



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Nivel de Satisfacción relacionado con la percepción de la Calidad de Atención en
puérperas, Hospital Distrital Vista Alegre, 2019

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

AUTORA:

Br. Zoraida Maribel Montoya Sauna (ORCID: 0000-0001-9464-9254)

ASESORA:

Mg. Enma Pepita Verástegui Gálvez (ORCID: 0000-0003-1606-7229)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de la prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

Trujillo – Perú

2020

Dedicatoria

El amor y cariño es mi felicidad, de mi esfuerzo, de mis ganas buscar lo mejor para ti. Aun a tu corta edad, me has enseñando y me sigues enseñando muchas cosas de esta vida.

Te agradezco por ayudarme a darme encontrar en lado dulce y no amargo de la vida. Eres mi motivación más grande para concluir con éxito este proyecto de tesis.

Hijo Mathias.

Eres una mujer que simplemente me hace llenar de orgullo, te amo y no haber manera de devolver lo que tanto me has ofrecido desde que incluso no hubiera estado aquí en este mundo. Esta tesis es un logro más que llevo a cabo, y sin lugar a dudas ha sido en gran parte gracias a ti; no sé en donde me encontraría de no ser por tus ayudas, tu compañía, tu apoyo en todo, Madre Noemi.

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a Dios por que sin él no había podido llegar en donde estoy. Gracias a Dios por la vida de mi Madre, también porque cada día bendice mi vida con la hermosa oportunidad de estar y disfrutar al lado de las personas que más me aman, y a las que yo sé que más amo en mi vida, gracias dios por permitirme amar a mi madre y a mi hijo.

Tus esfuerzos son impresionantes y tu amor es para mí invaluable.

Junto a mi Padre que desde el cielo sé que está orgullosa de nosotros tus hijos, ya que nos has educado, me has proporcionado todo y cada cosa que he necesitado. Tus enseñanzas las aplico cada día; de verdad que tengo mucho por agradecerte.

Tus ayudas fueron fundamentales para la culminación de mi tesis.

Te doy gracias, madre por todo lo que has hecho por mí, ni con todo el año de vida poder pagarte todo lo que me has dado, me motivaste constantemente para alcanzar mis anhelos. Te Amo Mamá.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

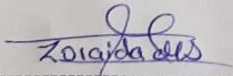
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Zoraida Maribel Montoya Sauna estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Trujillo; declaro que la tesis titulada "Nivel de satisfacción de puerperas durante el parto y su relación con la percepción de la Calidad de Atención de Obstetricia, Hospital Distrital Vista Alegre, Víctor Larco Herrera, Año 2019" presentada, en 72 folios para la obtención del grado académico de Maestría en los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagio.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 22 diciembre del 2019



Firma

Nombres y apellidos: Zoraida Maribel Montoya Sauna

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	20
2.1 Tipo y diseño de investigación	20
2.2. Operacionalización de variables	21
2.2.1. Población	22
2.2.2. Muestra	22
2.3. Criterios de selección	22
2.4. Unidad de análisis	23
2.5. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	23
2.5.1. Técnica:	23
2.5.2. Instrumento de recolección de los datos: cuestionario	23
2.5.3. Validez y confiabilidad:	24
2.6. Procedimiento	25
2.7. Método de análisis de datos	25
2.8. Aspectos éticos	25
III: RESULTADOS:	26
IV. DISCUSIÓN:	34
V. CONCLUSIONES:	38
VI. RECOMENDACIONES:	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1 nivel de satisfacción durante la atención del parto.....	26
Tabla 2 nivel de percepción de la calidad de atención	28
Tabla 3 Prueba de normalidad	29
Tabla 4 dimensión técnica científica de la percepción.....	30
Tabla 5 dimensión técnica científica de la percepción.....	31
Tabla 6 dimensión humana de la percepción.....	32
Tabla 7 dimensión entorno de la percepción	33

Resumen

En la presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el nivel de Satisfacción con la percepción de la Calidad de Atención en puérperas, se utilizó el método cuantitativo y diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional, la muestra estuvo constituida por 64 puérperas cuyo parto fue atendido en el hospital Vista Alegre; la obtención de datos se realizó mediante la técnica encuesta y el instrumento: cuestionario. Para el análisis de datos se utilizó tablas de distribución de frecuencia absoluta simple. Los resultados indicaron que el nivel de satisfacción durante el parto en puérperas es satisfactorio con el 68,8% y la percepción de la calidad de atención que brinda el profesional de obstetricia en el parto es bueno con el 91,3% y llegando a la conclusión que existe relación significativa ($<0.05\%$) entre las variables de nivel de satisfacción de puérperas durante el parto y la percepción de la calidad de atención de obstetricia del Hospital Distrital Vista Alegre 2019, El nivel de satisfacción tiene una correlación directa muy baja con la dimensión técnica científica de la calidad de atención en puérperas $Rho = 0,164$ y con un nivel de significancia de 0,197 no existe relación significativa, El nivel de satisfacción tiene una correlación directa muy baja con la dimensión humana de la calidad de atención en puérperas fue de $Rho = 0,378$ con nivel de significancia estándar 0,002 lo cual indica que si existe relación significativa. El nivel de satisfacción tiene una correlación directa muy baja con la dimensión entorno de la calidad de atención en puérperas fue de $Rho = 0,164$ con nivel de significancia estándar de 0,549 lo cual indica que no existe relación significativa.

Palabras Clave: Puérperas, calidad de atención, satisfacción

Abstract

In the present investigation, the general objective was to determine the relationship between the level of Satisfaction with the perception of the Quality of Care in puerperal women, the quantitative method and non-experimental design of a correlational descriptive type was used, the sample consisted of 64 puerperal women whose delivery He was treated at the Vista Alegre hospital; Data collection was carried out using the survey technique and the instrument: questionnaire. For the data analysis, simple absolute frequency distribution tables were used. The results indicated that the level of satisfaction during childbirth in puerperal women is satisfactory with 68.8% and the perception of the quality of care provided by the obstetrics professional in childbirth is good with 91.3% and reaching the Conclusion that there is a significant relationship ($<0.05\%$) between the variables of the level of satisfaction of postpartum women during childbirth and the perception of the quality of obstetrics care of the Vista Alegre District Hospital 2019, The level of satisfaction has a very low direct correlation with The scientific technical dimension of the quality of care in postpartum $Rho = 0.164$ and with a significance level of 0.197 there is no significant relationship. The level of satisfaction has a very low direct correlation with the human dimension of the quality of care in postpartum was of $Rho = 0.378$ with standard significance level 0.002 which indicates that there is a significant relationship. The level of satisfaction has a very low direct correlation with the environment dimension of quality of care in puerperal women was $Rho = 0.164$ with a standard level of significance of 0.549 which indicates that there is no significant relationship.

Keywords: Postpartum, quality of care, satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de Salud, pone en manifiesto la importancia de la sanidad de las mujeres durante la edad reproductiva que va entre los 15 años hasta los 49 años, es trascendental para este grupo de mujeres porque también tiene consecuencias en la sanidad y la evolución de la generación venidera; por lo tanto, la atención que se pueda observar durante el parto viene a ser un punto crítico y de mucha atención durante la vida de una señora. Es preciso señalar que el parto es un hecho vital muy significativo en la vida de toda mujer, ya que es un acontecimiento único y con grandes sentimientos. (Gerónimo, R. Magaña, M &Rivas, A. 2015)

En definitiva, la atención del parto se debe efectuar siempre del conocimiento usual de que el parto es un proceso con particularidades y funciones de los órganos y tejidos del cuerpo de la mujer, en el que los expertos de la salud solamente deben inmiscuirse para enmendar desvíos de la regularidad. Los expertos de la sanidad quienes participen en el cuidado del parto deberán respaldar un ambiente de seguridad, familiaridad y privacidad (Gutiérrez, 2015).

El primer trato entre los expertos de la sanidad y la gestante es de suma importancia, cabe destacar que determinará la confianza y colaboración de la gestante y sus acompañantes en las diferentes etapas del parto y durante su hospitalización en los establecimientos de sanidad. El profesional de la salud encargado de la vigilancia del alumbramiento debe asegurar un ambiente de familiaridad, seguridad, decencia e privacidad de las mujeres. (Alvarado, 2016)

Por consiguiente, la calidad de un cuidado oportuno y correcto en el momento del alumbramiento y el lapso contiguo, ya que estos dos periodos son considerados periodos de peligro que están asociados a un alto riesgo de complicaciones. (Vera M. 2018)

La mortalidad materna es algo negativo para la salud, porque muestra el progreso de un país, y sobre todo la calidad de un cuidado que se otorga a la población como exposición de una política relacionada a la salud. (Alvarado, 2016).

El sistema de salud y los expertos de la sanidad deben priorizar los problemas de los pacientes, donde no solo se cubran las necesidades y estándares técnicos de calidad, sino que también abarque todas las carencias y falencias que presentan las asistencias de la sanidad y las dificultades que presentan de las personas quienes se atienden en los establecimientos de salud (Orihuela 2015)

En el Perú para disminuir los índices de mortandad de las madres, es necesario tener grandes equipos de trabajo, en los cuales los expertos de la sanidad comisionados en otorgar la atención de calidad, deben ir haciendo las mejoras continuas de los servicios, de esta manera se mejora las inversiones de salud y se pueda cubrir con las necesidades básicas de las mujeres y población general (Leddy, Pepper).

Dado que hoy en día se va operando habilidades encaminadas al avance de las coberturas de la asistencia de la sanidad, donde dar un excelente cuidado de la asistencia de la sanidad materna y al mejorar el recurso humano, con los profesionales calificados, de esta manera promovemos la atención prenatal reenfocada, la atención de parto institucional, así fortalecer las gestiones de cuidado primario de salud brindando una atención de calidad (Gutiérrez, 2015)

La satisfacción del paciente se puede decir que es una expresión emocional y subjetiva, que se puede manifestar conforme va avanzando la comprensión de los diferentes usuarios; esto se sostiene por las discrepancias instructivas, culturales, colectivas y financieras; entonces la satisfacción, cambia de un individuo a otro, según sus culturas, cualidades, finanzas, edad, género y cualquier otro factor de relación. (Aranaz,2000)

Se considera a la calidad de atención adentro de los lineamientos del MINSA y el Modelo de Atención Integral de Salud como una norma que dirige al personal de salud al instante de brindar la atención a los beneficiarios quienes se atienden en los puestos de la sanidad, calidad que radica en usar las normas bioéticas tales como: la autonomía, la imparcialidad y tener el recurso necesario para una buena atención. Todos los estadios de cuidado de los diferentes establecimientos de salud deben ser los adecuados desde la óptica científica y médica; el personal de salud que brinde la atención en los establecimientos debe estar debidamente capacitado. (Ayala, 2015)

La Ley General de Salud N° 26842, hace referencia que las personas tienen el derecho a requerir que los servicios y bienes dirigidos para el cuidado de la sanidad reúnan las instrucciones correspondientes en su presentación, también menciona que los usuarios tienen derecho a reclamar que los servicios que se les brinda deben cumplir con los esquemas; por lo que los servicios de salud están obligados en ofrecer un óptimo nivel de atención para contestar a los problemas de las personas quienes se atienden en los establecimientos de salud(Rojas, 1997)

Es preciso hacer mención que la salud visto hoy en día, sigue siendo afectada, por seguir presentando falencias en los servicios de los hospitales públicos, donde los pacientes manifiestan sus incomodidades en dichos establecimientos de salud, ya que cuyo objetivo principal de los hospitales deberían considerar la percepción de los pacientes, y así poder ir mejorando en cuanto a la calidad de los beneficiarios, el cuidado, la competencia de responder, la fiabilidad, y todos los elementos perceptibles que distinguen los pacientes, porque estos influyen en el ambiente, como los elementos de población y todo paradigma de apreciaciones que garantizan la excelencia de asistencia (García , 2016)

En el ámbito nacional, en el Perú en el 2016 se han registrado 66 fallecimientos de madres por cada 100 000 neonatos vivos, como lo ha publicado la Organización Mundial de la Salud, el cómputo de fallecimiento de madres para el Perú es de 67 por 100 000 neonatos; de igual, manera relata que el Perú se encuentra dentro de los 20 países del mundo que ha logrado reducir los índices de fallecimiento de madres; sin embargo todavía quedan Administraciones Provinciales de Sanidad con indicadores altos de fallecimientos maternos (Alvarado L, 2016)

Según Bravo; este estudio brinda el respalda al profesional obstetra ya que ellas se encargan de dar el soporte sentimental a lo largo del trabajo de alumbramiento, respetan la toma de decisiones de las parturientas y dichas mujeres dan el agradecimiento por el soporte, cuando ellas se sentían con la capacidad de poder responder a todos los procesos que le explicaba la obstetra en el momento del parto, ellas manifiestan qué aprecian mucho el respaldo ofrecido por el personal encargado de la atención, hacen referencia del buen trato y cuidado recibido; esto es, una de las expectativas positivas, referidas por las madres, respecto al proceso de parto. Sin embargo, algunas gestantes, cuando perciben que no podían hacerlo,

relatan que eran las obstetras quienes le daban los ánimos que necesitaban en ese momento de experiencia vivida, la ayuda emocional y física, en el manejo del dolor, como en circunstancias interpersonales, que ponían en dificultad el proceso del trabajo de parto.

