



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Calidad de atención perinatal y satisfacción de las madres en  
situación de COVID-19, Hospital III Lima, 2022.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Muñoz Santillan, Carlos Manuel (orcid.org/0000-0001-5385-6302)

**ASESORA:**

Mg. Oscanoa Ramos, Angela Margot (orcid.org/0000-0003-2373-1300)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA - PERÚ**

**2022**

### **Dedicatoria**

A las mamitas del servicio que sin desmayar y con valor se enfrentaron para salir victoriosas ante esta pandemia, a mi familia a mis colegas y sobre a todo a Dios porque sin su guía no hubiera sido posible su realización.

### **Agradecimiento**

A mis asesores por sus enseñanzas y sobre todo a Dios que siempre me acompaña, me guía y me fortalece.

## Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	20
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	45

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Distribución de frecuencias de la variable calidad de atención y sus dimensiones	21
Tabla 2	Distribución de frecuencias de la variable satisfacción materna y sus dimensiones	22
Tabla 3	Tabla cruzada calidad de atención satisfacción materna	24
Tabla 4	Pruebas de normalidad	25
Tabla 5	Correlación entre calidad de atención perinatal y satisfacción materna	26
Tabla 6	Correlación entre humana e interpersonal y satisfacción materna	27
Tabla 7	Correlación entre técnica de atención y satisfacción materna	28
Tabla 8	Correlación entre aspecto del entorno y satisfacción materna	29

## Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Fórmula de relación de variable	15.

## Resumen

El objetivo fue determinar la relación que existe entre la calidad de atención perinatal y la satisfacción de las madres en situación COVID-19. Lima, 2022 el tipo de investigación fue básica, descriptiva, correlacional, de enfoque cuantitativo, no experimental y de corte transversal, se consideró una población muestral de 78 madres, calculada utilizando un muestro no probabilístico de tipo sistemático; la técnica utilizada para la recolección de los datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario el cual cumplió con los requisitos de validez a través de juicios de expertos y la confiabilidad a través del alfa de Cronbach, para ambas variables, en el análisis se utilizó el software estadístico informático SPSS versión 26; obteniéndose para calidad de atención un  $\alpha=0,902$  y para satisfacción materna un  $\alpha=0,839$ , se obtuvo como resultado que la calidad de atención perinatal afecta significativamente en la satisfacción de las madres en COVID-19, tiene un coeficiente según la correlación de  $r=.691$ , con un  $p=0.000$  ( $p < .05$ ).

**Palabras clave:** Calidad, satisfacción, humana, científico, entorno

## **Abstract**

The objective of this study was to determine the influence of the increase in biosafety during the pandemic on patient satisfaction when receiving a dental service in a dental center in Lima, 2020 - 2022. The type of research was basic, descriptive, correlational, with a quantitative approach, non-experimental and cross-sectional. A census sample of 78 mothers was considered, calculated using a systematic non-probabilistic sample; the technique used for data collection was the survey and the questionnaire as an instrument, which met the validity requirements through expert judgments and reliability through Cronbach's alpha, for both variables, in the analysis SPSS version 26 computer statistical software was used; obtaining for quality of care an  $\alpha=0.902$  and for maternal satisfaction an  $\alpha=0.839$ . Was obtained as a result that the quality of perinatal care significantly affects the satisfaction of mothers in COVID-19, it has a coefficient according to the correlation of  $r=.691$ , with  $p=0.000$  ( $p < .05$ ).

Keywords: Quality, satisfaction ,human, scientific, enviroment.



## I. INTRODUCCIÓN

La UNICEF 2020, mencionó que alrededor de 120 millones de recién nacidos serán atendidos durante la pandemia de COVID-19 en un sistema sobrecargado con suministros escasos; esta realidad a la que se enfrentaron requirió apoyo mediante sistemas de contención muchos de los cuales se vieron alterados ante los traslados inopinados de personal capacitado.

Los aislamientos, los toques de queda y la saturación de los sistemas hospitalarios al igual que la escasez de suministros y personal calificado atentaron sobre la ya precaria atención de la gestante; otro factor importante el cual tenemos que considerar es el temor de las madres para acercarse a los centros hospitalarios debido a la posibilidad de infectarse al verse expuestas a tiempos de espera exagerados.

Como sabemos los países con mayor número de nacimientos como China, India, Nigeria, Pakistán, Indonesia, los que contaban ya con un índice elevado de morbimortalidad, lo han visto incrementados, debido a la presencia de COVID-19, a pesar que la UNICEF ha informado que el COVID-19 no afectó a las mujeres embarazadas en forma diferente a las demás personas, sin embargo la atención prenatal, el nacimiento y la asistencia del parto al igual que el control posterior se vio disminuido o en su mayor parte fue precario.

Atendiendo a estas consideraciones, en Arabia Saudita el 2020 se realizó un análisis acerca de la satisfacción del paciente, en donde se determinó que el 77,6% aprobaba el manejo de enfermería y 93% la atención médica, el 90,3 % indicó como una medida asertiva el manejo del COVID-19. Alshammari S., Alali M., Aljomah N, (2021).

Castellanos, A., Albizuri, N. (2020), conceptualizaron que se requieren nuevos estudios mediante los cuales se podrán ejecutar correcciones en la atención neonatal y reestructurar con sustento las practicas muchas de ellas controversiales que deben permanecer solamente en época de pandemia ya que deben ser analizadas en su repercusión en el entorno familiar para así proporcionar una adecuada atención los recién nacidos.

Robaina, G., Riesgo, S., y Noda, A. (2020) establecen que para conservar la calidad de la atención en esta época de pandemia se debe encarar esta situación como un reto continuo; enfrentando las situaciones que comprometen la atención neonatal y que de acuerdo con nuestra realidad, ante el nacimiento de un hijo de madre con COVID-19, tenemos que pensar en las actividades desde el contacto precoz piel a piel en el paritorio hasta la lactancia materna, la forma de cohabitar en las ambientes de maternidad, e igualmente debemos entender que los familiares de los recién nacidos tienen que enfrentarse a una cantidad de medidas restrictivas en las unidades las cuales actualmente siguen en vigencia y no han sido modificados desde su instalación, este tipo de trabajo investigación está orientado a informarse sobre aquellos procesos que fueron alterados y reunirlos en forma objetiva determinando las implicancias de su permanencia para así lograr su modificación, así como también participar en las actualizaciones que se puedan establecer en el contexto de esta patología en los servicios de neonatología.

A nivel nacional esta realidad alteró la ya precaria calidad de atención, así para la contraloría en el año 2018 en el reporte realizado acerca de la salud con calidad, donde se realizaron evaluaciones sistemáticas en 251 centros públicos de atención de salud en nuestro territorio, se encontró que en un 33% incumplían la normatividad acerca de la atención adecuada en consulta externa y un 40% argumentaban la presencia de trato no adecuado proporcionado por el personal.

García, F., Silva S, Lucchese,I., (2020) establecieron que las prácticas adecuadas en el tratamiento en COVID-19, tienen beneficio durante los tiempos de pandemia, para lo cual se consideró que el papel del personal capacitado es esencial en el cumplimiento y el cuidado del recién nacido mediante prácticas adecuadas y capacitaciones constantes las cuales están sustentadas en las diferentes variaciones determinadas por los continuos alcances en conocimientos proporcionados por los artículos académicos producidos ante las variaciones en el tema, en Lima el año 2018, la Universidad San Ignacio de Loyola en una investigación realizada acerca de calidad y satisfacción en servicios hospitalarios de Lima, observó un notorio malestar ante la falta de un compromiso del personal que realizaba las actividades de ingreso, traslado y hospitalización del paciente; en el trabajo desarrollado acerca de calidad y satisfacción en época pandemia; en

Cajamarca-2021 la insatisfacción del usuario es más evidente, así mismo en zonas más distantes como en Lambayeque en el año 2016 en una evaluación en consulta externa y emergencia sobre calidad y satisfacción en MINSA y ESSALUD, indicaron una insatisfacción global de 56,4% y 38,3% respectivamente.

Teniendo como base lo mencionado se formuló el problema general: ¿Qué relación existe entre la calidad de atención perinatal y la satisfacción de las madres en situación de COVID-19, Hospital III - 2022?, siendo los problemas específicos: (a) ¿Qué relación existe en la técnica de atención perinatal y la satisfacción de las madres en situación de COVID-19, Hospital III - 2022?, (b) ¿Qué relación existe entre el aspecto del entorno y la satisfacción de las madres en situación de COVID-19, Hospital III-2022? (c) ¿Qué relación existe entre la atención humana e interpersonal y la satisfacción de las madres en situación de COVID-19, Hospital III- 2022?

Teóricamente la presente investigación fue trabajada conceptualmente con fundamentos referentes a la atención neonatal en época de pandemia y su repercusión en la satisfacción materna presentada en nuestra realidad, se espera así mismo que esta investigación proporcione nuevos alcances aplicables a otras regiones del País, lo que favoreció el interés de la jefatura de servicio y de otros investigadores y permitió extender las conclusiones para así estandarizar las atenciones en beneficio de los recién nacidos. La justificación práctica de este estudio radica en que se pudo utilizar como una herramienta para estructurar una mejora en la atención en los servicios de la institución; ejecutando estrategias dirigidas a realizar correcciones en la atención neonatal dejadas de lado y que siempre han sido esenciales para la buena atención de los recién nacidos.

Este estudio se justificó desde el plano metodológico ya que contribuyó a establecer una base de estudio de los procedimientos a realizar, siendo los resultados los que permitieron a las instituciones de salud tener un sustento para así identificar los factores condicionantes a los cuales se han visto expuestas las usuarias del servicio y que al interactuar con ellos alteran la percepción de la satisfacción que tienen acerca de la atención y de la calidad proporcionada.

Establecemos igualmente su justificación en el contexto social ya que ayudó a establecer soluciones a la demanda de los familiares acerca de la atención de los recién nacidos permitiendo una saludable interacción entre el núcleo familiar y el personal asistencial liberando de dudas y permitiendo así la estandarización de las atenciones en beneficio de los recién nacidos, por lo tanto se orientó a resolver una problemática social que de no ser haber sido abordada en forma adecuada pudo devenir en la presentación de situaciones y conflictos entre los familiares y el personal destinado a su atención.

Este estudio tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención perinatal y la satisfacción de las madres en situación COVID-19. Hospital III - Lima, 2022. Teniendo en consideración los siguientes objetivos específicos (a) Identificar la asociación que existe entre la técnica de atención perinatal y la satisfacción de las madres en situación de COVID-19. Hospital III - Lima, 2022, (b) Reconocer la asociación que existe entre el aspecto del entorno en el cuidado perinatal y la satisfacción de las madres en situación de COVID-19. Hospital III - Lima, 2022, (c) Reconocer la asociación que existe entre atención humana e interpersonal en el cuidado perinatal y la satisfacción de las madres en situación de COVID-19. Hospital III - Lima, 2022.

