico CIMP 47001  
GERENTE CLAS SECHURA

Cc: Archivo  
DISA PIURA  
J.F.B.G./GERENCIA - CLAS S.  
R.S.S./ UNED. PERS.- CLAS.S.  
S. 06/05/19

## ANEXO N° 14

### PRUEBAS DE NORMALIDAD

Variable N°1: Calidad de atención

Dimensiones	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	N°	Sig.
Fiabilidad	,169	62	,000
Sensibilidad	,227	62	,000
Seguridad	,215	62	,000
Empatía	,215	62	,000
Elementos tangibles	,257	62	,000
Variable 1: Calidad de atención	,175	62	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Variable N°2: Satisfacción del parto humanizado

Dimensiones	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	N°	Sig.
Humano	,212	62	,000
Técnico- Científico	,308	62	,000
Entorno	,245	62	,000
Variable 2: Satisfacción del parto humanizado	,168	62	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

## ANEXO N° 15

### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Maribel Díaz Espinoza, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor (a) de la tesis titulada:

“Calidad de atención y satisfacción del parto humanizado en puérperas del Centro de Salud Sechura, Piura 2019” de la estudiante Vivien Annette Ramírez Meléndez, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura, 14 de julio de 2019

  
Dra. Maribel Díaz Espinoza  
DOCENTE - INVESTIGACION CIENTIFICA

Firma

Dra. Maribel Díaz Espinoza

DNI: 03683602



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

## ANEXO N° 16

### INFORME DE ORIGINALIDAD

Calidad de atención y satisfacción del parto humanizado en  
puérperas del C.S Sechura, Piura 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>23%</b>	<b>16%</b>	<b>1%</b>	<b>22%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<b>12%</b>
<b>2</b>	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<b>7%</b>
<b>3</b>	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>4</b>	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>5</b>	repository.unad.edu.co Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>



  
Dra. Maribel Diaz Espinoza  
DOCENTE - INVESTIGACION CIENTIFICA



ANEXO N° 18

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE  
INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
LA UNIDAD DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

RAMÍREZ MELÉNDEZ VIVIEN ANNETTE

INFORME TITULADO:

“Calidad de atención y satisfacción del parto humanizado en puérperas del  
Centro de Salud Sechura, Piura 2019”

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SUSTENTADO EN FECHA: 12 DE DICIEMBRE DE 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Unanimidad



KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ  
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN Y GRADOS UPG  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO -PIURA