Otro punto importante de mencionar en esta investigación es que el 22 % de las gestantes atendidas por el personal de salud, manifestaron su satisfacción en la atención, cubrieron sus expectativas con respecto a la atención esperada por el personal que las atendió. (Bravo, 2016)

Herrera, B. señala que con respecto al personal de salud, la Obstetra es el profesional indicado para conducir a la gestante durante el trabajo de parto y puerperio y todo el proceso que compete la atención del trabajo de parto como: la dilatación y expulsión, en este estudio resalta que la atención no solo debe estar sometida a aplicación de determinadas técnicas y cuidados normalizados, sino a una evaluación constante del estado de la gestante, y al uso apropiado de las habilidades de comunicación, y que este último debe ser usado como una herramienta más del trabajo, emplearla como soporte emocional y sostén para la mujer gestante. (Acosta 2015)

En esta investigación nos hace mención lo importante que es hacer un diagnóstico certero de las fases del trabajo del parto de esta manera es probable que se evite complicaciones en el parto, y así esperar que el trabajo de parto siga su proceso normal.

Concluye este estudio diciendo que el trato individualizado que brinda una única obstetra durante el transcurso de la gravidez y el alumbramiento ha demostrado tener muy buenos resultados obstétricos en todas las atenciones obstétricas. (Ayala, 2015)

Según Rodríguez, (2016), España. Cuya finalidad fue establecer el Grado de complacencia de embarazadas socorridas conforme la clase de alumbramiento, diseño corte transversal, su muestra fue de 345 púerperas atendidas, de instrumento uso encuesta SERVPERF-GP acondicionada y certificada por los investigadores, obtuvo como resultados: El 62.6% tienen edades que fluctúan entre los 29 y 38 años, 83.2% tienen nivel de erudición universitario, 59.4% son desposadas, 52.5% declararon tener 1 vástago y el 98.3% de nivel de satisfacción el valor de mayor frecuencia fue la dimensión: Aspectos Tangibles con 5.7%. Esta investigación concluye que el nivel de satisfacción fue alto y, existe diferencias significativas en el grado de satisfacción de las púerperas conforme la clase de alumbramiento.

Por otro lado en Ecuador, los partos hoy en día son atendidos por el personal de salud o recurso humano debidamente calificado; en algunos estudios nos hacen referencia que los alumbramientos acaecidos en los cinco años donde era atendidos por el personal de obstetricia u otros expertos de la sanidad, ellos deben estar en constante capacitación y poniendo en práctica las normal técnicas y aplicar los estándares de calidad de la cuidado a las gestantes, respetando sus creencias, evitando así las complicaciones y reducir las índices de mortalidad materna, es preciso hacer mención en este estudio que el 92,5% obtuvo satisfacción integral de las gestantes en relación al cuidado recibido durante el alumbramiento, en este estudio la satisfacción percibida por la gestantes lo define a manera de la educación de sus expectativas con la apreciación conclusiva de la prestación recibida, ellos lo catalogan como un indicador de resultados de la eficacia de la asistencia y del cuidado recibido al paciente (Mendoza L, 2009)

En España, al mismo tiempo, la prestación de sanidad, está en 31.6% con respecto a la percepción y la satisfacción recibida en los hospitales públicos; lo que se ve reflejada la excelencia de la prestación y el cuidado brindado dado como prioridad, en las políticas de estado. Así mismo existen establecimientos de salud, como los hospitales destinados a la población, a diferencia de muchos países existen ciertas diferencias por la calidad de atención y la calidad del personal de salud que atienden y, hacen uso de tecnologías de acuerdo al nivel de atención, así como también se encuentran puestos de salud como hospitales, en lugares, pero siendo insuficiente en algunos, generando malestar de la población por la mala atención (Lazo, 2016).

García M, (2016) Ecuador, en su artículo “Satisfacción de las mujeres atendidas con el parto culturalmente adecuado en Loreto”, con objetivo investigar el grado de complacencia de las embarazadas quienes se atienden en el establecimiento de sanidad y su correlación con la percepción del dolor, su disertación fue cuantitativa, descriptiva, prospectiva y de corte longitudinal, la población fue conformada por 90 féminas asistidas con el alumbramiento en el Centro de Salud Loreto desde marzo hasta mayo del año 2016. La población representativa constó de 62 féminas asistidas con el alumbramiento desde la perspectiva cultural apropiada en el Centro de Salud, con un nivel de confianza del 85 %, su técnica la encuesta e instrumento que empleo fue el cuestionario , dicho trabajo evaluó la complacencia de la

embarazada en concordancia con los distintos indicativos como: indagación recogida, familiaridad, limpieza del área y compañía de la familia de acuerdo a los discernimientos de las mujeres quienes se atienden en el Centro de Salud como resultado esta investigación arroja que el 38 de estas féminas se profesaron encantadas con el cuidado recibido a lo largo del alumbramiento y el 54,8 % reseñaron dolencia muy intensa a lo largo del alumbramiento, llegando a la conclusión que su grado de complacencia fue elevado y la apreciación de la dolencia a lo largo del alumbramiento fue elevada teniendo una correlación relevante entre ambas variables. (García, 2016)

Según el Autor Mori, (2017), Perú, titulado: “Calidad de atención y satisfacción del usuario en atención de parto en púerperas del servicio de obstetricia del hospital regional de Loreto, junio-julio” cuya finalidad fue establecer la excelencia de cuidado y nivel de complacencia del beneficiario, en cuidado del alumbramiento del área de ginecología del Hospital Regional de Loreto. Metodología: se realizó una investigación con una metodología, de diseño no Experimental de tipo observacional, cuantitativa y correlacional; la muestra fue por comodidad estuvo conformada por 97 púerperas atendidas en el servicio, a quienes aplicaron un cuestionario con los criterios de inclusión. Cuyo hallazgo principal fue buena la calidad con el 83% y excelente con el 17%, mientras que el grado de complacencia de las beneficiarias fue satisfecho con el 91.8% y muy satisfecho 8.2%, llegando a la conclusión que las variables tienen correlación relevante con la complacencia y la calidad de atención, dicho de otra manera a más grande bienestar de las asistencias, distribución sobre el proceso del alumbramiento, tiempo óptimo del cuidado, mayor será el grado de complacencia de los beneficiarios (Mori, 2017)

Garayar T. (2018) “Calidad de Atención y Satisfacción de las usuarias en el servicio de obstetricia”; dicho estudio planteó establecer cuál era el grado de satisfacción de los beneficiarios, desde la dimensión de calidad, en el Centro de Salud Huanca. Cuyo objetivo determinar el análisis descriptivo y comparativo del nivel de satisfacción. Dicho estudio fue aplicativo desde una metodología descriptiva y de corte transversal. La población fue conformada por todos los pobladores quienes se llegan atender al Centro de Salud, de ellos se escogió un conjunto significativo final de 80 beneficiarios, como técnica de recojo de datos el cuestionario SERVQUAL y la guía de observación, estos instrumentales son válidos

y confiables. Los resultados fueron 58.6% satisfechos con la atención obtenida con respecto a las dimensiones de calidad.

Llegando a determinar en su análisis una metodología descriptiva y comparativa se estableció la existencia de discrepancias reveladoras entre el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Centro de Salud con el nivel medio de satisfacción de las beneficiarias socorridas en el servicio de Obstetricia del Centro de Salud. (Garayar, 2018)

Según Ayala, (2015), Lima, Universidad Mayor de San Marcos. “Calidad de la atención del parto según percepción de las usuarias en el servicio de centro obstétrico en el Instituto Nacional Materno Perinatal”, cuya finalidad fue establecer la excelencia de cuidado del alumbramiento como la apreciación de las beneficiarias en el área del centro ginecológico, método descriptivo, corte transversal, su muestra fue de 313 féminas quienes recién han alumbrado, se administró un cuestionario a las féminas quienes recién han alumbrado adyacentes asistidas en el área del centro ginecológico, de todas las preguntas más valorada en este trabajo de investigación el que más resalto fue la compañía del compañero a lo largo del alumbramiento. Las dimensiones concernieron a una categoría de "satisfacción", y la de mayor valor fue la dimensión de técnica científica. La complacencia total de las féminas quienes se atendieron fue del 93,3% llegando a concluir que féminas quienes se atendieron en el área de centro ginecológico distinguen su atención con un nivel de satisfacción. (Ayala, 2015)

Según Contreras, (2019) Perú - Huancavelica, en su estudio titulado “Calidad en la Atención del Parto según Percepción de las Puérperas Atendidas en el Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica, mayo 2019”. Con su Objetivo: Determinar la excelencia en el cuidado del alumbramiento de acuerdo a la apreciación de las mujeres quienes recién han alumbrado socorridas en el Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica, mayo 2019. Con metodología: La investigación siguió una metodología prospectiva de corte transversal y descriptiva. Cuya población estuvo constituida por 63 mujeres quienes recién han alumbrado socorridas en el Hospital Regional de Huancavelica, y su muestra fueron 59 puérperas de parto vaginal. Se aplicó el cuestionario de calidad en la atención del parto según percepción de las puérperas atendidas. Sus resultados fueron en la dimensión entorno el 71.7% tuvieron una percepción buena, en la dimensión técnica el

66.1% tuvieron una percepción buena; y según la dimensión humana el 54.7% tuvieron una percepción buena. El 64.2 % de las puérperas encuestadas refieren tener una buena percepción con relación al cuidado del alumbramiento en el Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia. En conclusión: Las puérperas tuvieron una percepción buena de todas las dimensiones, en orden entono, técnica y humana. (Contreras, 2019)

Molina, T (2015) Perú – Chachapoyas, en su disertación con la finalidad de establecer el nivel de satisfacción de las mujeres quienes recién han alumbrado acerca de los cuidados que otorgan la médico especialista en obstetricia al neonato en el Servicio de Gineco - Obstetricia, Hospital de Apoyo Il Gustavo Lanatta Luján, con diseño de investigación cuantitativo, descriptivo de tipo prospectivo, transversal, su muestra fue 32 puérperas, su instrumento que utilizo fue la escala SERVQUAL, cuyas resultas son: Del 100% de las mujeres quienes recién han alumbrado del servicio de Gineco-Obstetricia, el 71.9% expresaron estar escasamente satisfechas con las atenciones que otorga la médico especialista en obstetricia al neonato; el 25% expresaron sentirse muy satisfechas y solamente un 3.1% manifestaron sentirse insatisfechas; en la dimensión de tangibilidad, el 75% expresaron sentirse poco satisfechas con las atenciones que dedica la médico especialista en obstetricia . En conclusión, las puérperas en general del servicio obstétrico, manifestaron estar poco satisfechas con los cuidados que brinda el personal (Molina, 2015).

Gonzales, P (2018), realizado en Chimbote, con título “Satisfacción de las parturientas y puérperas frente al cuidado obstétrico-hospital La Caleta”, cuya finalidad fue establecer el grado de complacencia de las parturientas y puérperas con la atención Obstétrica del Hospital la Caleta de Chimbote. La Metodología fue descriptiva de una casilla de corte transversal con un muestreo no probabilístico compuesto por 100 mujeres con discernimientos de incorporación, donde se utilizó el instrumento el cuestionario de 40 ítems. Teniendo como resultados el siguiente porcentaje, que el 37,6% respondió descontento de forma general, lo que señala la existencia de una tendencia de desaprobación a las atenciones Obstétricas. Asimismo, al valorar las dimensiones se advierte que el grado de descontento acerca de las atenciones obstétricas a lo largo del puerperio oscila entre el 31,1% y 37,7% correspondientemente, en lo referente al cuidado del neonato, organización y ambiente, los números se ubican en 42,7% y 44,0% de féminas quienes señalaron su descontento concerniente a las atenciones Obstétricas. En conclusión, las féminas quienes fueron

atendidas en el Hospital La Caleta, manifestaron su descontento frente a las atenciones obstétricas, señalando la existencia de una tendencia de desaprobación con referencia a las atenciones que le ofrece el profesional en obstetra (Gonzales, 2018).

Diaz, E. (2017) Trujillo en su estudio titulado: “Nivel de satisfacción de puérperas durante el parto y Percepción de la Calidad de Atención de Obstetricia, Hospital Distrital el Esfuerzo de Florencia de Mora 2017”; la finalidad de esta tesis fue establecer la relación entre el grado de satisfacción, la atención del alumbramiento y la apreciación de la calidad de atención, en mujeres quienes recién han alumbrado y han sido atendidas en el Hospital Distrital El Esfuerzo de Florencia de Mora, de octubre a noviembre de 2017. La población fue de 64, metodología cuantitativa, descriptiva, correlacional, de corte transversal; su técnica fue la encuesta e instrumento el cuestionario, cuyo resultado fue el 63% de mujeres quienes recién han alumbrado manifestaron un grado de apreciación regular en relación a la calidad del cuidado de la profesional de obstetricia; el 55% se encontró satisfecha. La correspondencia entre el grado de complacencia a lo largo del cuidado del alumbramiento y la calidad de cuidado fue 41% entre satisfecho y regular. Llegando a la conclusión que la correspondencia entre el grado de satisfacción de mujeres quienes recién han parido y la apreciación de la calidad de cuidado de ginecología es reveladora, en el Hospital Distrital el Esfuerzo de Florencia de Mora 2017 (Diaz, 2017)

Así mismo encontramos teorías al respecto de las variables de estudio, donde podemos mencionar que la Calidad viene del latín *qualitas* que expresa atributos, modo de ser. Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, calidad está relacionado con características a un objeto (Acosta, 2015).

Deming (1989) detalla la calidad como el valor previsible de homogeneidad y confiabilidad a costo mínimo, apropiado a los requerimientos del cliente. Aquí mismo nos resalta que el que el objetivo trascendental de la compañía es persistir en la economía, resguardar la financiación, vencer y garantizar el personal que labora en la compañía. Para poder alcanzar el objetivo a la calidad. La forma de alcanzar una mayor y mejor calidad es optimizando el artículo y el acomodamiento del trabajo a las descripciones para disminuir la inestabilidad en la estructura de los procedimientos de producción.