Para determinar lo anteriormente mencionado se tuvo en consideración la siguiente hipótesis general: La calidad de atención perinatal influye significativamente con la satisfacción de las madres en situación de COVID-19, Hospital III. Lima- 2022. Siendo las hipótesis específicas: (a) Consideramos que existe una relación significativa entre la técnica de atención perinatal y la satisfacción de las madres en situación COVID-19, Hospital III. Lima 2022, (b) Existe una relación significativa entre el aspecto del entorno en la atención perinatal y la satisfacción de las madres en situación COVID-19, Hospital III Lima, 2022, (c) Existe una relación significativa entre la atención humana y la satisfacción de las madres en situación COVID-19, Hospital III -Lima.2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Hagen, I.H., Iversen, V.C., Nessel, E. et al.(2022) realizaron un estudio de cohorte prospectivo multicéntrico entre septiembre de 2015 y octubre de 2016, los participantes eran padres de habla inglesa en UCIN cuyas admisiones duraron más de dos días para tener una base de tiempo para expresar; se utilizó la encuesta de satisfacción neonatal acerca de los principios de atención centrados en la familia, el cuestionario cubre aspectos relacionados con la atención y el tratamiento, los médicos, las visitas (condiciones, rutinas), las instalaciones de la UCIN, los hermanos (facilitación para ingreso de los hermanos), la información, y el alta. El alfa de Cronbach obtuvo la correlación ítem-total de 0,95 la satisfacción de los padres con los factores atención y tratamiento, médicos, instalaciones y visitas en la unidad neonatal. La satisfacción de los padres obtenida fue hacia una evaluación positiva con un total de 432 (76%) los que estaban muy satisfechos; en la segunda pregunta (satisfacción de los padres con otros elementos del cuidado), el 91% de los padres reportaron satisfacción al recibir apoyo de familiares y amigos.

Aunado a esta situación, Geffner, S., Aldana, S., Echarrán, L., Fernández, L. (2020) mencionaron la importancia de poner en contexto de cuál es la estrategia o estrategias utilizadas en la actual pandemia; para determinar esto se hizo una encuesta a nivel de los profesionales en las maternidades en Argentina para ver las estrategias de preparación en la atención de los neonatos en donde se observaron que algunas de las técnicas como la internación conjunta del binomio, al igual que la promoción de la lactancia materna coincidían con las recomendaciones nacionales actuales; ya que estas tres actividades son las más usuales. En este tipo de investigación se determinó otras limitaciones administrativas como la falta en la adquisición de las EPP (qué son las vestimentas de las que el personal atiende) y que se hace uso durante su turno; igualmente se vio que la falta de disposición o disponibilidad de personal médico enfermería y técnico, ha llevado a realizar procedimientos como la separación del binomio madre niño, ante la sospecha de COVID-19 materna, igualmente la restricción de los acompañantes dentro de la sala operaciones y sala de partos, esto es para evitar que un familiar pueda ser portador asintomático e ingrese, esta situación determinó que la internación conjunta disminuyera en un 38%, debido a la falta de espacio físico para

aislamientos de pacientes y recursos de personal de salud disponible. (Geffner, Echarran, & Fernandez, 2009).

Bin, AlShammari, Aljomah , Alhassan(2020), fueron incluidos en el estudio 331 participantes en los que 223 completaron la encuesta de satisfacción del paciente ,en cuanto a la satisfacción de los mismos el 77,6% y el 93% de los pacientes informaron que las enfermeras y los médicos, respectivamente los trataron con cortesía y respeto, los escucharon atentamente y les brindaron explicaciones claras, el 90.3% se mostró satisfecho con las medidas sanitarias del hospital ,el 64.1% manifestó haber recibido instrucciones por escrito en el momento del alta.

Teniendo en consideración este aspecto ,Adal Z, Atomsa G, Tulu G. (2022) en Etiopía, en la investigación acerca de la satisfacción de los padres de recién nacidos que requieren cuidados neonatales y los factores asociados, realizados mediante un estudio cuantitativo y transversal, con una muestra seleccionada por muestreo por conveniencia, se recogieron mediante un cuestionario estructurado y adaptado; se ingresaron en Epidata 4.6 y se exportaron a SPSS versión 25 para análisis se utilizaron análisis de regresión logística bivariante y multivariante para identificar los factores asociados con la satisfacción, participaron 114(60,5%) de los padres respondieron que su bebé al recibir mejores cuidados mediante un trato compasivo y respetuoso [AOR = 5,88, IC del 95 %: (2,19–15,78)] fue asociado significativamente con la satisfacción de los padres, concluyeron que una proporción considerable de los padres no estaba satisfecha con los servicios de la unidad de cuidados neonatales; por lo que se sugiere que el cuidado compasivo y respetuoso se relaciona con la satisfacción de los padres estos resultados apoyan a fortalecer una cultura de atención centrada en la familia a través de una atención compasiva y respetuosa.

Bautista (2021) en el estudio “Percepción de calidad de atención y satisfacción en pacientes COVID-19 de una unidad médica de la ciudad de Guayaquil, 2021”, en su metodología cuantitativa, con un diseño no experimental, transversal y no probabilístico, la cual contó con 75 pacientes ingresados a los

servicios de consultorios externos de la ciudad de Guayaquil, aplicando el instrumento cuestionario Servperf, realizado mediante la valoración realizada por expertos y siendo utilizado para determinar la opinión positiva de los usuarios, se obtuvo confianza ( $\omega = 0,675$  a  $0,877$ ). El coeficiente (Rho) muestra que no existe una relación significativa ( $r = .107$ ;  $p > .05$ ) para dimensión tangible: se considera un nivel alto (73,33%), confiabilidad (7,67%), capacidad de respuesta (76%), confidencialidad (72%) nivel de empatía (86,67%) en cuanto a la satisfacción de los usuarios, tenemos un alto nivel en la dimensión ambiental y humana en ambos casos con (57,33%) y (82,67%) respectivamente; igualmente encontramos a Cavana, (2018) en su estudio, “La calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de los padres del neonato” llevada a cabo en Ayacucho, el cual presentó como finalidad de estudio establecer la atención en el servicio tomando la opinión de los familiares acerca del trato proporcionado en relación a la estructura, procedimientos y resultados proporcionados a los neonatos ingresados al servicio del Hospital Essalud Huamanga II – Ayacucho, participaron 88 padres de infantes; el tipo de análisis utilizado fue descriptivo y transversal se determinó que el 45,5% de los padres de los infantes perciben la calidad del acogimiento familiar como regular; en cuanto a la capacidad adecuada de cuidados proporcionados por el personal de enfermería en su dimensión estructura, el 51,1 % dijo que era buena, según el proceso, el 53,4 % dijo que era regular, y en cuanto a los resultados, el 39,8 % manifestaron encontrarla regular.

Sotomayor (2022) en su estudio; “Calidad desde la de los padres de neonatos ingresados en el hospital público de Lambayeque”, cuyo objetivo fue establecer la calidad de los cuidados de enfermería a partir de las opiniones de los padres de los infantes ingresados realizado mediante a un estudio descriptivo, cuantitativo, de diseño no experimental sobre un población de 110 padres de infantes, se seleccionó una muestra de 28 padres al alta, mediante la tabla de preguntas propuestas por Castro y Noblecilla (2019), el 50,9% es percibido por los padres como nivel medio de calidad y el 32,7% se encuentra en un parámetro alto, aspectos del entorno también en nivel alto, la enseñanza y el aprendizaje en un nivel bajo (5,5%), moderada en humanismo ( 33%), apoyo (52,7%) en alto grado el

técnico científico ( 55%). Se concluyó que la calidad de atención de enfermería al recién nacido en un hospital público de Lambayeque fue considerada media.

Según Villanueva (2021) en el estudio “Calidad de atención y satisfacción de padres recién nacidos, servicio de cuidados intensivos neonatales, hospital José Agurto Tello, 2021” el cual buscó comprobar la relación existente entre la atención y la satisfacción de los padres de los infantes en la UCI neonatal del hospital José

A. Tello, su metodología de enfoque cuantitativo, básico, con correlaciones descriptivas, contó con 84 padres de niños hospitalizados en UCI, el análisis estadístico fue realizado en forma descriptiva mediante evaluación de frecuencias, medidas de tendencia central y dispersión, con resultados inferidos se aplicó la evaluación estándar para determinar qué estadístico usar si Pearson o Spearman, donde el valor es una escala de 0.05, decidirá qué prueba usar en base al análisis del producto estándar o no estándar el cual concluyó que existe correlación.

Quispe (2019) en su tesis” Repercusión de la pandemia COVID-19 y su efecto en la atención hospitalaria”, planteó determinar el efecto en la atención de salud en las postas medicas en Huancavelica 2020; la metodología fue básica, explicativa, no experimental y de corte transversal se tomó una población compuesta de 330,168 (2020) y 301,390 (2019) atendidos mediante el sistema del Seguro Integral de Salud, utilizando el análisis documental, efectuado mediante el coeficiente para establecer la relación entre variables ( Pearson), identificándose que durante este período de tiempo se presentó un incremento en los periodos de atención destinados a cada paciente igualmente se incrementa el tiempo de uso del servicio durante la época de COVID-19 el cual fue de 46%, presentando una disminución del 24% en tiempos de no COVID-19; el tiempo de atención por covid-19 fue 51%, con una disminución del 13%, en consideración a las etapas relacionadas con su ausencia , con un valor de significancia  $p = 0,000$  ( $p < 0.01$ ),  $r=0.98$  y  $r^2=0.98$ . Se demuestra que la presentación de COVID -19, estableció una disminución en la atención proporcionada por los servicios de salud que se brindan en las postas en Huancavelica.

Raymundo (2021) en el estudio “Percepciones de calidad de atención de padres de neonatos ingresados en terapia intensiva de un hospital público de tercer



nivel de Lima”, 2021. Las enfermeras fueron identificadas por los padres quienes evaluaron la forma de proporcionar los cuidados en la UCI de un hospital público de tercer nivel en Lima, 2021 mediante un enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo simple y de corte transversal, el muestreo fue probabilístico por conveniencia con un total de 50 padres sometido a validez y a confiabilidad por juicio de expertos se determinó así el nivel de eficacia alcanzada por 5 enfermeras obtuvieron un puntaje de 0,004. de igual forma, en cuanto a la confiabilidad, se efectuó mediante una prueba piloto con 20 parejas de padres, arrojando un alfa de Cronbach de 0.797, el cual se consideró muy confiable. (Raymundo, 2021).

El Sistema Nacional de Salud, España, 2020; la definición proporcionada por la Dra. Palmer, establece que una característica de la calidad es la provisión de los servicios en forma accesible y equitativa, mediante un excelente nivel profesional, la cual estará inmersa en la dimensión técnico científico dada por la efectividad y eficiencia en la atención utilizando la mejor de las capacidades para la prestación del servicio garantizando así los mejores resultados para los individuos y las comunidades, es decir establece que un proveedor de atención utilizara las mejores medidas y lo más avanzado de sus conocimientos para realizar la atención de un problema médico proporcionando los mejores resultados posible.

Existen innumerables factores que repercuten en la calidad , actualmente tenemos entre los más relevantes el apoyo económico a través del otorgamiento de los recursos, la participación de las autoridades en los diferentes estratos en donde existan poder de decisión ,sin embargo esto no es suficiente ya que se debe integrar también el apoyo del personal operativo que son aquellos que llevan la atención directa a los pacientes en esta pandemia de COVID-19.(Santamaría, A., López A., Esquivel C.(Agosto 2018). Donabedian señaló : “existen dos dimensiones fundamentales de la calidad de atención que están íntimamente enlazadas: la técnica y la interpersonal “. (López-Picazo, Vidal-Abarca, & Beteta Fernández, 2021).