Juran y Gryna (1993) puntualiza a la calidad como el acomodamiento de la utilización, esta enunciación involucra una adaptación de la estructura del artículo o prestación (calidad de la estructura) y la exactitud de la graduación en que el artículo es satisfactorio con esta estructura (calidad de manufactura o anuencia). La calidad de la estructura se relaciona con las particularidades que de manera potencial y viablemente debe poseer un artículo para colmar las escaseces de los usuarios y la calidad de conformidad señala a la manera de como el artículo terminable acoge las descripciones delineadas y estructuradas al inicio.

La palabra calidad procura consistencia en una enunciación sola, teniendo en cuenta la existencia de acepciones diferentes, entonces ésta depende de las exigencias, del contenido, de las personas interesadas y de las expectativas para las que se emplee. Al principio la calidad estaba mancomunada a divisiones de la manufactura y transacciones. Subsiguientemente, se aplicó en las áreas de la instrucción, la sanidad y en cualquier sector productivo en general (Acosta N. (2015).

Es de esta manera que la palabra calidad se aplica en el ámbito de la sanidad y comprende una forma específica que admite contrastar, valorar y, en consecuencia, instaurar progresos en los aprendizajes relacionados con la asistencia en los servicios de Salud (Orihuela S (2015)

la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de las Salud (OPS), definen a la calidad en la salud como la exigencia en cláusulas de eficacia y eficiencia, así como una imposición en disposiciones éticas y honorables. La calidad de atención puede orientarse desde tres dimensiones: De la satisfacción de las expectativas de los usuarios, de la institución y del trabajador de salud (**Vera 2018**).

Según Donabedian, la calidad radica en proveer al enfermo el mayor y absoluto satisfacción, luego de tener en cuenta el cotejo de los ingresos y gastos esperados en durante todo el transcurso de cuidado, sin suprimir las virtudes éticas ni las costumbres de los diversos profesionales quienes contribuyen durante el proceso (**Vera 2018**), también, contiene que "el grado de calidad es la intensidad en que el cuidado prestado es apto para conseguir la medición más propicia entre riesgos y benevolencia" y circunscribe organización, metodologías y consecuencias como los tres elementos de una estructura abstracta con la

finalidad de valorar el cuidado sanitario y, basándose en esta teoría, preexiste una correspondencia utilitaria elemental entre estos tres compendios de tal manera que uno le sigue al otro. (Gonzales, P (2018)

Myers y Slee, concreta que la calidad, es tomando de la significación de, como el grado en que se efectúan las reglas en concordancia con la comprensión existente, también nos menciona que la Estructura es parte de la calidad, donde comprende respectivas características de los proveedores que brindan la atención, así como también los instrumentos y recursos que tienen para dar la atención. También nos menciona que parte de la calidad incluye los lugares físicos es decir el ambiente o el medio donde se trabaja, así también el recurso humano, el repartimiento y valoración del personal experto, de la misma manera: el dígito, tamaño, equipos y ubicación geomorfológica de los sanatorios (Medina, 2011).

El control de la calidad del procedimiento tiene representación sistemática. En su perspectiva estratégica, las reglas procedentes de la medicina guían el uso de los procesos diagnósticos y de medicación; en su perspectiva de relaciones, las reglas de asistencia, legales, comunitarias y de cada sanatorio mismo legalizan las intercomunicaciones (Gonzales, 2018).

Resultado es la permutación adjudicable al trabajo médico, que se ocasiona en la etapa presente y futura de la salud del enfermo. Se integran los progresos de las competencias comunitarias y psicológicas, las conductas nuevas de los pacientes, la cognición adquirida acerca de la salud y la transformación de las costumbres de existencia. (Gonzales, 2018).

Entre los elementos del cuidado médico; Donabedian construye una correspondencia pragmática: Estima que una configuración buena incrementa las probabilidades de un buen procedimiento y que un buen procedimiento incrementa las probabilidades de un buen resulta.

Calidad según Donabedian, es alcanzar más beneficios en la atención de salud para el paciente con menor riesgo; comprendida en dimensiones interrelacionados e interdependientes: lo interpersonal y tecnología. Lo primero es la idiosincrasia y cultura del paciente. Lo segundo es la utilización de ciencia y tecnología médica, para que alcance el beneficio máximo de la salud, sin acrecentar peligros. (Mori, 2017)

Además, Donabedian puntualiza que la calidad en la atención a la salud alcanza dos dimensiones: la técnica y la relacional. En la primera hace referencia a la utilización de ciencia y tecnología médica, para que alcance el beneficio máximo de la salud, sin acrecentar peligros; entonces el nivel de calidad se mide por la equidad entre beneficio y peligro. La dimensión relacional circunscribe cualidades y reglas sociales definidas en la interrelación habitual entre personas y del mismo modo en circunstancias específicas, regidas en base a los mandatos morales que dirigen el trabajo de los expertos quienes participan, y en las expectativas y anhelos de los beneficiarios; esto involucra que la calidad relacional se calcule por el nivel de inclinación hacia estos mandatos morales, modelos, expectativas y anhelos. La tercera dimensión, es la de infraestructura, en esta se encuentran las peculiaridades del ambiente: ambientes físicos, higienización, luminosidad y ventilación del entorno (Mori, 2017).

En la teoría de Deming hace mención que la circunferencia de la calidad se convierte en un método de perfeccionamiento continuo, ya que se debe analizar desde cada porción del proceso y observar el conjunto de problemas de manera que ayude a mejorar, dicho de otro manera; la calidad implica obedecer con las expectativas del beneficiario, es la acción de otorgarle satisfactorios conforme a sus requerimientos, siguiendo una ontología elemental de gestión, una manera nueva de obrar donde la consideración, la confianza y el trabajo en conjunto predominan (Acosta 2015).

Como definen B. Zas et al, el procedimiento de la calidad absoluta elevada a su expresión máxima se cambia a una manera de existencia organización, logra que cada individuo involucrado ejecute sus trabajos completos y de manera cabal, en el tiempo justo; y en el área que le concierne. Esta se caracterizado por el beneficiario y no por el establecimiento; es una visión de dar al beneficiario lo que él demanda, espera, ambiciona y quiere, busca tener beneficiarios contentos. (García, 2017).

Otras teorías como la de Kaoru Ishikawa no hacen ver de manera superficial calidad significa calidad del producto, dicho de otro modo, calidad es: excelencia del producto, excelencia de la prestación, excelencia de la gente, excelencia de la compañía, esta teoría resalta la importancia que la calidad se debe tomar como prioridad y lo primordial en institución es la

calidad y que los servicios han de estar enfocados de manera continua en dirección a satisfacer las demandas de los consumidores.

La teoría de Philip B. Crosby para él. La calidad es estar en concordancia con las exigencias. Las exigencias tienen que estar establecidas de manera clara para evitar tergiversaciones; las medidas se deben tomar de manera continua para establecer la aprobación con las exigencias esgrimidas; la no conformidad encontrada se verifica como falta de calidad. Crosby resalta el compromiso que debe tener la administración a perfeccionar la calidad, la administración debe actuar con ejercicio de líder con la intención de activar la excelencia de los servicios, y de esta manera estimular al recurso humano a ofrecer una prestación de calidad.

Por otro lado, la satisfacción es un acontecimiento que está definido por las costumbres formativas de diversas comunidades, entonces el concepto de satisfacción variara de acuerdo al ámbito social. Hill comprobó que la complacencia y el cuidado médico están influenciadas por el grado en que el desempeño del experto de la salud atañe con la expectación del paciente. La definición de satisfacción se cimienta en la divergencia entre las expectativas del enfermo y la apreciación de las asistencias recibidas. Es así que las apreciaciones personales son asociadas de las expectativas precedentes y establecen la calidad del servicio (Medina 2000).

La satisfacción también se concreta como " La medida en la que el cuidado sanitario y el estado de salud derivado concluyen con las expectativas del beneficiario." La satisfacción constituye las vivencias subjetivas derivadas del desempeño o inobservancia de las expectativas que posee un individuo en relación con algo (Jiménez, 2013).

También se puede decir que la satisfacción es la sensación de cumplir satisfactoriamente una necesidad que se somete a un comportamiento o sentimiento positivo percibido por el usuario. Para Donabedian la satisfacción de los pacientes es la derivación final de la excelencia en el cuidado y que se ve reflejada por la habilidad del personal que brinda la atención y que llega a cubrir los requerimientos de los enfermos o beneficiarios. Es por ello que se sabe que los enfermos contentos permanecerán utilizando los servicios de sanidad y conservarán nexos con los profesionales encargados de la atención (Jiménez, 2013).

Los principios de complacencia del beneficiario que se identifican son: la relación humana y personalizada, la simpatía, la condición de dar respuesta, la excelencia de la información admitida y la comodidad de los servicios básicos, de la misma manera las causas de descontento son la carencia de conexión de los empleados de las entidades de salud, las enormes empadronas de espera y las dilaciones en las atenciones (Acosta, 2015).

La complacencia del paciente con el cuidado sanitario se alcanza cuando el beneficiario expresa que la prestación prestada fue la que deseaba. La satisfacción hace referencia al cuidado sanitario en general tanto a la responsabilidad técnica del personal de salud como a las relaciones entre las personas del centro de salud. Entender la satisfacción del enfermo permite presagiar, por ejemplo, la atención terapéutica y el regreso al mismo centro médico ante otro hecho. (Josefina, 2003).

La satisfacción con los servicios de sanidad es una concepción compleja que se relaciona con una diversidad de componentes como son: la forma de existencia, las vivencias previas, las expectativas de futuro, las virtudes de la persona y las virtudes de la sociedad donde se desenvuelve (Minsa 2009).

Para Dugas, la satisfacción, involucra una vivencia razonada, que da origen al cotejo entre las expectativas y la conducta de la asistencia, esta variable depende de varios elementos como son: las expectativas, virtudes morales, virtudes de cultura, insuficiencias personales y la organización propia. Estos factores son condicionantes para que la complacencia sea desigual para distintos individuos y para el mismo individuo en contextos diferentes. (Contreras, 2019).

Según Leddy y Pepper, en la complacencia comprendida por el beneficiario provee una información precisa acerca de la asistencia de servicios, la excelencia de cuidado, la interrelación con el beneficiario, el estado de familiaridad con el experto de salud quien lo atiende y la reputación constitucional; es dificultoso la obtención de otras fuentes y ventajoso para optimizar los detalles que requieran ser rectificadas para acomodarse de mejor manera a los requerimientos del beneficiario. (Jiménez, 2003)

Gutiérrez, puntualiza que el grado de complacencia del beneficiario en lo referente la calidad de atención que otorga un centro de sanidad, radica en que este último debe colmar sus expectativas, entonces, la calidad es equivalente al beneficiario satisfecho. Asimismo, hace referencia que la complacencia apreciada por los beneficiarios ha sido distinguida como uno de los índices de selección para calcular el efecto de las intervenciones de transformación de la división de Salud. Hay una vasta práctica de usar esta guía en los 20 años ulteriores, al mismo tiempo de haber en el ámbito universal acercamientos heterogéneos e instrumentos para medir la complacencia de los beneficiarios de los establecimientos de salud. En el Perú, la apreciación de los beneficiarios del centro de sanidad es un evento escasamente estudiado, en el cual, también, el preludio de visiones y métodos de comprobación de calidad son recientes (Gutiérrez 2015).

Existen diversas propuestas de las dimensiones de la calidad, sin embargo, la más reconocida es la de Avedis Donavedian; escala que propone 3 dimensiones: Aspecto técnico de la atención, relación interpersonal, establecidas entre el proveedor y beneficiario y el contexto o entorno de la atención.

Dimensión técnico- científica, hace referencia a los aspectos técnicos y científico del cuidado, y sus particularidades fundamentales son: Efectividad, que se refiere a lograr cambios favorables (resultados) en las condiciones de salud de las personas. Eficacia, que se relaciona a la consecución de las metas en la prestación de la asistencia de salud mediante la aplicación apropiada de las pautas sistemáticas y de administración.

Eficiencia, es la utilización adecuada de bienes y medios calculados para conseguir las resultas deseadas.

Seguridad, es la manera en la que se proporcionan las asistencias de sanidad, se encuentra definida por la estructura y los procedimientos de atención, los cuales procuran perfeccionar las utilidades y hacer mínimos los peligros para la sanidad del beneficiario.

Integralidad, significa que el beneficiario obtenga las prestaciones de sanidad que su circunstancia lo solicite y que manifieste una importancia acerca de la situación de salud de su compañero.

En la dimensión técnico-científico se asevera la asistencia de un servicio de salud excelente, que se base en aplicar erudiciones y métodos que consoliden las particularidades mencionadas con anticipación. (Minsa, 2009)

Dimensión humana, se relaciona con el aspecto entre las personas del cuidado, y que sostiene las particularidades: Consideración a la justicia, a la cultura y a las peculiaridades propias de cada individuo, Investigación total, verídica, pertinente y que pueda ser comprendida por el beneficiario o por la persona encargada de él o ella. Importancia manifiesta en el individuo, en sus apreciaciones, privaciones y requerimientos; lo que es también permitido para el beneficiario interno, cortesía, trato amable, caluroso y que tenga empatía al momento de la atención.

Ética, de acuerdo con las virtudes aceptadas por la colectividad y los preceptos deontológicos que rigen el comportamiento y las obligaciones de los expertos y empleados del sector salud. Dimensión del entorno, se relaciona con las oportunidades que el establecimiento otorga para una destacada asistencia de los servicios de salud con la finalidad que generen valor añadido para el beneficiario a precios sensatos y razonables. Involucra una escala básica de confort, acomodación, higienización, ordenación, intimidad y el componente de familiaridad que aprecia el beneficiario por la prestación. Generalidades sobre Percepción. (Cruzado, 2016).

La teoría de satisfacción del beneficiario de Bhoopathi manifiesta que, en el transcurso del tiempo, estudiosos han unido pruebas y desarrollado muchas teorías de satisfacción del usuario, estas teorías visualizan a la satisfacción desde varias ópticas como: teoría del desempeño en esta teoría la satisfacción muestra expectativas por el desempeño que tenga el personal y el resultado del tratamiento que obtenga. El usuario con satisfacción baja esta relacionada con resultados clínicos desfavorables, mientras el usuario con satisfacción alta está relacionado con resultados clínicos favorables. Otra teoría que nos habla sobre la satisfacción es la teoría del logro que lo ve de un modo diferente, la satisfacción para esta teoría implica que la satisfacción del paciente puede modificar favorablemente con el grado de alcanzar el resultado percibido se asemeje a las expectativas anteriores a la atención. (Bhoopathi 2005)

Por lo tanto, cuando hablamos de satisfacción se puede decir que se basa en la discrepancia entre las expectativas del enfermo y la apreciación que ha acogido. De este modo, las apreciaciones personales asociadas con las expectativas precedentes conforman la manifestación de la calidad del servicio.

Sensación que la beneficiaria percibe al alcanzar la recuperación de la equidad entre una carestía o grupo de carestías y la finalidad a los fines que la minimizan. Significa percepción de palabra relativa de una estimulación que explora sus propósitos (Caminal, 2008).

Por otro lado, la Calidad de atención en Salud está asociado a la complacencia de las carestías y pretensiones del enfermo particular, de su familia y de la colectividad tomado desde la perspectiva de un todo. Se cimienta en la alineación de una reorganización cuya meta es obtener valores de perfección en las prestaciones descartando equivocaciones y optimizando el beneficio de las organizaciones. Asimismo, es un grupo de particularidades de los servicios de salud durante el transcurso de cuidado a los beneficiarios desde la óptica técnica y humana, para obtener los resultados anhelados, tanto para los suministradores como para los beneficiarios.

El autor Gary en su tratado define que el tiempo de restablecimiento completo del aparato reproductor después del parto Inmediato comprende desde las iniciales 24 horas posteriores al alumbramiento. Por tanto, se justifica que la atención que ofrece el experto de medicina obstétrica a lo largo del periodo de tiempo que dura el organismo reproductor recuperarse del parto, es distinguir los problemas de salud desde la etapa inicial, otorgar curación inmediata, controlar la evolución y las capacidades fisiológicas, reconocer sus reacciones y necesidades emocionales, advertir la regresión del puerperio.

Percepción es el desarrollo cognoscitivo que explica de manera directa la situación. Esta explicación se ejecuta se basa en los sentidos y en la injerencia de componentes intrínsecos. La percepción se le ha tomado como un procedimiento a través del cual una institución absorbe o sustrae información verídica del entorno. (Donabedian, 2014)

La percepción es un procedimiento dinámico y complicado que se forma en el momento en que una institución recibe impresiones sensoriales, las cuales contienen información, proveniente del entorno exterior; otra parte se deriva de las consecuencias de las transformaciones de los cuerpos intrínsecos, los cuales son mostrados a los aceptantes: La

función de la apreciación se sujeta de la acción de aceptadores que son perjudicados por procedimientos que provienen del entorno físico.

Llegando a formular el siguiente problema ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción con la percepción de la calidad de atención en púérperas, Hospital Distrital Vista Alegre octubre noviembre, ¿2019?

Este estudio de investigación se realizó con el propósito de conocer el nivel de satisfacción de las púérperas y la percepción de calidad de atención del Hospital Vista alegre, el cual admitió realizar recomendaciones para futuros estudios y progresos para otorgar el óptimo cuidado, acrecentando el nivel de calidad de atención y por lo tanto la complacencia de las púérperas.

Finalmente, no se encontraron investigaciones de carácter local acerca del tema de estudio, por lo tanto, este estudio será de gran utilidad metodológica para que puedan tomar de referencia y ser usadas en nuevas investigaciones y puedan comparar y ser analizadas con otros estudios realizados a nivel local, nacional e internacional.

Otro motivo para ejecutar esta investigación fue la muy alta tasa de fallecimiento de madres en el Perú 8,013 muertes en el año 2016, en Lima se provocó 59 muertes de madres (0.74%) y en La Libertad 29 (0.36%). En el Hospital Distrital de Vista Alegre, hubo 216 partos, con una muerte materna; por tal motivo se analiza que, si se realiza una mejora en la calidad de la atención durante alumbramiento, se puede reducir los contratiempos que se puedan presentar en la fase puerperal. Las atenciones ofrecidas a las pacientes de manera general y a la púérpera de manera específica forman emociones positivas, las que ocasionaron a la investigación de que tanto las beneficiarias estén satisfechas con la atención que se les otorga.

Al estudiar el nivel de complacencia de las mujeres quienes recién han alumbrado del servicio de obstetricia, relacionada con la percepción a la calidad de atención es conveniente para el hospital ya que mediante esta tesis se identificará el nivel de calidad que otorgan las obstetras a las mujeres que se encuentran en labor de parto y si están obteniendo satisfacer sus carestías y en el aspecto benéfico se puede ver a las pacientes en este estudio que se

atienden en el Hospital Distrital de Vista Alegre, porque sirve para establecer que equivocaciones se desarrollan en el cuidado diario y que permita corregir y mejorar el servicio de obstetricia.

Es por esta razón que se debe considerar que el experto de medicina Obstétrica ejecuta un papel primordial en la previsión de las dificultades puerperales en la práctica de sus roles, lo que demanda apropiada competencia y permanencia en el sanatorio, es que se resolvió efectuar esta tesis con el objetivo general de Determinar la relación entre el nivel de Satisfacción con la percepción de la Calidad de Atención en puérperas, Hospital Distrital Vista Alegre, octubre - noviembre del 2019. Esta investigación va permitir mejoras y suscitar transformaciones en la labor de los expertos enfocándose hacia la complacencia plena de las puérperas teniendo en cuenta sus expectativas, carestías y apreciaciones, distinguiendo las insuficiencias del cuidado de la obstetra apreciadas por las puérperas. Cuyos objetivos específicos son; Determinar el nivel de satisfacción durante el parto en puérperas en el Hospital Distrital de Vista Alegre, Determinar la percepción de la calidad de atención que ofrece el profesional de obstetricia durante el parto en puérperas del Hospital Distrital de Vista Alegre, establecer la relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión técnica científica de la percepción de la calidad de atención a puérperas que ofrecieron los profesionales de obstetricia. Hospital Distrital Vista Alegre, establecer la relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión humana de la percepción de la calidad de atención a puérperas que ofrecieron los profesionales de obstetricia. Hospital Distrital Vista Alegre, establecer la relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión entorno de la percepción de la calidad de atención a puérperas que ofrecieron los profesionales de obstetricia. Hospital Distrital Vista Alegre, llegando a formular la siguiente hipótesis general: Hay correspondencia significativa entre el nivel de satisfacción de las puérperas y la percepción de la calidad de la atención, y como hipótesis específicas; hay correspondencia significativa entre la dimensión técnica científica y el nivel de satisfacción de puérperas del Hospital Distrital Vista Alegre, existe relación significativa entre la dimensión humana se relaciona con el nivel de satisfacción de puérperas del Hospital Distrital Vista Alegre y por ultimo existe relación significativa de la dimensión entorno nivel de satisfacción de puérperas del Hospital Distrital Vista Alegre.

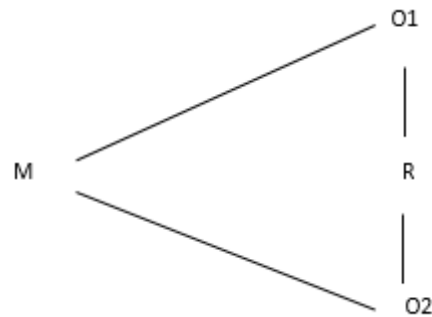
II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

Según su enfoque a la actual tesis le corresponde una investigación con enfoque cuantitativo debido a que los hallazgos se presentaron de manera numérica descriptiva de diseño no experimental, porque no se manipulan variables independientes, es decir observamos los fenómenos tal y como se dan, es cuantitativa, porque refleja la necesidad de medir y estimar magnitudes del problema de investigación en evolución, y poder demostrar su hipótesis. (Hernández, 2014); del mismo modo según los momentos de la toma de los datos esta investigación es de corte transversal cuya clasificación según (Escobar 2018), se debe a que los instrumentos fueron aplicados en único su momento. Según su nivel es descriptivo – correlacional porque no se ha recurrido al control ni a la manipulación de las variables y es correlacional por que se busca instaurar el vínculo verdadero entre las dos constantes, pero sin procurar otorgar una interpretación finalizada de lo investigado. (Escobar, 2018)

Según su modelo de investigación el estudio es de tipo aplicada, porque utiliza el conocimiento adquirido y enfocado a dar solución, frente al problema concretos e identificados. (Landeau, 2007)

En donde el esquema es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra de puérperas

O1= observación: Satisfacción de los usuarios

O2 = observación: percepción de la atención de calidad.

r = Relación entre variable

2.2.Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala
Percepción de la calidad de atención	Procedimiento cognoscitivo que descifra de manera directa el contexto al través del vinculado de particularidades que exteriorizan los servicios de sanidad en el transcurso de cuidado a los beneficiarios con la percepción técnica y humana, para conseguir los resultados esperados, tanto para los provisosos como para los beneficiarios. Avedis Donavedian	El instrumento de recolección de datos Avedis Donavedian Calidad de Atención	Técnica científica Humana Entorno	<ul style="list-style-type: none"> Continuidad Eficacia Efectividad Seguridad Empatia Información complete Amabilidad Etica Comprension durante la atención Ambientación, limpieiza y orden 	ORDINAL Mala: 12-20 Regular: 21-28 Buena: 29-36
Nivel de satisfacción de las púrperas	Proceso cognitivo que explica de una manera directa la situación mediante un agregado de particularidades que exhiben los servicios de sanidad en el curso de cuidado a los beneficiarios con la óptica técnica y humana, para conseguir los resultados esperados, tanto para los proveedores como los usuarios. Ariza C.	Aplicación de la encuesta SERVQUAL modificada para medir la satisfacción del usuario	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatia Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Atención correcta Eficiencia Confianza Atención integral de calidad Capacidad de resolución Interes a solución de problemas cordial Señalización 	ORDINAL. PUNTAJE: Insatisfecha: 12-20 Poco Satisfecha: 21-28 Satisfecha: 29-36

2.2.1. Población

Es la agrupación de todas las componentes de estudio (personas o cuerpos) cuya particularidad visible o de respuesta que pueden enunciar nos sea de interés de estudio.

La población debe estar situada de manera clara en torno de sus particularidades comprendidas, espacio y período de tiempo; características a las cuales se les denomina “marco muestral” Según (Hernández, 2014).

La población para este estudio estuvo conformada por 64 puérperas inmediatas cuyo parto es en el Hospital Distrital Vista Alegre durante octubre - noviembre del 2019.

2.2.2. Muestra

Se define a la muestra como una parte o una porción de una población, la cual nos permite determinar el número de unidades de estudio que se tomará en cuenta para el estudio. (Tamayo, 2008)

Esta muestra estuvo conformada por 64 puérperas que es toda la población de puérperas inmediatas cuyo parto fue atendido en el Hospital Distrital Vista Alegre durante el 2019.

Selección muestral

Es no probabilístico, por conveniencia. Según Hernández (2010) esta técnica de selección empleada se efectúa porque la selección de los componentes de la muestra, no obedece a la posibilidad, sino a causas que se relacionan con el interés del investigador o de la persona quien hace la cantidad representativa de la población y que también deben cumplir con las normas de inserción hasta ultimar los datos.

2.3. Criterios de selección

Criterios de inclusión

- Puérperas inmediatas cuyo alumbramiento eutócico fue socorrido en el servicio de obstetricia del Hospital Distrital Vista Alegre octubre - noviembre de 2019 y que accedieron a tomar parte en esta investigación.

Criterios de exclusión

- Puérperas con cualquier enfermedad física o mental que imposibilitaba aplicar de la encuesta.

- Puérperas quienes lucieron cualquier incapacidad intelectual cognitiva para aplicar la encuesta.
- Puérperas que manifestaron su negativa a participar en la investigación.

2.4. Unidad de análisis

Conformado por cada puérpera inmediata, hospitalizada en el servicio de obstetricia el Hospital Distrital Vista Alegre durante octubre – noviembre del 2019, quienes cumplieron con los criterios de inserción y accedieron de manera discrecional a participar en la investigación

2.5. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.5.1. Técnica:

- Encuesta para la variable nivel de satisfacción.
- Encuesta para la variable percepción de la calidad de atención.
- Se define técnica como aquella que admite dar contestaciones a complicaciones en procesos representativos como de correspondencia de variables, tras recoger de manera metódica información siguiendo un esquema anticipadamente determinado que asevere la rigidez de la indagación conseguida. (Arias, 2012)

2.5.2. Instrumento de recolección de los datos: cuestionario

Según Arias (2004) el Cuestionario es una manera de encuesta. Se ejecuta de modo escrito con una sucesión de interrogaciones.

Escobar (2018) señala que el cuestionario es una sucesión de interrogaciones referentes a una materia, para conseguir información frente a una problemática, tenemos como instrumentos utilizados:

Cuestionario para el nivel de satisfacción. Anexo 1

Cuestionario para la percepción de la calidad de atención Anexo 2.