Teniendo en consideración el marco teórico se establecieron las dimensiones de la variable calidad de atención perinatal , las que continuación se detallan: (i)Técnico : La formación técnico-científica es muy importante para lograr

atención que logre responder en forma adecuada a los requerimientos del tributario de la atención, va a dar resultados adecuados y satisfactorios al proporcionar continuidad terapéutica y confianza, está dada por la efectividad y eficiencia en la atención utilizando la mejor de las capacidades para la prestación del servicio garantizando así los mejores resultados para los individuos y las comunidades, es decir establece que un proveedor de atención utilizará las mejores medidas y lo más avanzado de sus conocimientos para realizar la atención de un problema médico proporcionando los mejores resultados posibles, (Ministerio de Salud, 2019). (ii) Aspecto del entorno: Se considera el dimensionamiento de la parte física; la cual debe ser concordante para la atención ofertada; es el valor adicionado que proporciona la institución para así poder establecer un mejor servicio esto incluye orden seguridad comodidad y limpieza que ofrecen estas instituciones. (OMS, 2020).(iii) Humana e interpersonal: Teniendo en consideración a Dueñas O. el cual expresa que esta dimensión siendo una de las más importantes, ha sido siempre postergada a pesar de ser un aspecto fundamental y la razón de brindar la atención con garantía y eficiencia centrado en el paciente, considera que la atención médica no debe estar establecida en base a preferencias y aspiraciones de los usuarios individuales y las culturas, siempre debe ser proporcionada conservando los tres aspectos del proceso de la atención y resolución de un problema de salud desde su hospitalización hasta la alta del mismo. (Gomes, 2013).

En cuanto a la parte técnico-científica dirigida a resolver los problemas de salud está regida por la investigación y el estudio sistemático , la segunda, la humana e interpersonal está dada por la relación que se da entre el personal a cargo de la atención y los usuarios del servicio; estos están interrelacionados y deben estar designados para satisfacer la atención dando solución a los problemas de salud motivo de la consulta. El personal asistencial suele dar más importancia al aspecto científico -técnico de la atención brindada, sin embargo, para los pacientes la forma humana y el trato en la atención es considerado como un factor sumamente importante, aun así, tenemos que considerar que la atención adecuada debe estar conformada por ambos aspectos los cuales son muy importantes para dar un servicio de elevada calidad.

Por ello se hizo necesario el estudio de la segunda variable de investigación que es satisfacción de las madres en situación de COVID-19, Bernaola, (2021) en su tesis menciona que la satisfacción es un constructo en donde se manifiesta como una sensación de bienestar ante la percepción de una atención adecuada.

Igualmente, Delgadillo, (2014) menciona que la satisfacción de la madre en la dimensión técnico- científica está sustentada por la forma en que se desempeña el personal y por los conocimientos aplicados en forma adecuada y solvente manifestada por el esmero en la calidad del cuidado del profesional de salud hacia el usuario, el cual evalúa aspectos relacionados con el conocimiento, juicio así como de la destreza utilizadas para realizar una adecuada ejecución de su labor , así mismo Castillo, (2014) menciona en su artículo que la satisfacción está sustentada por la habilidad técnica y los conocimientos que son la base de la forma de proporcionar el servicio los cuales deben ser puestos en función al igual que el buen trato ,es decir la forma en que se atiende proporcionado por el personal.

Por otro lado, Cortes, (2012) define la satisfacción como las perspectivas de salud solucionadas. para Acosta (2018), es el cumplimiento de la totalidad o de una parte de las expectativas siendo para Redhead (2015), son los procesos mediante los cuales se aumentan el promedio de obtener los resultados requeridos y se reducen los no esperados o indeseables.

La atención brindada al recién nacido posterior a utilizar el servicio, la cual se experimenta en forma individual e independiente está como el grado de insatisfacción, al no alcanzar a llenar las expectativas del usuario e igualmente percibirá también grados de satisfacción; cuando la ejecución de la atención coincide con las expectativas formadas por el usuario.

Las dimensiones de estudio para esta variable satisfacción de las madres son: atención médica, cuidado de la enfermedad. Si bien es cierto que el concepto que tiene el equipo médico es que la atención del paciente y la solución de su consulta es la principal razón de acudir a la consulta, de ninguna manera esta debe estar separada de un entorno y trato adecuados con los pacientes. Esto no se da en muchas de las atenciones proporcionadas sobre todo en tiempo de pandemia en COVID 19 en donde el distanciamiento por la atención y los riesgos que esta

representa han tornado más difícil y complicada la atención, en esta época se hace más necesario establecer mejor comunicación entre el personal calificado, y los tributarios de la atención, si a esta situación adicionamos la falta de material logístico y equipos de protección personal implica pues una mayor complicación ante el ejercicio de tomas de decisiones.

Atendiendo a estas consideraciones, Dávila, C., Torres, E., Hinojosa, J., y Espinoza, Y. (2020), establecieron que durante esta pandemia por covid-19. se han formalizado nuevas formas de atención para los recién nacidos tanto en aquellos que tienen riesgo o en aquellos que están infectados, todos igualmente se han tenido que adecuar a las nuevas prácticas neonatológicas ante estas nuevas situaciones presentadas durante esta pandemia ,tan es así en este artículo se tiene como objetivo tratar de actualizar la estructura organizacional alterada ante esta situación producida por la pandemia, es decir hay que tener en cuenta desde la definición de los casos hasta las medidas tomadas para la atención conjunta materna y neonatal, considerando igualmente la situación ambiental y del personal sanitario; actualmente todavía no existen suficientes evidencias que nos permitan determinar cuál fue la calidad de la atención y en qué redundó esta calidad en la organización o en la nueva organización de los servicios de neonatología nosotros consideramos que la calidad de atención no ha debido verse afectada y en el futuro debe se debe requerir de una interpretación de los trabajos que actualmente se encuentran un proceso, así como las actualizaciones de los protocolos mediante discusiones que puedan ser realizadas con una adecuada y con la participación activa de los padres. (Dávila, Torres, Hinojosa, & Espinoza, “Recomendaciones para la atención de recién nacidos hijos de madre COVID-19 positivas, 2020”).

Las dimensiones para este estudio son las siguientes: (i) Atención médica: se define como el conjunto de actividades diseñadas para proporcionar la recuperación de la homeostasis mediante el uso de recursos humanos, físicos y tecnológicos para intervenir así tanto en la parte preventiva como en el tratamiento de las patologías que producen alteraciones en los organismos de los individuos y que requieren diagnóstico y tratamiento; igualmente participan en su recuperación y rehabilitación (OMS, 2016).

Cuidado de enfermería: Conjunto de actividades que forman parte de la atención a las personas, realizado por personal capacitado e identificado con su labor, proporcionando los cuidados especiales durante el tiempo que dure su hospitalización realizando procedimientos y actividades, conservando adecuada interacción con los tributarios de la atención ,desde el ingreso hasta el alta y su posterior seguimiento hasta su recuperación; se conceptualiza también como aquella atención que debe recibir una persona que se encuentra padeciendo algún tipo de enfermedad o dolencia , ya sea que se encuentre hospitalizada en alguna institución de servicio público o privado, en el que requiera el ejercicio profesional de la ciencia del cuidado, o de aquellos que requieran el cuidado no institucional teniendo en perspectiva que no solo se considera la parte recuperativa si no también la preventiva y promocional de los servicios de salud como parte funcional del cuidado de enfermería (PAHO, 2019).

### **III.METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

**Tipo de investigación:** Es básica no está orientada al desarrollo de información conceptual sino por el contrario es el punto de desarrollo de soluciones específicas. (Carvajal, 2022) otros autores indican que es una investigación básica fundamental por qué se requiere obtener información sustraída de la realidad de la atención brindada en la institución no requiere modificar datos (Bernal, 2016)

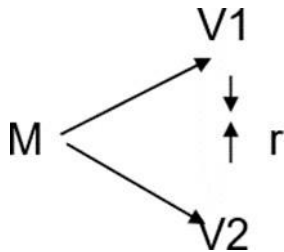
**Enfoque de investigación:** Es cuantitativo debido a que se midieron las variables en función a la estadística, el nivel de la investigación correlacional porque determina si existe relación entre la calidad de atención proporcionada por el personal de salud y la satisfacción de los tributarios de la atención en este caso los RN (Gallardo, 2017)

**Nivel de investigación:** Es correlacional, este trabajo está dirigido a la creación de conocimiento busca pues analizar y recabar información de la realidad y así poder incrementar el conocimiento científico, es descriptivo debido a que tiene como finalidad interpretar atributos en función a los valores obtenidos para las variables especificadas y correlacional por qué implicó la recolección de datos provenientes de dos variables de una muestra de encuestas para así determinar el grado o relación que tienen ambas variables que estamos presentando a estudio (Sánchez y Reyes 2017)

**Diseño y esquema de investigación:** Es no experimental porque no cambia la situación de las variables siendo la única condición identificarlas el presente proyecto es transversal y será correlacional porque se recabará la información dada en un momento determinado y se relacionaran las variables para así poder contrastar las hipótesis de estudio. (Hernández y Mendoza, 2018). Es de corte transversal porque las variables se estudian de forma simultánea y en un intervalo corto de tiempo.

Figura 1  
Fórmula de relación de variables

Esquema del diseño de investigación



Leyenda

M = Muestra

V1=Calidad de Atención  
perinatal

V2=Satisfacción  
de las madres

### 3.2 Variables y operacionalización

#### V1: Calidad de atención perinatal

**Definición conceptual:** Se denomina así al conjunto de actividades ejecutadas por el personal médico a cargo de realizar la evaluación en los establecimientos de salud, abarcando tanto el aspecto técnico como el humano, para así poder alcanzar los resultados exigidos por los usuarios, teniendo en cuenta la seguridad, eficiencia, buen trato, satisfacción del paciente, en este caso el grado de conformidad que observa la madre en el cuidado de su recién nacido. (OMS, 2021).

**Definición operacional:** Las dimensiones de la variable calidad de atención perinatal: técnico científico, aspectos del entorno, humanos e impersonales, fueron medidos a través de un cuestionario compuesto de ítems y una escala de tipo Likert.

**Indicadores:** Con sus indicadores respeto y sensibilidad, adecuadas relaciones interpersonales, trato amable con la madre y el recién nacido apoyo emocional

información a los padres explica y facilita, se informa sobre los equipos que se usan en su neonato; los procedimientos a realizar, se comunica el estado de su BB, facilita ingreso de los familiares la capacitación para la atención de su bebé, información sobre los procedimientos, capacitación en lactancia materna y sus beneficios, el empleo de técnicas y conocimientos actuales en el cuidado de su bebé, la seguridad con respecto a la evaluación tratamiento de su bebé y la información sobre la administración de inmunizaciones, Infraestructura, iluminaciones ambientes limpios, equipos modernos y materiales necesarios, personal uniformado limpio y ordenado, equipamiento adecuado y moderno, Infraestructura funcional.