Dichos cuestionarios, los cuales fueron empleados para medir el nivel de satisfacción y percepción de las puérperas sobre la calidad de atención en el cuidado del personal de obstetricia, y que se acomodó según las características de las puérperas, quienes verificaron con los razonamientos de inserción y que consintieron colaborar en la investigación.

2.5.3. Validez y confiabilidad:

La **validez** es como la acción de que una prueba sea inventada, preparada y administrada de tal manera que mida lo que se plantea calcular.

Según Hernández, la validez se relaciona con el grado en que un instrumento calcula la variable que pretende calcular de manera eficaz. Así mismo, los cuestionarios fueron certificados por juicio de expertos.

Magister en Salud Publica - Mg. Yesenia Salina Benites.

Licenciada en Obstetricia - Lic. Yenny Valdivia More.

Magister en Gestión de los Servicios de la Salud - Lila Heredia Gutiérrez.

Confiabilidad

Puedo decir en términos generales que la confiabilidad, alude al grado en que un instrumento efectivamente computa la variable que procura calcular según el autor (Hernández.)

La confiabilidad de cada instrumento se determinó mediante el coeficiente alfa de Cronbach utilizando una muestra piloto de 20 puérperas (Anexos 3 al 4).

El alfa de Cronbach es un promedio de las correlaciones entre las variables que forman parte de la escala. Alfa de Cronbach es un indicador con un valor variante entre 0 y 1. Los mayores valore indican consistencia mayor; es así que si el valor sobresale de 0,8 se puede hablar de que el instrumento es fiable. En este caso el resultado del Alfa de Cronbach fue de 0,879 lo cual señala que existe fiabilidad.

Estadísticas de fiabilidad de la variable Nivel de Satisfacción

Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	12

Estadísticas de fiabilidad de la variable Percepción de la Calidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	12

2.6. Procedimiento

Para la elaboración del proyecto de investigación los datos primero se realizó las coordinaciones necesarias y el permiso correspondiente a la Red de Salud Trujillo, en primer lugar, se presentó una petición dirigida al departamento de investigación, para así poder tener el pase al Hospital Distrital de Vista alegre y proceder a la recolección de los datos mediante la aplicación de las encuestas a las puérperas del servicio de obstétrica cuyo parto fue atendido en el mencionado hospital.

Se reunió los datos correspondientes a las variables en estudio las cuales se ve en la encuesta para la recaudación de la información

Se procede a la tabulación de datos para procesarlos según los métodos estadísticos estudiados SPSS.

Para análisis e interpretación se consideró marco teórico y juicio crítico. Por último, se elaboró los resultados y discusiones.

2.7. Método de análisis de datos

En un inicio, considerando el trabajo de indagación para la evaluación respectiva de los datos coleccionados se utilizará el software estadístico SPSS versión 25 para el análisis de las estadísticas descriptivas e inferenciales detalladas, asimismo procesar los datos también se utilizará el programa Microsoft office Excel 2016. Las pruebas estadísticas a utilizar son las siguientes:

Estadística Descriptiva

Se utilizó distribución de frecuencias, tablas y figuras de estadística:

Estadística Inferencial

Prueba de normalidad, Coeficiente de correlación de Pearson, Coeficiente de correlación de Spearman (ρ) y comentario e interpretación.

2.8. Aspectos éticos

La objetividad de esta investigación tiene el fundamentó a juicios encaminados a certificar la calidad de la investigación como son:

Autonomía: las puérperas encuestadas, tuvieron la libertad de expresar sus contestaciones, sin ser influenciadas por otros individuos o de la propia investigadora.

No mal eficiencia: la información se consiguió luego de que las puérperas aceptaran participar en la investigación.

Privacidad: se respetó el anónimo de las puérperas encuestadas, desde el principio de la tesis hasta la conclusión

Confidencialidad de la información obtenida: La información referida directamente de las puérperas no será expuesta, solo se usó para la investigación.

III: RESULTADOS:

Tabla 1

Nivel de satisfacción durante la atención del parto en puérperas atendidas en el Hospital Distrital de Vista Alegre 2019.

Niveles	Nº de puérperas	Porcentajes
Insatisfecha	2	3,1%
Poco Satisfecha	18	28,1%
Satisfecha	44	68,8%
Total	64	100%

En la tabla 1, se observa que, con respecto al nivel de satisfacción de las puérperas, de un total de 64, el 68.8% manifiestan estar satisfechas, que corresponde al grupo más representativo, se encontró un porcentaje bajo (3.1%) de puérperas insatisfechas.

Tabla 2

Nivel de percepción de la calidad de atención durante la atención del parto en puérperas atendidas en el Hospital Distrital de Vista Alegre 2019.

Niveles	Nº de puérperas	Porcentajes
Malo	0	0,0%
Regular	12	18,8%
Bueno	52	91,3%
Total	64	100%

Se observa en la tabla 2, en relación a la percepción de la calidad de atención en puérperas, de un total de 64, el 91.3% manifiestan tener buena calidad de atención, que corresponde al grupo más representativo, se encontró un porcentaje regular (18.8%) de puérperas que tienen regular calidad de atención.

Tabla 3

Prueba de normalidad mediante Kolmogorov-Smirnova y de las variables nivel de satisfacción durante la atención del parto y la percepción de la calidad de atención.

	Pruebas de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Nivel de satisfacción	,250	64	,000
Percepción de la Calidad de Atención	,291	64	,000

Encontramos que el $p = 0.000 < p = 0.050$ significa que los datos de las variables no tienen un comportamiento al modelo o función normal, ello nos lleva a utilizar pruebas estadísticas no paramétricas para medir la relación de las variables, es decir utilizaremos la prueba de correlación de Spearman.

Tabla 4

Satisfacción durante la atención del parto relacionada con la percepción de calidad de atención en puérperas atendidas en el Hospital Distrital de Vista Alegre 2019.

		Percepción de la calidad de atención		Total	
		Regular	Bueno		
Nivel de Satisfacción de las puérperas	Insatisfecha	Recuento	1	1	2
		% del total	1,6%	1,6%	3,1%
	Poco Satisfecha	Recuento	4	14	18
		% del total	6,3%	21,9%	28,1%
	Satisfecha	Recuento	7	37	44
		% del total	10,9%	57,8%	68,8%
Total	Recuento	12	52	64	
	% del total	18,8%	81,3%	100,0%	

Correlaciones

Rho de Spearman		Nivel de Satisfacción de las puérperas	Percepción de la calidad de atención
Nivel de Satisfacción de las Puérperas	Coefficiente de correlación	1,000	,299
	Sig. (bilateral)	.	,016
	N	64	64
Percepción de la Calidad de Atención	Coefficiente de correlación	,299	1,000
	Sig. (bilateral)	,016	.
	N	64	64

***. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).*

El nivel de satisfacción durante la atención del parto relacionada con la percepción de la calidad de atención en puérperas, encontramos como resultado de significancia de 0,016 menor a la significancia estadística ($p = 0.05$), se puede afirmar que coexiste correspondencia significativa entre satisfacción y percepción, Se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de 0,229 lo que indica que el nivel de relación entre las variables es bajo.

Tabla 5

Satisfacción durante la atención del parto relacionado con la dimensión “técnica científica” de la percepción de la calidad de atención en puérperas atendidas en el Hospital Distrital de Vista Alegre 2019.

		Dimensión: Técnica científica		Total	
		Regular	Bueno		
Nivel de Satisfacción de las puérperas	Insatisfecha	Recuento	1	1	2
		% del total	1,6%	1,6%	3,1%
	Poco Satisfecha	Recuento	2	16	18
		% del total	3,1%	25,0%	28,1%
	Satisfecha	Recuento	9	35	44
		% del total	14,1%	54,7%	68,8%
Total	Recuento	12	52	64	
	% del total	18,8%	81,3%	100,0%	

Correlaciones

Rho de Spearman		Nivel de Satisfacción de las puérperas	Dimensión: técnica científica
Nivel de Satisfacción de las puérperas	Coeficiente de correlación	1,000	,164
	Sig. (bilateral)	.	,197
	N	64	64
Dimensión: técnica científica	Coeficiente de correlación	,164	1,000
	Sig. (bilateral)	,197	.
	N	64	64

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El nivel de satisfacción durante la atención y la dimensión Técnica científica de la percepción de la calidad de atención en puérperas, encontramos como resultado de significancia de 0,197 siendo mayor a la significancia estadística ($p = 0.05$), se afirma que no existe correspondencia significativa entre satisfacción y la dimensión técnica científica de la percepción, Se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de 0,164 lo que indica que el nivel de relación entre ambos puntos es bajo.

Tabla 6

Satisfacción durante la atención del parto relacionado con la dimensión “humana” de la percepción de la calidad de atención en puérperas atendidas en el Hospital Distrital de Vista Alegre 2019.

		Dimensión: Humana		Total	
		Regular	Bueno		
Nivel de Satisfacción de las puérperas	Insatisfecha	Recuento	1	1	2
		% del total	1,6%	1,6%	3,1%
	Poco Satisfecha	Recuento	4	14	18
		% del total	6,3%	21,9%	28,1%
	Satisfecha	Recuento	7	37	44
		% del total	10,9%	57,8%	68,8%
Total	Recuento	12	52	64	
	% del total	18,8%	81,3%	100,0%	

Correlaciones

Rho de Spearman		Nivel de Satisfacción de las puérperas	Dimensión: humana
Nivel de Satisfacción de las puérperas	Coeficiente de correlación	1,000	,378
	Sig. (bilateral)	.	,002
	N	64	64
Dimensión: humana	Coeficiente de correlación	,378	1,000
	Sig. (bilateral)	,002	.
	N	64	64

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El nivel de satisfacción durante la atención y la dimensión humana de la percepción de la calidad de atención en puérperas, encontramos como resultado de significancia de 0,002 menor a la significancia estadística ($p = 0.05$), se afirma que existe correspondencia significativa entre satisfacción y la dimensión humana de la percepción, Se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de 0,378 lo que indica que el nivel de relación entre ambos puntos es bajo.

Tabla 7

Satisfacción durante la atención del parto relacionada con la dimensión “entorno” de la percepción de la calidad de atención en puérperas atendidas en el Hospital Distrital de Vista Alegre 2019.

		Dimensión: Entorno			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Nivel de Satisfacción de las puérperas	Insatisfecha	Recuento	0	0	2	2
		% del total	0,0%	0,0%	3,1%	3,1%
	Poco Satisfecha	Recuento	0	2	16	18
		% del total	0,0%	3,1%	25,0%	28,1%
	Satisfecha	Recuento	2	3	39	44
		% del total	3,1%	4,7%	60,9%	68,8%
Total	Recuento	2	5	57	64	
	% del total	3,1%	7,8%	89,1%	100,0%	

Correlaciones

Rho de Spearman		Nivel de Satisfacción de las puérperas	Dimensión: entorno
Nivel de Satisfacción de las puérperas	Coefficiente de correlación	1,000	-,077
	Sig. (bilateral)	.	,549
	N	64	64
Dimensión: entorno	Coefficiente de correlación	-,077	1,000
	Sig. (bilateral)	,549	.
	N	64	64

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El nivel de satisfacción durante la atención y la dimensión Técnica científica de la percepción de la calidad de atención en puérperas, encontramos como resultado de significancia de 0,549 menor a la significancia estadística ($p = 0.05$), se afirma que no existe correspondencia significativa entre satisfacción y la dimensión técnica científica de la percepción, Se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de 0,077 lo que indica que el nivel de relación entre ambos puntos es bajo.

IV. DISCUSIÓN:

Desde los resultados hallados, se acepta la hipótesis general que comprueba que, si existe relación entre el nivel de satisfacción de puérperas durante el parto y la percepción de la calidad de atención de obstetricia, Hospital Distrital Vista Alegre. En lo que respecta a la tabla N°1 que describe el nivel de satisfacción de las puérperas, que al encontrar que del 100% de mujeres encuestadas el valor máximo es de 68% que muestra satisfacción, lo que da entender que existe un buen cuidado obstétrico hacia la puérpera, cabe resaltar que la satisfacción es un indicador del paciente con respecto a las expectativas recibida del servicio tomado, nuestros resultados son similares con el estudio realizado por Mori, (2017), titulado “Calidad de atención y satisfacción del usuario en atención de parto en puérperas del servicio de obstetricia del Hospital Regional de Loreto”; encontrando que el grado de satisfacción de las usuarias fue satisfecho (91.8%), Por otra parte, resultados semejantes reporto Garayar T (2018), en su Tesis de Maestría titulada: “Calidad de atención y satisfacción del usuario, en atención del servicio de obstetricia del centro de salud Huancas Sancos”, encontrando el 58% un nivel medio de agrado de las puérperas atendidas en el servicio de Obstetricia. Se puede decir con estos resultados que la etapa del puerperio es una etapa difícil en el que la mujer necesita de un buen trato y cuidado especial, ya que en esta etapa se genera cambios, lo cual necesita mayor tiempo y espacio para lograr adaptarse de manera creciente y saludable en esta nueva etapa como es el puerperio.

Así mismo al revisar otro estudio que guarda relación con nuestro estudio es del autor Molina, T (2015) quien en su tesis titulada "Nivel de satisfacción de las puérperas sobre los cuidados que brinda la obstetra al recién nacido en el Servicio de Gineco - Obstetricia, Hospital de Apoyo II " Los resultados fueron: del 100% de puérperas del servicio de Gineco-Obstetricia, el 71.9% se manifestaron poco satisfechas con las atenciones que ofrece la obstetra; mientras que el 25% muy satisfechas y solo el 3.1% insatisfechas. Como se aprecia en este estudio el autor da a conocer la eficiencia del servicio y el buen trato del personal a las puérperas.

Por otro lado, la investigación de Gonzales, (2018) con título Satisfacción de las parturientas y puérperas frente al cuidado obstétrico-hospital La Caleta, los datos encontrados en esta investigación no guardan relación con nuestro estudio al ver dichos resultados que el 37,6% muestra insatisfacción. Esta diferencia nos lleva a inferir que los resultados pueden estar

sujetos a una inclinación negativa hacia los cuidados Obstétricos. respectivamente haciendo notar su insatisfacción.

En la tabla 2 según el nivel de percepción de la calidad de atención durante la atención del parto en puérperas atendidas en el Hospital Distrital de Vista Alegre, obtuvimos un 91.3% como nivel bueno y en su minoría el 18% nuestro nivel regular, por ello puede decir, que se logró brindar una atención de calidad a las puérperas; llegando a dar valor a la calidad de atención y de esta manera seguir con el perfeccionamiento continuo de la calidad en cada uno de las labores que realizan los empleados del hospital, de la misma forma estos resultados encontrados en esta investigación tienen similitud con lo encontrado con el estudio de Ayala, (2015), en su tesis “Calidad de la atención del parto según percepción de las usuarias en el servicio de centro obstétrico en el Instituto Nacional Materno Perinatal”, aquí el autor nos detalla en su estudio con respecto a la percepción de la atención con el 93,3% como nivel bueno que atendieron en el servicio de centro obstétrico del INMP, con estos resultados puede hacer mención y dar la recomendación de seguir brindando el cuidado respetuoso de la maternidad, el cual se refiere a la cuidado organizado y proporcionada a todas las gestantes de tal manera que se salvaguarde su moralidad, intimidad, comprobar la integridad del cuerpo y la relación adecuada, que les consienta decidir de manera informada y tener soporte a lo largo de la labor de alumbramiento.

En la tabla 4 nivel de satisfacción durante la atención del parto relacionada con la percepción de la calidad de atención en puérperas, que existe relación significativa entre satisfacción y percepción, Se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de 0,229 lo que indica que el nivel de relación entre las variables es bajo. Por tanto, decimos que la calidad es certificar que cada paciente obtenga el un servicio y diagnóstico oportuno logrando así un cuidado óptimo, considerando siempre en cuenta todos los componentes y culturas de las puérperas y del servicio, logrando un resultado superior y la suma de la satisfacción del paciente en la atención como se puede ver en los resultados. Por consiguiente, el autor. Diaz, E. (2017) En su estudio: “Nivel de satisfacción de puérperas durante el parto y Percepción de la Calidad de Atención de Obstetricia, Hospital Distrital el Esfuerzo de Florencia de Mora 2017”, cuyos resultados tiene similitud con los datos encontrado en nuestro estudio, El 63% de puérperas expresó un sentir nivel de apreciación regular con respecto a la calidad de atención de obstetricia y el 55% de puérperas se sintió satisfecha. La relación entre el nivel de satisfacción a lo largo de la atención del alumbramiento y la calidad de atención fue 41%

entre satisfecho y regular, con un nivel de significancia del 5%. Llegando a la conclusión que existe relación significativa entre el nivel de satisfacción de púerperas durante el parto y la percepción de la calidad de atención de obstetricia, lo cual se relaciona con lo hallado en este estudio.

En la tabla 5, 6, 7 nivel de satisfacción y la dimensión: “Técnica científica”, “Humana” y “Entorno” de la percepción de la calidad, nuestra investigación arrojó en la dimensión Técnica científica encontramos como resultado de significancia de 0,164, se afirma que no hay correspondencia significativa entre satisfacción y la dimensión técnica científica de la percepción dimensión “técnica científica tenemos un 54.7% de satisfacción (tabla N°6) en la relación entre la dimensión Humana de la percepción de calidad de atención en púerperas. se aprecia un coeficiente de correlación Rho de 0,378 lo cual indica una relación directa de nivel baja y se afirma que si existe correspondencia significativa entre satisfacción y la dimensión humana de la percepción y tenemos un 57.8% de satisfacción y por último (tabla N°7) en el nivel de satisfacción durante la atención relacionada con la dimensión entorno de la percepción de la calidad de atención en púerperas, encontramos como resultado de significancia de 0,549, se afirma que no hay correspondencia significativa entre satisfacción y la dimensión humana de la percepción, y en porcentaje a la dimensión “entorno” tenemos un 60.9% de satisfacción. De igual importancia estos resultados guardan estrecha relación con lo encontrado en el estudio de Párraga C. (013) en su estudio titulado: “Nivel de satisfacción sobre calidad de atención del parto vaginal en púerperas inmediatas del Hospital Nacional María Auxiliadora” hace referencia que el 55,5 % de las púerperas inmediatas no se encontraron contentas con el cuidado recibido a lo largo de su alumbramiento y con relación a las variables de la dimensión de la calidad técnica fue el 57,5 %, por tanto, podemos decir que estos resultados de esta investigación no coinciden con lo encontrado.

Por otro lado, otro estudio que guarda relación con la investigación es del autor Contreras, (2019) quien en su tesis “Calidad en la atención del parto según percepción de las púerperas atendidas en el hospital regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica”, nos hace referencia que de su población general estudiada, la dimensión entorno el 71.7% tuvieron una percepción buena, en la dimensión técnica el 66.1% tuvieron una percepción buena; y según la dimensión humana el 54.7% tuvieron una percepción buena. El 64.2 % de las púerperas encuestadas refieren tener una buena percepción con relación al cuidado del alumbramiento en el Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, mayo 2019. Las púerperas

tuvieron una percepción buena de todas las dimensiones, en el orden entorno, técnica y humana.

Otra investigación que se asemejan al estudio es el de Tenorio, R. (2013) y Wajajay, W. (2013), la apreciación de todas las dimensiones tuvo el nivel de satisfacción, siendo las más valoradas técnica científica y entorno con percepción de satisfacción moderada; a la vez, difieren con Ramírez, T. (2016), en que la percepción la dimensión más pobremente valorada, y en Cruzado, L. (2016), la percepción de la dimensión técnica científica tuvo satisfacción con 46,7%, humana (37,8%), y entorno (35,6%).

Por otro lado, los datos encontrados tienen semejanza con lo encontrado con la investigación de Urbina, (2017), quien en su estudio tiene como resultados de satisfacción en dimensión humana 45.7% como regular satisfacción y desde la perspectiva de la dimensión técnica del obstetra que le atendió con 34,3% refirieron tener regular satisfacción, y como dimensión entorno 42,9% buena satisfacción.

V. CONCLUSIONES:

- Existe relación significativa entre las variables nivel de satisfacción de puérperas durante el parto y la percepción de la calidad de atención de obstetricia, en el Hospital Distrital Vista Alegre 2019.
- El nivel de satisfacción fue de 68.8% manifestaron estar satisfechas con la atención recibida en el Hospital Distrital de Vista Alegre 2019.
- La calidad de atención que ofrece el personal de obstétrica en el Hospital Distrital Vista Alegre durante el parto es buena con el 91,3%.
- No existe relación significativa entre la dimensión técnica científica de la calidad de atención y el nivel de satisfacción con nivel de significancia estándar 0,002.
- Si existe relación significativa entre la dimensión humana de la calidad de atención en puérperas y el nivel de satisfacción del Hospital Distrital Vista Alegre 2019 con nivel de significancia estándar 0,002.
- No existe relación significativa entre la dimensión entorno de la calidad de atención en puérperas y el nivel de satisfacción del Hospital Distrital Vista Alegre 2019 con nivel de significancia estándar de 0,549.

VI. RECOMENDACIONES:

Al director del Hospital:

- De acuerdo a los resultados obtenidos en las dimensiones técnica científica y entorno de calidad de atención, se recomienda que todo el personal que brinda la atención del parto, debe poner mayor énfasis en brindar seguridad, un trato igualitario respetando sus derechos y dar pronta respuesta a sus dudas a las puérperas, de esta manera puedan percibir la atención del parto con satisfacción directa de nivel alta.
- La gerencia debe fomentar actitud en la organización, tratando al personal como equipo o socios de la institución; para así poder esperar un buen comportamiento, con esto no solo se logra autoridad, si no responsabilidad de emplear estrategias, destrezas, conocimiento y el criterio necesario para dar un servicio de calidad y eficaz.
- Formar jornadas de participación, de manera que estimula principios de trabajo y así conocer los problemas a fondo con la participación del personal sin importar jerarquías.
- Promover talleres de empatía al personal que labora en el Hospital Distrital Vista alegre, mediante el área de calidad, con la finalidad de lograr mejorar las dimensiones que no existe relación significativa.
- Diseñar un programa de mejora continua con lo que respecta a la calidad de atención teniendo en cuenta las dimensiones que no existe relación significativa con el nivel de atención como es la dimensión técnica científica y la dimensión entorno.
- A pesar, de los resultados favorables de nivel de satisfacción y la calidad de atención en puérperas, se recomienda seguir fomentando la atención del parto humanizado y a la disposición a la libre elección del parto, respetando los protocolos de la norma técnica del parto humanizado, con adecuación intercultural.
- Que se impulse a realizar estudios de investigación en el campo de la salud de la mujer y en toda su etapa de vida; concepcional o prenatal, y post natal.

REFERENCIAS

- Ayala, E** (2015, febrero) *Calidad de la atención del parto según percepción de las usuarias en el servicio de centro obstétrico en el Instituto Nacional Materno Perinatal* (Tesis de pregrado). Universidad Mayor de San Marcos, Perú.
- Alvarado L.** (2016) *Percepción De Las Puérperas Sobre La Calidad De Atención Del Parto Vaginal En El Hospital Sagaro.* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional De Tumbes.
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/75/TESIS%20-%20ALVARADO%20Y%20GARAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, F.** (2012). *The research project Introduction to scientific methodology.* Caracas. Venezuela: Episteme.
- Acosta N.** (2015) *Satisfacción Materna con la atención Hospitalaria Proporcionada en una Institución Pública.* (Tesis Maestría). Universidad Autónoma de San Luis
- Ariza, C, Rosita D.**(15 junio de 2014) *Calidad del cuidado de enfermería al paciente hospitalizado.* 1° Edición. Ecuador. 2009; p. 11-27. Recuperado 13 de octubre del 2019. Disponible en: http://books.google.com.pe/books?id=L0T4LiRF-UQC&pg=PA16&dq=calidad+segun+donabedian&hl=es&ei=o7uFTDiMomftwfWrvhB&sa=X&oi=book_result&ct=book-thumbnail&resnum=5&ved=0CEAQ6wEwBA#v=onepage&q&f=false
- Bravo P, et al.** *El Cuidado Percibido Durante el Proceso de Parto: Una mirada desde las Madres,* rev chil obstet ginecol, 2008; 73(3): 179 – 184, URL Disponible en: Http://Www.Scielo.Cl/Scielo.Php?Script=Sci_Arttext&Pid=S0717-75262008000300007
- Contreras, M. Alyssa,C & Humani, E** (mayo 2019) *calidad en la atención del parto según percepción de las puérperas atendidas en el hospital regional zacarías correa valdivia de huancavelica,(tesis de pregrado).* Universidad Nacional de Huancavelica. Perú.
- Caminal, J** (2008). *La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios.* Universidad de Barcelona.

- Cruzado L.** (2016). *Percepción de la calidad de atención del parto por pacientes, atendidas en el Hospital Regional de Cajamarca.* (tesis pregrado). Universidad Nacional de Cajamarca.
- Delgado R.** (2017) *Calidad de la atención del parto según percepción de las puérperas Hospital Regional Docente de Cajamarca.* Tesis de Ciencias de la Salud. Universidad Nacional de Cajamarca.
- Donabedian A.** (2014) *Garantía y monitoreo de la calidad de la atención médica.* 1ra edición. ENSAP, México; p: 10-21
- Díaz, E.** (2017) En su estudio *Nivel de satisfacción de puérperas durante el parto y Percepción de la Calidad de Atención de Obstetricia, Hospital Distrital el Esfuerzo de Florencia de Mora 2017.* (Tesis de Licenciatura en Obstetricia). Universidad Antenor Orrego, Trujillo.
- Escobar, P.** (2018). *Methodological guide for scientific research for undergraduate and graduate.* Medellin Colombia: ISBN.
- Fernández, C. y Baptista, P.** (2014). *Metodología de la Investigación. México: Interamericana.*
- Frank M. Gryna. *Método Análisis y Planteamiento de la calidad* 5ta Edición
<http://sistemasdecalidad6to.weebly.com/uploads/4/6/5/8/46581171/metodo-juran-an%C3%A1lisis-y-planeaci%C3%B3n-de-la-calidad-juran-5ta.pdf>
- Gary Cunningham. Williams.** *Obstetricia*, 24edición. Mc Graw Hill Editorial, pj 303.
- Gerónimo, R. Magaña, M & Rivas, A.** (2015) *Satisfacción con la calidad de la atención en mujeres en periodo posparto de un hospital de tercer nivel.* Artículo CONAMED
<https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2016/con161c.pdf>
- Garayar T.** (2018) *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención del servicio de obstetricia del Centro de Salud Huanca sancos (Tesis de Maestría).* Universidad Cesar Vallejo. Perú.