## **V2: Satisfacción de las madres**

**Definición conceptual:** Resultado de la diferencia entre expectativas y percepciones de las madres, las organizaciones en general están dirigidas a la atención de los pacientes y a lograr su satisfacción, el paciente requiere la solución de un problema de salud mediante la atención médica oportuna y de calidad lo cual genera la mayor satisfacción posible en el usuario o cliente. Tan es así que la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud depende del resultado de la atención recibida.

Arteta y Palacio (2018) Concluyen que: “la satisfacción del paciente es una variable multidimensional de la calidad de la atención médica ,a comunicación, la atención y cortesía y el tiempo de espera percibido son los principales factores que se deben trabajar para incrementar dicha satisfacción”.

**Definición operacional:** Es la respuesta expresa que da de la madre sobre el nivel de satisfacción que tiene en relación con la atención brindada por el personal, para lo cual la persona garantiza la ejecución de las actividades demostrando en todo momento adecuada comunicación y fiabilidad siendo capaz de llevar a cabo lo solicitado mediante una respuesta rápida y oportuna al brindar un servicio en un lapso aceptable siendo capaz de ponerse en el lugar de la otra persona en este caso del paciente que sufre emocionalmente al estar enfermo y que requiere atender de manera adecuada sus necesidades. Todo esto relacionado con una estructura material que está al alcance del usuario en la institución con



infraestructura, personal, orden y limpieza, comodidades adecuadas para proporcionar la atención, los cuales fueron medidos a través de un cuestionario compuesto de ítems y una escala de tipo Likert.

**Indicadores:** Son aquellos que permiten medir la variable según sus dos dimensiones atención médica: la que se define como el conglomerado de recursos; humanos, físicos y tecnológicos que intervienen tanto en la parte preventiva como en el tratamiento de las patologías que producen alteraciones en los organismos de los individuos y que participan también en su recuperación y rehabilitación (OMS, 2016) Los Indicadores son: trato médico, cuidado de enfermería: es aquella atención que puede recibir una persona que se encuentra padeciendo algún tipo de enfermedad ya sea que se encuentre hospitalizada en alguna institución de servicio público o privado y en el que requiera el ejercicio profesional de la ciencia del cuidado, igualmente se considera la parte preventiva y promocional de los servicios de salud como parte funcional del cuidado de enfermería (PAHO, 2019) con sus indicadores comunicación Cumplimiento Bioseguridad Orientación.

**Escala de medición:** Escala nominal de intervalo.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población**

Roldán y Fachelli (2015) definido como: “conjunto de unidades de las cuales se obtendrá información sobre las que se va a generar conclusiones y resultados estadísticos y aporte teórico”, la población de estudio estuvo conformada por 98 madres de los neonatos atendidos hijos de madres reactivas y no reactivas a COVID-19, con antecedente epidemiológico, en el periodo comprendido en el mes de mayo- 2022).

**Criterios de inclusión:** Madres atendidas en el periodo indicado de realización del cuestionario con prueba positiva COVID-19 o que hayan padecido la enfermedad en forma activa en el último trimestre de la gestación, mujeres que realizaron su trabajo de parto en el periodo de tiempo establecido con resultado microbiológico/serológico positivo o negativo en COVID-19 y que firmaron el consentimiento informado, igualmente aquellas que reingresaron para tratamiento especializado.

**Criterios de exclusión:** Aquellas que realizaron su trabajo de parto en su domicilio o extramuros, o las que no autorizaron su participación en el estudio, aquellas que no comprendían la finalidad de este o no firmaron el consentimiento informado o que su estado clínico les impidió participar.

### **3.3.2 Muestra**

Roldán y Fachelli (2015) Define la muestra como “aquellas operaciones grupales que tienen como objetivo estudiar la distribución de algunas características establecidas en toda la población universo para lo cual individualiza y caracteriza una fracción de ella”, en este estudio la muestra fue tomada de acuerdo a la estadística formulada para establecer la proporción de la población utilizando un nivel de confianza del 95% ,considerando un margen de error de 0.05% realizado a un grupo de madres que acudieron en mayo del 2022; recopilándose datos de 78 personas aplicadas para la muestra. (Anexo 6).

### **3.3.3 Muestreo**

El muestreo es una herramienta de investigación utilizada para determinar la proporción de la población a estudiar. en la presente investigación tenemos que es de tipo probabilístico, aleatorio simple. (Ñaupás et al., 2014).

### **3.3.4 Unidad de análisis**

Las madres hospitalizadas en el servicio que fueron atendidas en el periodo comprendido en el presente estudio.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se utilizó fue la encuesta constituida por una estructura de ítems para la recolección de información primaria (Vera et al., 2018). El instrumento, estuvo compuesto por la escala tipo Likert lográndose nuestros objetivos principales y secundarios (Ñaupás et al., 2018).

### 3.4.1 Técnicas

Se utilizó la encuesta en el proceso de estudio de esta investigación y estará constituida por una estructura de ítems para la recolección de información primaria (Vera et al., 2018).

### 3.4.2 Instrumentos

El instrumento fue el cuestionario, los cuales han sido aprobados por profesionales de grado de maestro y/o doctor, el cual está integrado por un conjunto de ítems seleccionados que se adaptan a la realidad de la investigación, estuvo compuesto por la escala tipo Likert que permitió cumplir con el desarrollo de nuestros objetivos principales y secundarios (Ñaupas et al., 2018).

#### **Ficha técnica de instrumento 1:**

Nombre: Calidad de atención perinatal. Autor: Carlos Manuel Muñoz Santillán.

Baremos: Bajo (76-99), medio (99-121), alto (121-144).

#### **Ficha técnica de instrumento 2:**

Nombre: Satisfacción materna. Autor: Carlos Manuel Muñoz Santillán. Baremos:

Bajo (37-51), medio (51-64), alto (64-78).

### 3.4.3 Validez y confiabilidad

**Validez:** Hernández et al. (2018) define validez de un instrumento como “el grado de efectividad de la estructura para medir lo que se pretende medir”, esto implica que el instrumento cumpla con las condiciones establecidas por la construcción teórica.

**Confiabilidad:** Permite conocer el nivel de consistencia interna que posee el instrumento; en ese sentido la confiabilidad del instrumento está dada por el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose para la variable calidad de atención 0,903 y para la segunda variable satisfacción materna 0,839. se sometió las respuestas de los cuestionarios al cálculo del Alpha de Cronbach para cada variable, obteniendo como resultado una excelente confiabilidad.

### **3.5 Procedimientos**

Con la finalidad de recolectar la información, primero se realizó una solicitud a la Unidad de capacitación con copia la dirección del hospital, se obtuvo el permiso, se realizó los cuestionarios y se aplicó la encuesta a las madres ,primeramente mediante una prueba piloto; (los cuales no fueron integrados a la muestra de estudio) luego al total de la muestra, con los criterios de inclusión y exclusión del muestreo, teniendo en consideración la firma previa del consentimiento informado; con los datos obtenidos se procedió a realizar el análisis estadístico en Excel, de todos los ítems medidos en la escala de Likert.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Posterior a la ejecución de los cuestionarios hechos a la muestra, se evaluó variables, calidad de atención y satisfacción de las madres con el programa Excel donde se obtienen los resultados por cada una de las variables, dimensiones e ítems distribuidos, luego estos datos fueron procesados en el programa estadístico SPSS versión 26, para realizar el análisis de los datos para construir tablas descriptivas de las frecuencias de las variables e inferenciales de cada una de las hipótesis, estableciéndose la normalidad de los datos a través de la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Para su posterior análisis de correlación con la prueba de Rho de Spearman.

### **3.7 Aspectos éticos**

Previamente se solicita el consentimiento informado; (Hirsch Adler y Navia Antezana, 2018).Se consideró el código de ética de la Universidad Cesar Vallejo, asociado al desarrollo de la investigación e informe académico, el uso de citas y referencias en formato APA 7.<sup>a</sup> edición, respeto de los derechos de autor, así como también con finalidad de estudio, se presenta un producto académico original, el cual será respaldado por el programa Turnitin. Los resultados obtenidos fueron respetados y no se hizo ningún cambio en el procesamiento de datos. Se tuvo en cuenta también que, para la aplicación del instrumento, en este caso el cuestionario aplicado a los pacientes a los que previamente se les solicitó un consentimiento, asimismo también se brindará la información pertinente a las personas sobre el cuestionario, y sus alcances.

#### IV. RESULTADOS

Para la estadística descriptiva tenemos:

**Tabla 1**

*Distribución de frecuencias de la variable calidad de atención y sus dimensiones*

Niveles	Calidad de atención perinatal		Humana		Técnico - científico		Entorno	
	<i>f</i>	%	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	14	17,9	21	26,9	10	12,8	5	6,4
Medio	47	60,3	43	55,1	37	47,4	32	41,0
Alto	17	21,8	14	17,9	41	39,7	41	52,6
Total	78	100	78	100	78	100	78	100

*Nota. f = Frecuencia absoluta*

*Fuente: IBM SPSS Statistics 26*

En la tabla 1 se observó que el 60.3% representan el nivel medio de la variable calidad de atención perinatal; 21.80% el nivel alto mientras que el 17.90% el nivel bajo de la variable; con respecto a la dimensión humana e interpersonal el 55.1% representan el nivel medio, mientras que 26.9% el nivel bajo de la dimensión, siendo el 17,9% el nivel alto ; con respecto a la dimensión técnica científica, el 47.4% representa a un nivel medio; mientras que 39.7% el nivel alto, siendo el 12.8% el nivel más bajo, con respecto al entorno se puede observar: el 52.6% representan el nivel alto de la dimensión aspecto del entorno, mientras que 41.00% el nivel medio de la dimensión, el 6.4% el nivel bajo.

**Tabla 2**

*Distribución de frecuencias de la variable satisfacción materna y sus dimensiones.*

Niveles	Satisfacción materna		Atención medica		Cuidados de enfermería	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	8	10,3	12	15,4	8	10,3
Regular	44	56,4	38	48,7	38	48,7
Alto	26	33,3	28	35,9	32	41,0
Total	78	100	78	100	78	100

*Nota. f = Frecuencia absoluta*

*Fuente: IBM SPSS Statistics 26*

En la tabla 2 se observó que el 56.4% representan el nivel medio de la variable satisfacción materna, mientras que 33.33% el nivel alto y el 10.3% un nivel bajo, con respecto a la dimensión atención médica el 48.7% representan el nivel medio mientras que 35.9% el nivel alto de la dimensión, siendo el 15.7% el nivel bajo observamos que; en la dimensión cuidados de enfermería el 48.7% representan el nivel medio, mientras que 41.00% el nivel alto, y 10.3% el más bajo.