- García M.** (2016) *Satisfacción de las mujeres atendidas con el parto culturalmente adecuado en Loreto* Revista Cubana de Obstetricia y Ginecología. Orellana.
- Gonzales, P** (2018) *Satisfacción de las parturientas y puérperas frente al cuidado obstétrico-hospital La Caleta*, Chimbote
- Guevara, E**(2016) *Estado Actual De La Mortalidad Materna En El Perú*. Revista Materno Perinatal, 5(2),7-8. Recuperado 10 noviembre 2019.
file:///C:/Users/montoya/Downloads/7y8_Estado_Actual_de_la_Mortalidad_Materna.pdf
- James R, Evans.** Universidad Nacional Autonoma de Honduras
<https://jorriveraunah.files.wordpress.com/2011/06/capitulo-3-filosofias-y-marcos-de-referencia-de-la-calidad.pdf>
- Gutiérrez L** 2015. *Calidad de la atención del parto según percepción de las usuarias en el servicio de centro obstétrico en el Instituto Nacional Materno Perinatal. Enero-Febrero*, (Tesis). Universidad Mayor de San Marcos.
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4059/Ayala_gg.pdf;jsessionid=8C579CFFA83B1C098D5D1F0F9EFAAC5C?sequence=1
- Hernández, R.** (2014). *Investigation methodology*. Colonia Santa Fe. Mexico: Interamerican Editors.
- Hernández Sampieri**, *Metodología de la Investigación. 5ta Edicion*, Edit. McGraw Hil 2010, pgn. 170
- Herrera B**, et al. *Asistencia al parto eutócico: recomendaciones para la práctica clínica. Matronas Profesión* 2006; 7(1): 27-33 Recuperado 22 de mayo de 2019
<https://www.federacion-matronas.org/wp-content/uploads/2018/01/vol7n1pag27-33.pdf>
- Jiménez, Villegas**, et al. *Satisfacción del usuario como indicador de Salud. Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica*. 2003 mayo-agosto; 11(2).
- Landeau, R.** (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*. Caracas, Venezuela: Alfa.
- Ladewig P, London M, y Moberly S.** *Enfermería maternal y del recién nacido*. España. 5ta edición. 2006.

Leddy, Pepper. Bases conceptuales de Enfermería. Profesional New York Edit. OPS. 1989.

Masasip Perez,(2019) et al. Recuperado 08 octubre del 2019.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662008000400013&script=sci_arttext
MINSA. Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud. Lima: MINSA;
Disponible en:
ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/gestion/politica_nacional_calidad.pdf

Josefina C. *La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios.* Revista Calidad Asistencial. 2001;
Recuperado 15 octubre <http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd41/v124.pdf>

Mendoza L. (2009) *Calidad En La Atención Del Control Pre Natal Y Atención Del Parto Institucional, En Usuaris Del Centro De Salud Santa Lucia De Moche – 2008.* (Tesis pregrado). Universidad Nacional de Trujillo.

Medina M. (2015) *Evaluación de la calidad asistencial del servicio de ayuda a domicilio en el ayuntamiento de Murcia.* 1º edición. España. 2000; p. 109-139. Recuperado 15 de octubre del 2019. Disponible en:
http://books.google.com.pe/books?id=fHhEB3CJlpsC&pg=PA120&dq=calidad+segun+dona+bedian&hl=es&ei=t_yETpv0Daf20gHmxrXyDw&sa=X&oi=book_result&ct=book-thumbnail&resnum=1&ved=0CCwQ6wEwAA#v=onepage&q&f=false

Aranaz, J. *La satisfacción del paciente como una medida de resultado de la atención sanitaria.* Barcelona. Editorial Medica Clínica.

Masasip Perez, et al. (2011, mayo) Recuperado 19 noviembre, 2019, de
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662008000400013&script=sci_arttext

Mendez. *nivel de satisfacción frente al cuidado del obstetra en madres del hospital essaludchimbote*, 2016. universidad católica los angeles de Chimbote

- Molina, T** (2015) en su *estudio Nivel de satisfacción de las puérperas sobre los cuidados que brinda la Enfermera al recién nacido en el Servicio de Gineco - Obstetricia, Hospital de Apoyo Il Gustavo Lanatta Luján, Bagua – 2015.*
- Mori, M** (2017) *Calidad de atención y satisfacción del usuario en atención de parto en puérperas en servicio de obstetricia del Hospital Regional de Loreto, junio-julio.* (Tesis de pregrado). Universidad Científica del Perú.
- Navarra D.** (agosto 2013) *calidad de los servicios de atención de parto y puerperio. hospital césar amador molina. silais matagalpa, durante el periodo de abril a junio* (Tesis Maestría en Salud Publico). Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua.
- Orihuela S** (2015) *Nivel de satisfacción de usuarias externas en consultorios de obstetricia centros de salud sagrado corazón de Jesús y la ensenada.* Puente piedra. Perú.
- Rodríguez, S. Vargas, J. Roldan, L** (2016) España. *Nivel de satisfacción de gestantes atendidas según tipo de parto en la clínica good hope, febrero – abril 2016*
<http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/744>
- Ramírez, T.** (2016). *Percepción de la calidad de atención del parto según las puérperas en el Centro de Salud San Nicolás –Ancash.* (Tesis de titulación). Universidad Privada
- Arzobispo Loayza.** Lima – Perú. Recuperado 2019, de:
<http://repositorio.ual.edu.pe/bitstream/handle/UAL/58/027%20RAMIREZ%20SAMARITANO%2C%20TANIA%20JUDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rojas.** Ley General de Salud. Ley 26842/1997 de 20 de julio. Diario Oficial El Peruano N° 6232, (1997, 07 julio).
- Tenorio, R.** (2013). *Satisfacción de las usuarias en la fase de labor de parto y post-parto relacionado con los cuidados que proporciona el /la profesional de enfermería de la unidad de gineco-obstetricia del Hospital Fiscomisional “Divina Providencia” del Cantón San Lorenzo Provincia Esmeraldas.* (Tesis de titulación). Universidad Católica del Ecuador. Esmeraldas -Ecuador. Recuperado 2019, de:

<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/183/1/TENORIO%20CAICEDO%20RAQUEL.pdf>

Tamayo, M. (2008). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.

Urbina, Y (2017). *Satisfacción percibida sobre la calidad de atención en el control prenatal en gestantes que acuden al centro de salud Carlos Showing Ferrari, Huánuco* (tesis de posgrado). Universidad de Huanuco – Perú. Recuperado 19 de diciembre 2019) <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/497/URBINA%20ROSAS%20C%20KIM%20JANNET.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Wajajay, W. (2013). *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 de titulación). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima Perú. Recuperado el 14 de 2019, de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/461/Wajajay_nw.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vera M. (febrero 2018) *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. (Tesis Posgrado Maestría). Universidad Católica De Santiago De Guayaquil.

Anexos 2 Instrumento para medir percepción de la calidad del Hospital Distrital de Vista Alegre

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE OBSTETRICIA DURANTE LA ATENCIÓN DEL PARTO:

A continuación, se le presentara una serie de enunciados que tienen tres posibles respuestas de las que usted responderá la que crea más conveniente:

Enunciado	Siempre	A veces	Nunca
1. ¿La obstetra le comunico las actividades que realizará antes de cualquier procedimiento para el parto?	3	2	1
2. ¿La obstetra le Brinda un trato igualitario respetando sus derechos como persona y paciente?	3	2	1
3. ¿La atención recibida por la obstetra horas antes del parto son oportunas y adecuadas?	3	2	1
4. ¿La obstetra que le atendió ¿Estuvo vestida adecuadamente en la sala de parto (uniforme verde)?	3	2	1
5. ¿La obstetra la mira fijamente cuando explica los procedimientos que realizara durante el parto?	3	2	1
6. Confía usted en el cuidado que le brinda la obstetra después del parto.	3	2	1
7. La obstetra le comunica a usted y a su familiar sobre las actividades a realizar durante su ingreso a sala de dilatación y posteriormente a sala de parto, tales como presencia de un familiar, movilización previa al parto, evaluaciones que se realizaran	3	2	1
8. La obstetra le hablo adecuadamente para comunicarse con usted y sus familiares	3	2	1
9. La obstetra tiene un trato amable con sus familiares cuando la visitan	3	2	1
10. La obstetra protege su privacidad (la cubre con sabanas, usa biombos, etc) al momento de la evaluación.	3	2	1
11. ¿Pudo acompañarla su esposo u otro familiar durante el periodo de parto?	3	2	1
12. Observó usted que los equipos que utilizó la obstetra para atenderlo estuvieron en buenas condiciones.	3	2	1

Anexo 3: Muestra piloto del Nivel de satisfacción de las puérperas

	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12
1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	1
2	1	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
5	2	1	1	1	1	2	2	2	3	1	1	3
6	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3
7	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3
8	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2
9	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3
10	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3
11	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
13	1	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3
14	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
15	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3
18	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
19	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3

Anexo 4: Muestra piloto de la percepción de la calidad de atención

	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12
<i>1</i>	3	3	3	1	1	3	2	1	3	2	2	3
<i>2</i>	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	1
<i>3</i>	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2
<i>4</i>	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2
<i>5</i>	2	2	3	2	2	2	3	3	3	1	2	3
<i>6</i>	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
<i>7</i>	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3
<i>8</i>	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3
<i>9</i>	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	2	3
<i>10</i>	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
<i>11</i>	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3
<i>12</i>	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
<i>13</i>	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
<i>14</i>	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
<i>15</i>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
<i>16</i>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<i>17</i>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
<i>18</i>	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
<i>19</i>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<i>20</i>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Anexo 5 Gráficos

Gráfico 1. Nivel de satisfacción de puerperas

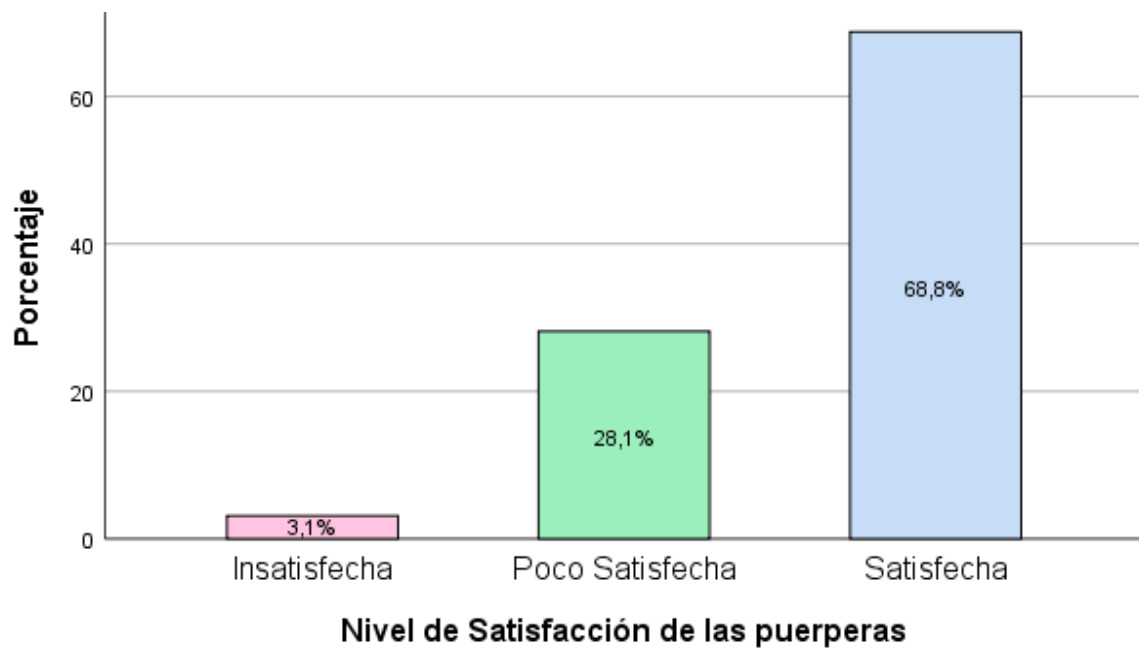
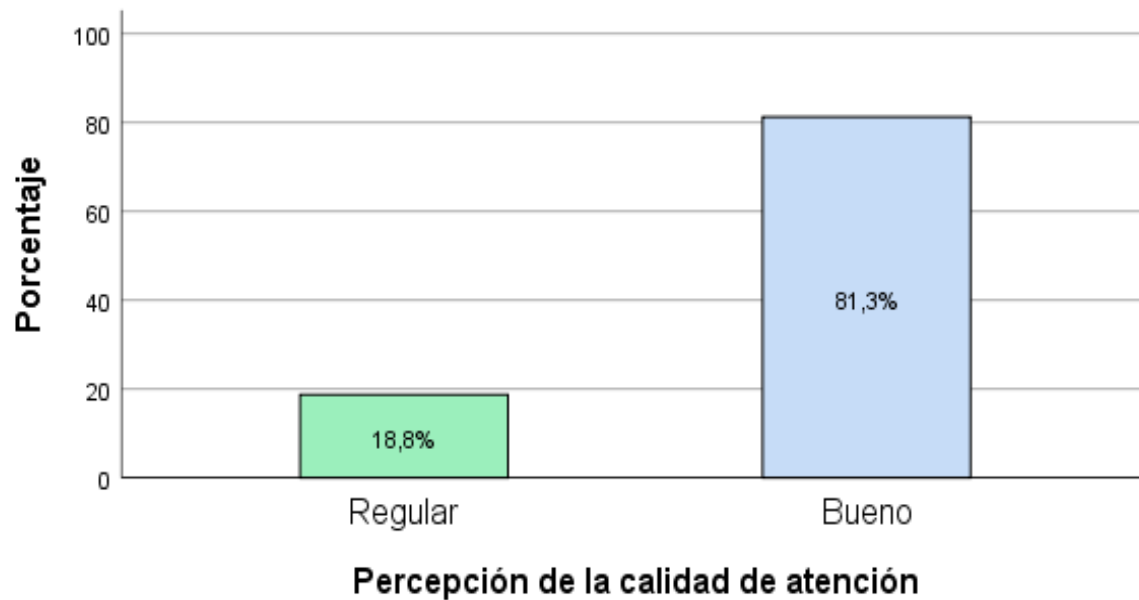


Gráfico 2. Percepción de la calidad de atención



Anexo 6: Este coeficiente permitió conocer la confiabilidad y validez de cada ítem, como se muestra en los siguientes cuadros

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
P01	28,00	17,474	,558	,872
P02	27,70	18,432	,541	,872
P03	28,25	18,303	,612	,868
P04	27,75	15,987	,928	,845
P05	27,65	17,397	,793	,857
P06	27,65	18,555	,673	,866
P07	27,75	17,566	,714	,861
P08	28,20	19,747	,349	,881
P09	27,80	19,221	,361	,882
P10	28,00	17,789	,680	,863
P11	27,60	19,411	,299	,887
P12	27,50	19,316	,453	,876

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
30,35	21,503	4,637	12

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
P01	28,00	17,474	,558	,872
P02	27,70	18,432	,541	,872
P03	28,25	18,303	,612	,868
P04	27,75	15,987	,928	,845
P05	27,65	17,397	,793	,857
P06	27,65	18,555	,673	,866
P07	27,75	17,566	,714	,861
P08	28,20	19,747	,349	,881
P09	27,80	19,221	,361	,882
P10	28,00	17,789	,680	,863
P11	27,60	19,411	,299	,887
P12	27,50	19,316	,453	,876

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
30,35	21,503	4,637	12

Anexo 7: Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO	DIMENSIONES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción con la percepción de la calidad de atención en púérperas, Hospital Distrital Vista Alegre, ¿2019?</p>	<p>Hay correspondencia significativa entre el nivel de satisfacción de las púérperas y la percepción de la calidad de la atención, y como hipótesis específicas; hay correspondencia significativa entre la dimensión técnica</p>	<p>Objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción durante el parto en púérperas en el Hospital Distrital de Vista Alegre,</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la percepción de la calidad de atención que ofrece el profesional de obstetricia durante el</p>	<p>Percepción de la calidad de atención</p>	<p>En su perspectiva estratégica, las reglas procedentes de la medicina guían el uso de los procesos diagnósticos y de medicación; en su perspectiva de relaciones, las reglas de asistencia, legales, comunitarias y de cada sanatorio mismo legalizan las intercomunicaciones (Gonzales, 2018).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Técnica científica • Humana • Entorno 	<p>- Enfoque: Cuantitativo - Tipo: Aplicada - Diseño: Población: Conformada por 64 púérperas inmediatas cuyo parto es en el Hospital Distrital Vista Alegre durante octubre - noviembre del 2019. Muestra: Por 64 púérperas que es toda la población de púérperas inmediatas cuyo parto fue atendido en el Hospital Distrital Vista Alegre durante el 2019. Unidad de Análisis:</p>

	<p>científica, humana y entorno con el nivel de satisfacción de puérperas del Hospital Distrital Vista Alegre</p>	<p>parto en puérperas del Hospital Distrital de Vista Alegre.</p> <p>Establecer la relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión técnica científica, humana y entorno de la percepción de la calidad de atención a puérperas que ofrecieron los profesionales de obstetricia. Hospital Distrital Vista Alegre.</p>	<p>Nivel de satisfacción de las puérperas:</p>	<p>. la satisfacción es un acontecimiento que está definido por las costumbres formativas de diversas comunidades, entonces el concepto de satisfacción variara de acuerdo al ámbito social. (Medina 2000).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía • Aspectos tangibles 	<p>La unidad de análisis estará constituida por puérperas cuyo parto fue atendidas en el Hospital</p> <p>INSTRUMENTO: Técnica: Encuesta Instrumento: el Cuestionario “ Cuestionario para el nivel de satisfacción. Cuestionario para la percepción de la calidad de atención.</p>
--	---	---	--	---	--	---

Anexo 8 Validación por tres juicios de expertos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala Valorativa de Nivel de Satisfacción.

OBJETIVO: Se redacta el objeto".

DIRIGIDO A: Magister y Licenciadas en Obstetricias.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dña. Yessenia Salinas Benítez.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magistra en Salud Pública y Ambiental. Havana

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador, es solo un ejemplo)

[Firma manuscrita]

FIRMA DEL EVALUADOR

Dña. Yessenia Salinas Benítez
CBOB/0264
IME 1724. E-03

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Nivel De Satisfacción De Puérperas Durante El Parto Y Su Relación Con La Percepción De La Calidad De Atención De Obstetrícia, Hospital Distrital Vista Alegre, Victor Larco Herrera Año 2019

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Siempre	A veces	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
NIVEL DE SATISFACCIÓN Se basa en la diferencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que ha recibido	FIABILIDAD	Atención esperada	<ul style="list-style-type: none"> ¿Usted se siente satisfecha con la atención recibida por la obstetra? 	Siempre		✓		✓		✓		✓			
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	actividad	<ul style="list-style-type: none"> ¿La obstetra durante su atención la trato con respeto y amabilidad? 	Siempre		✓		✓		✓		✓			
	SEGURIDAD	Confianza	<ul style="list-style-type: none"> ¿Usted se siente en confianza y segura en la atención brindada por la obstetra durante la evaluación después del parto? 	Siempre		✓		✓		✓		✓			
	EMPATIA	Atención integral de calidad	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuándo expresó sus inquietudes ha sentido que la obstetra le brindó la atención oportuna y necesaria? 	Siempre		✓		✓		✓		✓			
	EMPATIA	Capacidad de resolución	<ul style="list-style-type: none"> ¿Se la dejó sola por varias horas después del parto? 	Siempre		✓		✓		✓		✓			
	EMPATIA	Interés a solución de problemas	<ul style="list-style-type: none"> ¿Usted se siente en la capacidad de realizar sus actividades diarias después de haber sido atendida por la obstetra? 	Siempre		✓		✓		✓		✓			
EMPATIA	cordial	<ul style="list-style-type: none"> ¿Recibió respuestas adecuadas de la obstetra sobre los procedimientos y cuidados que le practicaron? ¿Recibe orientación de la obstetra sobre sus cuidados inmediatos después del parto y le brinda orientación y consejería sobre planificación familiar? 	Siempre		✓		✓		✓		✓				
EMPATIA		<ul style="list-style-type: none"> ¿La obstetra le saludó y se dirigió a usted por su nombre al momento de su ingreso? ¿Recibe un trato amable de la obstetra? 	Siempre		✓		✓		✓		✓				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Escala Valorativa de Nivel de Satisfacción.

OBJETIVO: Se redacta el objeto".

DIRIGIDO A: Magister y Licenciadas en Obstetricias.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Yenny M. Valdivia More

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Licenciada en Obstetricia

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)


FIRMA DEL
EVALUADOR
C.C.P. 1983

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Nivel De Satisfacción De Puérperas Durante El Parto Y Su Relación Con La Percepción De La Calidad De Atención De Obstetricia, Hospital Distrital Vista Alegre, Víctor Larco Herrera Año 2019

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN												OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	A veces	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA						
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
Se basa en la diferencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que ha recibido	FIABILIDAD	• Atención esperada	¿Usted se siente satisfecha con la atención recibida por la obstetra?			X												
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	• actividad	¿La obstetra que la atiende es activa y útil en su trabajo?			X												
		• Confianza	¿La obstetra durante su atención la trato con respeto y amabilidad?			X												
EMPATIA	SEGURIDAD	• Atención integral de calidad	¿Cuándo expresó sus inquietudes ha sentido que la obstetra le brindó la atención oportuna y necesaria?			X												
		• Capacidad de resolución	¿Se la dejó sola por varias horas después del parto?			X												
		• Interés a solución de problemas	¿Usted se siente en la capacidad de realizar sus actividades diarias después de haber sido atendida por la obstetra?			X												
			• Recibe orientación de la obstetra sobre sus cuidados inmediatos después del parto y le brinda orientación y consejería sobre planificación familiar?			X												
			• cordial	¿La obstetra le saludó y se dirigió a usted por su nombre al momento de su ingreso?			X											
			¿Recibe un trato amable de la obstetra?			X												

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Escala Valorativa de Nivel de Satisfacción.

OBJETIVO: Se redacta el objeto”.

DIRIGIDO A: Magister y Licenciadas en Obstetricias.

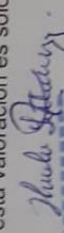
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Lila Heredia Gutierrez

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister Gestor de los Servicios de Salud.

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)


Lic. Lila Heredia Gutierrez
OBSTETRA


FIRMA DEL
EVALUADOR

TÍTULO DE LA TESIS: Nivel De Satisfacción De Puérperas Durante El Parto Y Su Relación Con La Percepción De La Calidad De Atención De Obstetricia, Hospital Distrital Vista Alegre, Víctor Larco Herrera Año 2019

MATRIZ DE VALIDACIÓN

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN												OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES						
				Siempre	A veces	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA												
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO							
NIVEL DE SATISFACCIÓN Se basa en la diferencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que ha recibido	FIABILIDAD	Atención esperada	¿Usted se siente satisfecha con la atención recibida por la obstetra?	Siempre																				
				A veces																				
				Nunca																				
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	actividad	¿La obstetra que la atiende es activa y útil en su trabajo?	Siempre																				
				A veces																				
				Nunca																				
	SEGURIDAD	Confianza	¿La obstetra durante su atención la trato con respeto y amabilidad?	Siempre																				
				A veces																				
				Nunca																				
	EMPATIA	cordial	¿Cuándo expresó sus inquietudes ha sentido que la obstetra le brindo la atención oportuna y necesaria?	Siempre																				
				A veces																				
				Nunca																				
EMPATIA	Capacidad de resolución	¿Se la dejó sola por varias horas después del parto?	Siempre																					
			A veces																					
			Nunca																					
EMPATIA	Interés a solución de problemas	¿Usted se siente en la capacidad de realizar sus actividades diarias después de haber sido atendida por la obstetra?	Siempre																					
			A veces																					
			Nunca																					
EMPATIA	cordial	¿Recibió respuestas adecuadas de la obstetra sobre los procedimientos y cuidados que le practicaron?	Siempre																					
			A veces																					
			Nunca																					
EMPATIA	cordial	¿Recibe orientación de la obstetra sobre sus cuidados inmediatos después del parto y le brinda orientación y consejería sobre planificación familiar?	Siempre																					
			A veces																					
			Nunca																					
EMPATIA	cordial	¿La obstetra le saludó y se dirigió a usted por su nombre al momento de su ingreso?	Siempre																					
			A veces																					
			Nunca																					
EMPATIA	cordial	¿Recibe un trato amable de la obstetra?	Siempre																					
			A veces																					
			Nunca																					

Anexo 9: Constancia y Autorización para la ejecución del proyecto de investigación

 **GERENCIA REGIONAL DE SALUD**
RED DE SERVICIOS DE SALUD
TRUJILLO

JUNTOS POR LA
PROSPERIDAD

"DECENIO DE LA IGUALDAD OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y LA IMPUNIDAD"

REGION LA LIBERTAD
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL DISTRITAL
"VISTA ALEGRE"

RECIBIDO
01
Fecha 22/11/19 11:30
Firma: [Signature]

CONSTANCIA

AUTORIZACION PARA LA EJECUCION DE PROYECTO DE INVESTIGACION

LA DIRECTORA EJECUTIVA DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD TRUJILLO Y LA RESPONSABLE DE INVESTIGACION DE LA UNIDAD FUNCIONAL DESARROLLO, INNOVACION E INVESTIGACION QUE SUSCRIBEN:


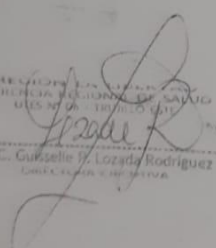
HACEN CONSTAR

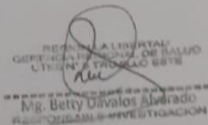
Qué; mediante hoja de tramite N° 014695-19, la Srta. **ZORAIDA MARIBEL MONTOYA SAUNA**, alumna de la Escuela de Post Grado, maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Universidad Cesar Vallejo, solicita permiso para que ejecute el Proyecto de Investigación titulado "NIVEL DE SATISFACCION DE PUERPERAS DURANTE EL PARTO Y SU RELACION CON LA PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION DE OBSTETRICIA, HOSPITAL DISTRITAL VISTA ALEGRE, VICTOR LARCO HERRERA, AÑO 2019". En amparo de la Resolución Jefatural N° 1020-2019—EPG-UCV de la Escuela de post Grado de la Universidad Cesar Vallejo. El Comité de Investigación de la Red Trujillo **APRUEBA y AUTORIZA** su ejecución en el Hospital Distrital Vista Alegre, de la jurisdicción de la Red Trujillo.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para fines académicos; con el compromiso de aplicar el proyecto con las exigencias éticas, **previo consentimiento informado**, el Hospital Distrital Vista Alegre; brindar las facilidades para aplicar el proyecto de investigación **previo consentimiento informado** Y; la investigadora, **alcanzar copia del Proyecto e informe de Investigación** a la Red Trujillo, a través del correo electrónico bdavalosalvarado@gmail.com

LA PRESENTE CONSTANCIA NO ES VALIDA PARA TRAMITES JUDICIALES CONTRA EL ESTADO "

TRUJILLO; 14 DE NOVIEMBRE DEL 2019

 
A.C. Guiselle M. Lozada Rodriguez
DIRECTORA EJECUTIVA


Mg. Betty Davalos Alvarado
RESPONSABLE INVESTIGACION

"Justicia por la Prosperidad"
Esquina de las Turquesas N° 390 y las Gemas N° 380 - Urb. Santa Inés, teléfonos: - Telefax: 293955 (Administración)
Pag. Web: www.utes6trujillo.com.pe