**Tabla 3***Tabla cruzada Nivel Calidad de atención perinatal Satisfacción Materna.*

Tabla cruzada Calidad de atención perinatal satisfacción materna

		Satisfacción Materna			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Nivel calidad de atención perinatal	Bajo	Recuento	8	6	0	14
		% dentro de Nivel calidad de atención perinatal	57,1%	42,9%	0,0%	100,0%
	Medio	Recuento	0	38	9	47
		% dentro de Nivel calidad de atención perinatal	0,0%	80,9%	19,1%	100,0%
	Alto	Recuento	0	0	17	17
		% dentro de Nivel calidad de atención perinatal	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Total		Recuento	8	44	26	78
		% dentro de Nivel calidad de atención perinatal	10,3%	56,4%	33,3%	100,0%

Interpretación:

La tabla 3 observamos que a mayor nivel de calidad de atención mayor satisfacción materna. La regla de decisión para comprobar que los datos no siguen la normal distribución es: Si  $p \leq 0.05$  la hipótesis es rechazada. Si el valor si  $p > 0.05$  se acepta la hipótesis del estudio.

## Tabla 4

### Pruebas Normalidad

Ho: Los datos de calidad de atención perinatal provienen de una distribución normal.

H1: Los datos de calidad de atención perinatal no provienen de una distribución normal.

Ho: Los datos de la satisfacción de las madres en COVID-19 provienen de una distribución normal.

H1: Los datos de la satisfacción de las madres en COVID-19 no provienen de una distribución normal.

Consideramos la regla de decisión:  $p < 0.05$ , se rechaza la Ho.  $p > 0.05$ , no se rechaza la Ho. Utilizando el SPSS, nos presenta:

		Calidad de atención perinata	Satisfacción Materna
N		78	78
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	113,26	60,97
	Desv. Desviación	14,688	8,237
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,092	,094
	Positivo	,092	,053
	Negativo	-,067	-,094
Estadístico de prueba		,092	,094
Sig. asintótica(bilateral)		,097 <sup>c</sup>	,085 <sup>c</sup>

- a. La distribución de prueba es normal.
- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.

Se afirma que la variable calidad de atención perinatal y la satisfacción de las madres en COVID-19 tiene distribución normal, porque el nivel de significancia es  $p > 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la Hi y se acepta la Ho, los datos provienen de una distribución normal entonces se utilizará el coeficiente Pearson.



## Hipótesis general

**Ho.** La calidad de atención perinatal no afecta significativamente en la satisfacción de las madres en COVID-19.

**Hi.** La calidad de atención perinatal afecta significativamente en la satisfacción de las madres en COVID-19 .

**Tabla 5**

*Correlación entre calidad de atención perinatal y satisfacción materna*

		Calidad de atención perinatal	Satisfacción Materna
Calidad de atención perinatal	Correlación de Pearson	1	,691**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	78	78
Satisfacción Materna	Correlación de Pearson	,691**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	78	78

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

En la tabla 5, se observó un coeficiente según la correlación de  $r=.691$ , con un  $p=0.000$  ( $p < .05$ ), se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, se confirma que existe una correlación moderada de calidad de atención perinatal y la satisfacción de las madres en covid-19.

## Hipótesis específica 1

Ho. La dimensión humana e interpersonal no afecta significativamente en la satisfacción de las madres en COVID-19.

Hi. La dimensión humana e interpersonal afecta significativamente en la satisfacción de las madres en COVID-19.

**Tabla 6**

*Correlación entre humana e interpersonal y satisfacción materna.*

		Humana e Interpersonal	Satisfacción Materna
Humana e Interpersonal	Correlación de Pearson	1	,584**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	78	78
Satisfacción Materna	Correlación de Pearson	,584**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	78	78

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

En la tabla 6, se observó un coeficiente según la correlación de  $r=.584$ , con un  $p=0.000$  ( $p < .05$ ), se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una correlación moderada de dimensión Humana e interpersonal y la satisfacción de las madres en COVID-19.

## Hipótesis específica 2

**Ho.** La dimensión técnica científica no afecta significativamente en la satisfacción de las madres en COVID -19.

**Hi.** La dimensión técnica científica afecta significativamente en la satisfacción de las madres en COVID -19.

**Tabla 7**

*Correlación entre técnica científica y satisfacción materna.*

Satisfacción Materna			
Técnica Científica	Correlación de Pearson	1	,493**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	78	78
Satisfacción Materna	Correlación de Pearson	,493**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	78	78

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

En la tabla 7, se observó un coeficiente según la correlación de  $r=.493$ , con un  $p=0.000$  ( $p < .05$ ), se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una correlación moderada de dimensión técnica científica y la satisfacción de las madres en COVID-19.

### Hipótesis específica 3

**Ho.** La dimensión aspecto del entorno no afecta significativamente en la satisfacción de las madres en COVID -19.

**Hi.** La dimensión aspecto del entorno afecta significativamente en la satisfacción de las madres en COVID-19.

**Tabla 8**

Correlación entre aspecto del entorno y satisfacción materna

		Aspecto del entorno	Satisfacción Materna
Aspecto del entorno	Correlación de Pearson	1	,652**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	78	78
Satisfacción Materna	Correlación de Pearson	,652**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	78	78

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

En la tabla 8, se observó un coeficiente según la correlación de  $r=.652$ , con un  $p=0.000$  ( $p < .05$ ), se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. por lo tanto, se confirma que existe una correlación moderada de dimensión aspecto del entorno y la satisfacción de las madres en COVID -19.

## V. DISCUSIÓN

La pandemia ha presentado una serie de retos entre los cuales están reestructurar las prioridades de atención neonatal obligando a los profesionales de salud a seguir una normatividad que muchas veces establecía un reto, debido a la difícil interacción con los padres y la necesidad de mantener la calidad en la atención; el presente trabajo “Calidad de atención perinatal y la satisfacción materna en un hospital III de Lima, 2022”, durante la situación de COVID-19, en donde el personal de salud en su conjunto fueron comprometidos a ofrecer un trato de calidad y eficiente sobre todo en el área de neonatología, la cual es un área de atención muy sensible, por la condición natural en que las madres y sus neonatos se encuentran.

Es así que tuvimos como objetivo general del presente estudio “Determinar la relación que existe entre la calidad de atención perinatal y la satisfacción de las madres en covid-19 Lima, 2022”, el cual tuvo como resultado que el cuidado perinatal se relaciona significativamente con la satisfacción de las madres al recibir una atención adecuada tanto en la parte médica como en los cuidados proporcionados por enfermería, se establece así un coeficiente de correlación con un valor de  $r = 0.691$ , con un  $p = 0.000$  ( $p < .05$ ) se determina así que existe una relación cuantitativamente significativa entre calidad de atención perinatal y la satisfacción de las madres en COVID-19; se encontró el mismo planteamiento en Castillo (2021) en su investigación “Calidad de atención percibida y satisfacción en pacientes de Covid-19 de una unidad médica municipal de Guayaquil, 2021”, sin embargo no concluyeron en forma similar ya que indican que existe una relación significativa con tamaño de efecto pequeño ( $r = 0.107$ ;  $p > .05$ ). de manera similar en el análisis descriptivo que corresponde a la dimensión elementos del entorno encontraron un nivel alto (73.33%), en la misma dimensión entorno encontramos un nivel muy por debajo del valor obtenido por este autor ya que en el nuestro trabajo obtuvimos un valor de (57.33%), estos hallazgos encontrados se corroboran con otros autores los que al igual que Raymundo (2021) en su investigación “Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en padres de neonatos hospitalizados en la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital público del Nivel-III de Lima”, 2021 llegan a concluir que existe relación significativa entre las dos variables; siendo así mismo una confiabilidad de 0.797, considerado como una confiabilidad alta.

Igualmente tenemos que acotar que con respecto al primer objetivo específico identificar la asociación que existe entre la dimensión técnica-científica de la atención perinatal y la satisfacción de las madres en situación de COVID-19. Hospital III. Lima 2022 se halló el mismo planteamiento expresado por Quispe (2019) el que concluyó que la pandemia covid-19 repercutió negativamente en la atención de calidad en los servicios de salud en el primer nivel de atención en la región Huancavelica situación similar a la encontrada en el presente trabajo .

Con respecto a reconocer la asociación que existe entre la dimensión aspecto del entorno en el cuidado perinatal, se observó un coeficiente  $r=.652$ , con un  $p=0.000$  ( $p < .05$ ), se confirma que existe una correlación moderada entre la dimensión aspecto del entorno y la satisfacción de las madres en situación de COVID-19. Hospital III. Lima 2022, se corrobora lo mencionado con lo expuesto por Villanueva (2021) quien sustenta que existe una relación moderada entre dichas variables en su trabajo: “Calidad del cuidado y satisfacción de los padres de neonatos, unidad de cuidados intensivos neonatales, Hospital José Agurto Tello, 2021”.

En este contexto el reconocemos la asociación que existe entre la dimensión humana e interpersonal en el cuidado perinatal y la satisfacción de las madres en situación de COVID-19. Hospital III-Lima, 2022 observamos as que el 55.1% representan el nivel medio de satisfacción, mientras que 26.9% un nivel bajo lo cual se corrobora con la situación descrita en su trabajo, Geffner, S., Aldana, S., Echarrán, L., Fernández, L. (2020) igualmente en este tipo de investigación se determinó otras limitaciones administrativas como la falta en la adquisición de las EPP (qué son las vestimentas de las que el personal atiende) y que se hace uso durante su turno; igualmente se vio que la falta de disposición o disponibilidad de personal médico enfermería y técnico, esto ha llevado a realizar procedimientos como la separación del binomio madre niño, ante la sospecha de covid-19 materna, igualmente la restricción de los acompañantes dentro de la sala operaciones y sala de partos, esto es para evitar que un familiar pueda ser portador asintomático e ingrese. Se observa que en el punto de vista de internación conjunta esta disminuyó

en un 38%, debido a la falta de espacio físico para aislamientos de pacientes y recursos de personal de salud disponible.

Concordando con Bautista (2021) en el estudio “Percepción de calidad de atención y satisfacción en pacientes COVID-19 de una unidad médica de la ciudad de Guayaquil, 2021”, quien se propuso establecer la existencia de una relación entre calidad y satisfacción en COVID-19, Guayaquil, 2021, su metodología cuantitativa, con un diseño no experimental, transversal y no probabilístico, se contó con 75 pacientes ingresados a los servicios de consultorios externos de la ciudad de Guayaquil, aplicando el instrumento cuestionario Servperf, realizado mediante la valoración realizada por expertos y siendo utilizado para determinar la opinión positiva de los usuarios, se obtuvo confianza ( $\omega = 0,675$  a  $0,877$ ) ; siendo en el presente trabajo de  $(0.902-0,839)$  el coeficiente (Rho) para probar la hipótesis.

Los resultados muestran que no existe una relación significativa ( $r = .107$ ;  $p > .05$ ), para la dimensión entorno, sin embargo presenta un alto nivel en la dimensión humana con 82,67%, lo que no se logra obtener en nuestro trabajo en el que obtenemos resultados de 55.1% en la dimensión humana e interpersonal observamos pues que no se relaciona con el alto nivel obtenido por el autor anteriormente descrito, debido a que en el presente trabajo obtenemos un coeficiente de correlación de  $r=.584$ , con un  $p=0.000$  ( $p < .05$ ) ,por lo tanto encontramos que existe una correlación moderada entre la dimensión humana e interpersonal y la satisfacción de las madres en covid-19.

Con respecto a nuestro estudio ,tenemos que mencionar que el 47.44% de las madres presentaron con respecto a la dimensión habilidad técnica mostrada por el personal , un nivel medio de satisfacción, mientras que 39.7% consideraron haber recibido un nivel alto de atención en el tratamiento de sus menores hijos; lo cual se encuentra corroborado por Hagen, I.H., Iversen, V.C., Nessel, E.(2019) quienes realizaron un estudio de cohorte prospectivo multicéntrico entre septiembre de 2015 y octubre de 2016, en los que los participantes eran padres de habla inglesa en UCIN cuyas admisiones duraron más de dos días para tener una base de tiempo para expresar sus puntos de vista; utilizaron la encuesta de satisfacción neonatal que cubre los principios de atención centrados en la familia, el cuestionario cubre aspectos relacionados con la atención y el tratamiento, los médicos, las visitas , las instalaciones de la UCIN, los hermanos (facilitación para la visita familiar ), la

información, y el alta; el I alfa de Cronbach obtuvo la correlación ítem-total de 0,95 la satisfacción de los padres con los factores atención y tratamiento, médicos, instalaciones y visitas en la unidad neonatal; la satisfacción de los padres obtenida fue hacia una evaluación positiva con un total de 432 (76%) los que estaban muy satisfechos; en la segunda pregunta (satisfacción de los padres con otros elementos del cuidado), el 91% de los padres reportaron satisfacción al recibir apoyo de familiares y amigos. Un mayor nivel de apoyo familiar reportó un aumento en el nivel de satisfacción de los padres, lo cual fue encontrado de manera similar en el presente estudio.

Concordando Adal Z, Atomsa G, Tulu G. (2022) en Etiopía, en la investigación acerca de la satisfacción de los padres de recién nacidos que requieren cuidados neonatales y los factores asociados, realizados mediante un estudio cuantitativo, transversal en un hospital en el Centro Médico de la Universidad de Jimma de julio a agosto de 2021, con una muestra seleccionada por muestreo por conveniencia, se recogieron mediante un cuestionario estructurado y adaptado; se ingresaron en Epidata 4.6 y se exportaron a SPSS versión 25 para análisis se utilizaron análisis de regresión logística bivariable y multivariable para identificar los factores asociados con la satisfacción, participaron 114(60,5%) de los padres respondieron que su bebé al recibir mejores cuidados mediante un trato compasivo y respetuoso [AOR = 5,88, IC del 95 %: (2,19– 15,78)] fue asociado significativamente con la satisfacción de los padres, concluyeron que una proporción considerable de los padres no estaba satisfecha con los servicios de la unidad de cuidados neonatales; por lo que se sugiere que el cuidado compasivo y respetuoso se asocia con la satisfacción de los padres, estos resultados apoyan a fortalecer una cultura de atención centrada en la familia a través de una atención compasiva y respetuosa ; lo cual se confirmamos al presentar una correlación de  $r=.493$ , con un  $p=0.000$  ( $p < .05$ ), por lo tanto existe una correlación moderada entre dimensión técnica científica y la satisfacción de las madres en covid-19; en forma concordante Sotomayor (2022) en su estudio de “Calidad desde la percepción de padres de recién nacidos ingresados en hospitales públicos” Lambayeque cuyo objetivo fue determinar el nivel de calidad técnica de la atención a partir de las percepciones de los padres de los infantes ingresados en el hospital público de



Lambayeque 2021; mostró que el 50,9% es percibido por los padres como nivel medio de calidad técnica en el hospital público de Lambayeque en el año 2021, y el 32,7% se encuentra en un nivel alto, aspectos en un nivel bajo en humanismo y sensibilidad (7,3%), ayuda y confianza (5,5%), alto en apoyo y protección (52,7%) se concluyó que la calidad de la atención de enfermería al recién nacido en un hospital público de Lambayeque fue considerada media en nuestro trabajo sin embargo tenemos que el 48.7% representan el nivel medio con respecto a la valoración de los cuidados de enfermería, mientras que 41.00% la indican como de nivel alto .

Con respecto al aspecto del entorno en el cuidado perinatal se observó un coeficiente según la correlación de  $r=.652$ , con un  $p=0.000$  ( $p < .05$ ) por lo tanto, confirmamos que existe una correlación moderada de dimensión aspecto del entorno y la satisfacción de las madres en covid-19, concordando con Cabana, (2018) en su estudio, “La calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de los padres del neonato” llevada a cabo en Ayacucho, el cual presentó como finalidad de estudio, establecer la calidad en el servicio tomando como punto de vista la opinión de los padres acerca del trato proporcionado por el personal de enfermería en relación a la estructura, procedimientos y resultados proporcionados a los neonatos ingresados al servicio del Hospital Essalud Huamanga II - Ayacucho a muestra estuvo conformada por 88 padres de infantes; el tipo de análisis utilizado fue descriptivo y transversal se determinó que el 45,5% de los padres de los infantes perciben la calidad del acogimiento familiar como regular; en cuanto a la capacidad adecuada de cuidados proporcionados por el personal de enfermería en su dimensión estructura, el 51,1% dijo que era buena, según el proceso, el 53,4 % dijo que era regular, y en cuanto a los resultados, el 39,8 % manifestaron encontrarla regular, en nuestro trabajo encontramos que el 48.7% de las madres presentaron un nivel medio de satisfacción acerca de los cuidados de enfermería, mientras que el 41.0% manifestaron un valor alto de satisfacción. Igualmente con respecto a este objetivo específico observamos que se encontró una satisfacción alta a moderada en un 94% de las madres; concordando con Tello (2021) el que en su investigación “Nivel de satisfacción de madres sobre el cuidado de Enfermería del Área COVID-19 del Hospital El Carmen, Huancayo 2021”, en el cual encontraron que la mayoría

de las madres tienen un nivel medio (100%) de satisfacción con los aspectos tangibles de la atención de sus niños en el área de COVID-19.

“La satisfacción de los usuarios y/o pacientes” es hoy en día un aspecto que refleja en forma directa la calidad de atención en los diferentes servicios de los hospitales dicha situación es de suma trascendencia para establecer un adecuado servicio de salud, como nosotros sabemos el buen trato no se considera en la formación y en la práctica profesional del personal de salud en general, por ello es sumamente importante conocer e identificar aquellas condiciones que van a incrementar la satisfacción de aquellas personas que son tributarias de la atención, con la mejora de la gestión de las prácticas adecuadas, incrementando aquellos factores que actualmente no se están teniendo en consideración habida cuenta que como hemos demostrado, tanto los niveles de calidad y satisfacción requieren establecer mejoras en las condiciones de atención mediante un trato humanizado estructurando un adecuado entorno de igual manera mejorando las capacidades técnicas académicas y científicas en especial en el contexto de pandemia COVID-19, lo cual ha quedado demostrado en esta investigación; considerando que se podrán establecer mejoras en la forma y medios de atención los que redundaran en la satisfacción de los usuarios.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Se comprobó que la calidad de atención perinatal afecta significativamente con la satisfacción de las madres en COVID-19, mediante la correlación de  $R=.691$ , con un  $P=0.000$  ( $P < .05$ ). Por lo tanto, confirmamos que existe una correlación moderada entre la calidad de atención perinatal y la satisfacción de las madres en época de COVID-19.
- Segunda:** También se identificó que en relación con la dimensión humana e interpersonal esta se ve afectada significativamente en la satisfacción de las madres en COVID-19, se observó un coeficiente según la correlación de  $r=.584$ , con un  $p=0.000$  ( $p < .05$ ), por lo tanto, se confirma que existe una correlación moderada de dimensión Humana e interpersonal y la satisfacción de las madres en COVID-19.
- tercera:** Así mismo, la dimensión técnica científica afecta significativamente en la satisfacción de las madres en COVID-19, existe una correlación de  $r=.493$ , con un  $p=0.000$  ( $p < .05$ ), por lo tanto, se confirma que existe una correlación moderada entre la dimensión técnica científica y la satisfacción de las madres en COVID-19.
- Cuarta:** Igualmente, con respecto a la dimensión aspecto del entorno, afecta significativamente en la satisfacción de las madres en covid-19, tenemos un coeficiente según la correlación de  $r=.652$ , con un  $p=0.000$  ( $p < .05$ ), por lo tanto, se confirma que existe una correlación moderada de dimensión aspecto del entorno y la satisfacción de las madres en COVID -19.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Mejorar los componentes que contribuyen a proporcionar en la madre la sensación de satisfacción con respecto a la atención recibida para la cual se requiere mejorar la identificación institucional incrementando la participación del personal a cargo de la atención.
- Segunda:** Al existir una correlación moderada entre la dimensión humana e interpersonal esta se debe mejorar mediante la realización de actividades como cursos de capacitación interna, igualmente se debe sensibilizar al personal en las técnicas de abordaje concientización.
- Tercera:** Mediante la mejora entre los aspectos técnico y el estudio científico del personal a cargo de la atención se podrá lograr un mejor desempeño en sus actividades diarias, se debe pues realizar un calendario de actividades anuales con la participación de los usuarios de los diferentes servicios.
- Cuarta:** Al existir una correlación moderada entre el entorno y la satisfacción de las madres esta debe ser mejorada proporcionando habitaciones con los requerimientos y características adecuados teniendo en consideración el reglamento del MINSA, por lo tanto se requiere mejorar los aspectos correspondientes a la adecuación de los ambientes, las compras de equipos y materiales biomédicos, igualmente se debe mejorarse las condiciones de acceso manteniendo y bioseguridad establecidas para enfrentar esta nueva realidad del COVID-19.

## REFERENCIAS

Adal, Atomsa, & Tulu. (2022). Parental Satisfaction with Neonatal Intensive Care Unit Services and Associated Factors in Jimma University Medical Center.

<https://doi.org/10.2147/RRN.S351224La>

Aleman Gutierrez, D. L. (2021). Impacto de la pandemia COVID19 en la demanda de atención del servicio de emergencia en pacientes no COVID en un hospital MINSA, Arequipa, 2020. [Tesis para optar título de Médico Cirujano, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional de la UNSA.

<http://hdl.handle.net/20.500.12773/13453>

Bautista. (2021). Calidad de atención percibida y satisfacción en pacientes de Covid-19 de una unidad médica municipal de Guayaquil, 2021.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/>

Bernaola Medina, A. R. (2021). Nivel de satisfacción de madres sobre el cuidado de Enfermería del Área Covid-19 del Hospital El Carmen, Huancayo 2021.

<http://hdl.handle.net/20.500.14140/504>

Bin, AlShammari, Aljomah , Alhassan, Alkhayal, Al-Obeed, & Zubaidi. (2020). Impact of COVID-19 pandemic on patient satisfaction and Surgery.

<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32864124/>

Cabana. (2018). Calidad de cuidado de enfermería según perspectiva de los padres del recién nacido.

<https://dspace.unitru.edu.pe/>

Chawla, Chirla, & Dalwai. (2020). Perinatal-Neonatal Management of COVID-19 Infección — Guidelines of the Federation of Obstetric and Gynaecological Societies of India.

<https://doi.org/10.1007/s13312-020-1852-4>

Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

<http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/15424>

Cordova-Buiza, Tapara-Sinti, & Gallardo-Tello. (2021). Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales.

[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2014-98322021000500277](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322021000500277).

Darcy. (2020). Impact of restrictions on parental presence in neonatal intensive care units related to coronavirus disease 2019. J Perinatol.

<https://search.bvsalud.org/global-literature-on-novel-coronavirus-2019-ncov/resource/en/covidwho-1023856>

Dávila, Torres, Hinojosa, & Espinoza. (2020). Recomendaciones para la atención de recién nacidos hijos de madre COVID-19 positivas. Obtenido de Revista Peruana De Investigación Materno Perinatal.

<https://doi.org/10.33421/inmp.2020211>

Dávila-Aliaga, Hinojosa-Pérez, Espinola-Sánchez, Torres-Marcos, Guevara-Ríos, & Espinoza-Vivas. (2021). Resultados materno-perinatales en gestantes con COVID- 19 en un hospital nivel III del Perú. Rev Peru Med Exp Salud Publica.

<https://scielosp.org/article/rpmesp/2021.v38n1/58-63/en/>

Espinoza, & Malo. (2021). Contacto piel con piel en épocas del COVID – 19: experiencias maternas en el Hospital Universitario del Río, Cuenca – Ecuador

<https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/10708>

Feldman, L., Vivas, E., Lugli, Z., Alviarez, V., Gabriela Pérez, M., & Bustamante, S. (2007). La satisfacción del paciente hospitalario: Una propuesta de evaluación. Revista de Calidad Asistencial, 22(3), 133-140-190.

[https://doi.org/10.1016/S1134-282X\(07\)71208-3](https://doi.org/10.1016/S1134-282X(07)71208-3)

Febres-Ramos, & Mercado-Rey. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú.

<https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

Geffner, Echarran, & Fernandez. (2009). Estrategias de preparación en unidades de neonatología durante la pandemia de COVID-19.

<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1151224>

Giuseppe. (2022). Improving Care in Neonatal Intensive Units During the COVID-19 Pandemic: A Survey on Electronic Health Communication. Obtenido de Journal of Intensive Care Medicine.

<https://doi.org/10.1177/08850666211055058>

Góes, & Garcia. (2020). Buenas prácticas en el cuidado del recién nacido en covid-19 times: revisión integrativa. Texto & Contexto – Enfermagem.

<https://www.scielo.br/j/tce/a/NwLhKZGBFbhwDn3JWp3dfKk/abstract/?lang=es>

Guerrero, & Callao. (2021). Calidad de atención en los servicios neonatales en contexto covid- 19.

<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/download/1969/2598>.

Hagen, I.H., Iversen, V.C., Nessel, E. et al. Parental satisfaction with neonatal intensive care units: a quantitative cross-sectional study. BMC Health Serv Res19,37(2019).

<https://doi.org/10.1186/s12913-018-3854-7>

Hirsch Adler, A., & Navia Antezana, C. (2018). Ética de la investigación y formadores de docentes. Revista electrónica de investigación educativa, 20(3), 1-10.

<https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.3.1776>

Jafree, Momina, Muazzam, Wajid, & Calib. (2021). Factors Affecting Delivery Health Service Satisfaction of Women and Fear of COVID-19: Implications for Maternal and Child Health in Pakistan.

<https://doi.org/10.1186/s12913-018-3854-7>

Kotlar. (2021). The impact of the COVID-19 pandemic on maternal and perinatal health: a scoping review. *Reproductive health*.

<https://doi.org/10.1186/s12978-021-01070-6>

La Torre Mantilla, Angello Rafael, Oyola García, A. E., & Quispe Ilanzo, M. P. (2018). Factors associated with the degree of user satisfaction of the outpatient gastroenterology clinic of the Central Hospital of the Peruvian Air Force. May, 2014. *Health Management and Policy Magazine*, 17(34), 59- 68.

<http://dx.doi.org/10.11144/javeriana.rgps17-34.fasu>

López-Portilla, J. E., Pilataxi-Sánchez, S., Rodríguez-Escobar, L. D., Velásquez-Rivera, A. C., López-Blandón, M. A., Martínez-Delgado, C. M., & Agudelo-Suárez, A. A. (2013). Determinants of dental care satisfaction in a group of patients attending the Adult Clinic of the Faculty of Dentistry, Universidad de Antioquia. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 12(24), 209-225.

<http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v12n24/v12n24a13.pdf>

López-Picazo, Vidal-Abarca, & Beteta Fernández. (2021). Influencia del periodo de alarma por la .

<https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2020.10.004>

López V, Vásquez T, Alonso J. Recomendaciones en el manejo de la pandemia por coronavirus SARS-CoV-2 (Covid-19) en pacientes con trasplante renal.

*Revista Sociedad Española de Nefrología* [Internet]. 2020 [Citado el 3 de julio de 2021]; 40(3): 265–71. Disponible en.

<https://doi.org/10.1016/j.nefro.2020.03.002>

Mendoza-Rodríguez. (s.f.). Calidad de Atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID 19.

<https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.02>



Ministerio de salud (2009) Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud. (RM N°727-2009).

[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/391255/Pol%C3%ADtica\\_Nacional\\_de\\_Calidad\\_en\\_Salud\\_Documento\\_T%C3%A9cnico\\_-\\_RM\\_N%C2%BA\\_727-2009Minsa20191017-26355-o187un.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/391255/Pol%C3%ADtica_Nacional_de_Calidad_en_Salud_Documento_T%C3%A9cnico_-_RM_N%C2%BA_727-2009Minsa20191017-26355-o187un.pdf)

Ministerio de Salud. Resolución Ministerial N° 095-2020-MINSA que aprueba el Documento Técnico "Plan Nacional de Reforzamiento de los Servicios de Salud y Contención del COVID-19".

<https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/462251-095-2020-minsa>

Mocumbi. (2019). Mothers' satisfaction with care during facility-based childbirth: a cross-sectional survey in southern Mozambique. BMC Pregnancy Childbirth 19.

<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31426758/>

Mollard. (2022). Birth Satisfaction During the Early Months of the COVID-19 Pandemic in the United States. MCN. The American journal of maternal child nursing.

<https://doi.org/10.1097/NMC.0000000000000777>

Muniraman. (2020). Parental perceptions of the impact of neonatal unit visitation policies during COVID-19 pandemic.

<https://doi.org/10.1136/bmjpo-2020-000899>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2014). Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis. Bogotá: ediciones de la U. 5ta edición, p.140

Ombere. (2021). Access to Maternal Health Services During the COVID-19 Pandemic: Experiences of Indigent Mothers and Health Care Providers in Kilifi County, Kenya. Frontiers in sociology..

<https://doi.org/10.3389/fsoc.2021.613042>

O. N. U. El impacto del COVID-19 en América Latina y el Caribe. New York: ONU; jul. 2020. 1-39

[https://peru.un.org/sites/default/files/2020-07/SG%20Policy%20brief%20COVID%20LAC%20%28Spanish%29\\_10%20July\\_0.pdf](https://peru.un.org/sites/default/files/2020-07/SG%20Policy%20brief%20COVID%20LAC%20%28Spanish%29_10%20July_0.pdf).

Paucar, A., & Gamaniel, E. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud "Morro de Arica", Ayacucho 2017. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/20441>

Quispe. (2021). Repercusión de la pandemia covid-19 en el acceso a los servicios de salud en la Región Huancavelica.

<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2808>

Quispe, Carhuas, & Huamani. (2022). Repercusión de la pandemia Covid-19 en el acceso a los servicios de salud en el primer nivel de atención en una región del Perú.

<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2808/2730>

Raymundo. (2021). Percepción de la calidad del cuidado enfermero en padres de neonatos hospitalizados en la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital público del Nivel-III de Lima,2021.

<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5205>

Robaina, & Riesgo. (2020). Aspectos organizativos en la atención neonatal a partir de la pandemia de COVID-19. Vol. 18 Núm.5(2020).

<http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4739>

Robaina-Castellanos, & Riesgo-Rodríguez. (2020). Aspectos organizativos en la atención neonatal a partir de la pandemia de COVID-19 Medisur.

<http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4739>

Rodríguez, & Pérez. (2021). Covid-19 y oportunidades para el bienestar materno-infantil en Cuba.

<https://doi.org/10.1590/interface.200589>

Rodríguez-Castellanos, & San-Martin-Albizuri. (2020). Covid-19, globalización, complejidad e incertidumbre: algunas reflexiones sobre gestión empresarial en tiempos de crisis y más allá.

<https://doi.org/10.22579/>

Santoyo. (2022). Calidad del cuidado de enfermería desde la percepción de padres de recién nacidos hospitalizados en un hospital público – Lambayeque.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/78417>

Tun, T., & Preiser, P. R. (2018). Biosafety and biosecurity programme: its implementation, requirements and continuous development at the Nanyang Technological University in Singapore. Korean Journal of Clinical Laboratory Science, 50(2), 77-84.

<https://doi.org/10.15324/kjcls.2018.50.2.77>

Vance. (2021). Impacts of Neonatal Hospitalization on Families during the 2019 Coronavirus Pandemic. American journal of perinatology.

<https://doi.org/10.1055/s-0041-1731649>

Vilela-Martínez. (2021). Satisfacción en el acompañamiento durante el trabajo de parto y puerperio inmediato en el contexto COVID-19: Proyecto de investigación.

<https://ruc.udc.es/dspace/handle/2183/30417>

Villanueva. (2021). Calidad del cuidado y satisfacción de los padres de neonatos, unidad de cuidados intensivos neonatales, hospital José Agurto Tello 2021.

<https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5883/T06>

World Health Organization. (2020). WHO director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19 - 11 March 2020.

[https://www.who.int/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19\\_11-march-2020](https://www.who.int/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19_11-march-2020)

Yépez-Chamorro, & Ricaurte-Cepeda. (2018). Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia.

<https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3721>

Yépez-Chamorro, & Ricaurte-Cepeda. (2018). Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia.

<https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3721>

Lubbe, W., Botha, E., Niela-Vilen, H. et al. Breastfeeding during the COVID-19 pandemic – a literature review for clinical practice. Int Breastfeed J 15, 82 (2020).

<https://doi.org/10.1186/s13006-020-00319-3>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Calidad de atención perinatal y satisfacción de las madres en situación de COVID - 19 Lima-2022							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1/Independiente: Calidad de atención perinatal				
¿Qué relación existe entre la calidad de atención perinatal y la satisfacción de las madres en situación de COVID-19, Hospital III - 2022?	Determinar la relación que existe entre la calidad de atención perinatal y la satisfacción de las madres en situación COVID-19, Hospital III – 2022	La calidad de atención perinatal influye significativamente en la satisfacción de las madres en situación en COVID-19 Hospital III, Lima- 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Técnica -científica	Efectividad	13-14-15	Escala de Likert	Bajo (76-99)  Medio(99-121)  Alto (121-144).
				Eficacia Información Conocimiento	16-17-18-19-20		
			Aspecto del entorno	Equipamiento adecuado y moderno Infraestructura funcional Ambientes adecuadamente iluminados Limpieza y orden	21-22-23-24-25-26-27-28-29-30	[1] “Nunca”	
				Humana e interpersonal	Respeto y sensibilidad Información a los padres Trato amable con la madre y el recién nacido Visita parental	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-11-12	
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	<b>Variable 2/Dependiente: Satisfacción de las madres</b>				
¿Qué relación existe en la técnica de atención perinatal y la satisfacción de las madres en situación de COVID-19, Hospital III - 2022?	O.E.1. Identificar la asociación que existe entre técnica de atención perinatal y la satisfacción de las madres en situación COVID-19. Hospital III.-Lima, 2022	H. E1.Existe una relación significativa entre la técnica de atención perinatal con la satisfacción de las madres en COVID-19. Hospital III. Lima 2022.					

			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>	
¿Qué relación existe entre el aspecto del entorno y la satisfacción de las madres en situación de COVID-19 Hospital III-Lima. 2022?	O.E.2 Reconocer la asociación que existe entre el aspecto del entorno en el cuidado perinatal y la satisfacción de las madres en situación COVID-19. Hospital III, Lima, 2022.	Existe una relación significativa entre el aspecto del entorno y la satisfacción de los usuarios en COVID-19. Hospital III-Lima 2022	Atención medica	Trato médico Confiabilidad Información	1-2-3-4- 5-6-7-8	Escala de Likert	Bajo (37-51)  Medio (51-64)  Alto (64-78)	
	¿Qué relación existe entre la atención humana e interpersonal y la satisfacción de las madres en situación de COVID-19, Hospital III - 2022?		O.E.3.Reconocer la asociación que existe entre la atención humana e interpersonal y la satisfacción de las madres en situación de COVID-19. Hospital III, Lima, 2022	Existe una relación significativa entre la atención humana e interpersonal y la satisfacción de los usuarios en COVID-19. Hospital III -Lima.2022	Cuidado de enfermería			Comunicación Cumplimiento Bioseguridad Orientación
								[1] "Nunca"
								[2] "Casi Nunca"
								[3] "A veces"  [4] "Casi siempre"  [5] "Siempre"
<b>Diseño de investigación:</b>		<b>Población y Muestra:</b>	<b>Técnicas e instrumentos:</b>		<b>Método de análisis de datos:</b>			

<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Método: Descriptivo Diseño: No experimental</p>	<p>Población: 98 pacientes atendidos en junio - 2022. Muestra: 78 pacientes.</p>	<p>Técnicas: Cuestionarios Instrumentos: - Encuesta de Bioseguridad odontológica en pandemia - Encuesta de satisfacción del paciente</p>	<p>Descriptiva: Para el estudio se empleará tablas y gráficos, Rho Spearman Inferencial: Para el estudio se aplicará la prueba de correlación de Spearman, considerando un nivel de significancia menor a 0.05.</p>
---	--	--	---



## Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable x</b> <b>Calidad de atención perinatal</b>	La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios” para las personas y los grupos de población abarcando tanto el aspecto técnico como el humano, para así poder alcanzar los resultados exigidos por los tributarios del servicio , teniendo en cuenta la satisfacción del paciente, en este caso el grado de conformidad que observa la madre en el cuidado de su neonato, WHO (Organización Mundial de Salud, 2021).	Para este trabajo se recogerá la valoración de las madres de los neonatos que identifican el trato, la información recibida, la apertura del servicio con la información adecuada la demostración de realizar las acciones básicas de diagnóstico y tratamiento en forma oportuna lo que proporciona una imagen de calidad del servicio de Neonatología del Hospital III, Lima 2022	Técnico científico	Efectividad Eficacia Información Conocimientos	Escala nominal intervalo
			Aspecto del entorno	Equipamiento adecuado y moderno Infraestructura funcional Ambientes adecuadamente iluminados Limpieza y orden	
			Humana e interpersonal	Respeto y sensibilidad Información a los padres Trato amable con la madre y el recién nacido Visita parental	
<b>Variable y</b> <b>Satisfacción de las madres</b>	Resultado de la diferencia entre expectativas y percepciones de las madres las organizaciones en general están dirigidas a la atención de clientes y a lograr su satisfacción, el paciente requiere la solución de un problema de salud mediante la atención médica oportuna y de calidad lo cual genera la mayor satisfacción posible en el usuario o cliente.	Es la respuesta expresada de las madres sobre el nivel de satisfacción que tiene en relación con la atención brindada por el personal.	Atención medica	Trato médico, Confiabilidad Información	Escala nominal intervalo
			Cuidados de enfermería	Comunicación Cumplimiento Bioseguridad Orientación	

### Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

#### CUESTIONARIO: BIOSEGURIDAD

Estimado usuario, el presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación, que tiene como objetivo establecer la influencia que existe entre la bioseguridad y la satisfacción paciente durante la pandemia en un centro odontológico de Lima, 2020-2022. por lo cual se le solicita su apoyo respondiendo los ítems. Es importante precisar que la encuesta es anónima y los resultados son de carácter confidencial.

Cada ítem tiene cinco posibilidades de respuesta, usted puede marcar el número de acuerdo a su criterio, teniendo en cuenta la siguiente escala

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre			
1	2	3	4	5			
Nº	Calidad de Atención Perinatal		ESCALA DE CALIFICACION				
	DIMENSIÓN 1: Humana e Interpersonal		1	2	3	4	5
1	El personal se identifica plenamente con Ud..						
2	El personal a cargo la identifica a Ud. por su nombre						
3	El personal a cargo de la atención de su bebé tiene un trato adecuado y respetuoso.						
4	El personal médico a cargo responde a sus inquietudes.						
5	El personal viste uniforme limpio y ordenado						
6	Recibe su bebé formula láctea maternizada						
7	Recibe información de bioseguridad por Covid-19						
8	El personal es amable con Ud. y le proporciona apoyo emocional de requerirse						
9	Recibe información sobre el estado de su bebé						

10	Se facilita el ingreso del padre y se le informa adecuadamente					
11	Su bebé se encuentra adecuadamente identificado					
12	Sus comentarios son escuchados por el personal a cargo					
	<b>DIMENSIÓN 2: Técnica Científica</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	La atención recibida a su bebé es inmediata y adecuada					
14	El personal responde a sus preocupaciones por el covid neonatal, en su bebé					
15	El personal se encuentra debidamente capacitado para la atención de su bebé					
16	Se le informa sobre los procedimientos para la atención de su bebé					
17	Se le ha enseñado acerca de la lactancia materna y sus beneficios					
18	Considera Ud. que se emplea técnicas y conocimientos actuales en el cuidado de su bebé					
19	El personal le brinda seguridad con respecto a la evaluación tratamiento de su bebé					
20	Se le informa sobre la administración de inmunizaciones					
	<b>DIMENSIÓN 3: Aspecto del entorno</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21	El ambiente se encuentra ordenado					
22	El ambiente tiene una adecuada limpieza y en buen estado					

23	Los equipos y materiales se encuentran limpios					
24	Los ambientes cuentan con ventilación adecuada					
25	La iluminación es adecuada en los ambientes					
26	Los ambientes de hospitalización son cómodos					
27	El lactario está disponible para dar de lactar					
28	Considera Ud. que el área de atención de su bebé es adecuada.					
29	El ambiente cuenta con señalización en áreas de covid y no covid.					
30	Se le permite el alojamiento conjunto					

Fuente: Elaboración propia

### **CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN DE LAS MADRES**

Estimado usuario, el presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación, que tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de atención perinatal y satisfacción de las madres COVID – 19 - 2022. por lo cual se le solicita su apoyo respondiendo los ítems. Es importante precisar que la encuesta es anónima y los resultados son de carácter.

Cada ítem tiene cinco posibilidades de respuesta, usted puede marcar el número de acuerdo a su criterio, teniendo en cuenta la siguiente escala.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre			
1	2	3	4	5			
<b>SATISFACCIÓN DE LAS MADRES</b>			<b>ESCALA DE CALIFICACION</b>				
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIÓN 1 ATENCION MEDICA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	El trato médico es adecuado						

2	El personal médico le proporciona los resultados de la ayuda diagnóstica para su bebé					
3	Se le solicita a Ud. autorización para realizar procedimientos y exámenes en la atención de su bebé					
4	Utiliza el médico un lenguaje sencillo para informarle					
5	El médico pasa diariamente la vista a su bebé					
6	El médico informa la situación de salud de su bebé a ambos padres.					
7	Cuando Ud. tiene alguna consulta médica se le brinda información					
8	El médico le informa sobre los cuidados de su bebé y las citas próximas luego de su alta					
	<b>DIMENSIÓN 2: Cuidados de enfermería</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	Enfermería proporciona información acerca de los trámites de hospitalización					
10	Considera Ud. que el personal de enfermería respeta su opinión					
11	Se le informa diariamente sobre las actividades a realizar con su bebé					
12	El personal asistencial de enfermería se preocupa por agilizar los exámenes auxiliares					
13	Siente Ud. que el personal de enfermería se preocupa por la bioseguridad en pandemia					
14	Se le orienta sobre la visita parental					
15	Se fomenta el alojamiento conjunto					
16	El personal de enfermería ingresa con sus equipos de protección individual					

## Anexo 4. Certificados de validez de contenido del instrumento



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN PERINATAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Humana e Interpersonal</b>							
1	El personal se identifica plenamente con Ud.	X		X		X		
2	El personal a cargo la identifica a Ud. por su nombre	X		X		X		
3	El personal a cargo de la atención de su bebé tiene un trato adecuado y respetuoso	X		X		X		
4	El personal médico a cargo responde a sus inquietudes	X		X		X		
5	El personal viste uniforme limpio y ordenado							
6	Recibe su bebé formula láctea maternizada	X		X		X		
7	Recibe información de bioseguridad por Covid-19	X		X		X		
8	El personal es amable con Ud. y le proporciona apoyo emocional de requerirse	X		X		X		
9	Recibe información sobre el estado de su bebé	X		X		X		
10	Se facilita el ingreso del padre y se le informa adecuadamente	X		X		X		
11	Su bebe se encuentra adecuadamente identificado	X		X		X		
12	Sus comentarios son escuchados por el personal a cargo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Técnica Científica</b>							
13	La atención recibida a su bebé es inmediata y adecuada	X		X		X		
14	El personal responde a sus preocupaciones por el COVID neonatal, en su bebé	X		X		X		

15	El personal se encuentra debidamente capacitado para la atención de su bebé	X		X		X		
16	Se le informa sobre los procedimientos para la atención de su bebé	X		X		X		
17	Se le ha enseñado acerca de la lactancia materna y sus beneficios	X		X		X		
18	Considera Ud. que se emplea técnicas y conocimientos actuales en el cuidado de su bebé	X		X		X		
19	El personal le brinda seguridad con respecto a la evaluación tratamiento de su bebé	X		X		X		
20	Se le informa sobre la administración de inmunizaciones	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: Aspecto del entorno</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21	El ambiente se encuentra ordenado	X		X		X		
22	El ambiente tiene una adecuada limpieza y en buen estado	X		X		X		
23	Los equipos y materiales se encuentran limpios	X		X		X		
24	Los ambientes cuentan con ventilación adecuada	X		X		X		
25	La iluminación es adecuada en los ambientes	X		X		X		
26	Los ambientes de hospitalización son cómodos	X		X		X		
27	El lactario está disponible para dar de lactar	X		X		X		
28	Considera Ud. que el área de atención de su bebe es adecuada	X		X		X		
29	El ambiente cuenta con señalización en áreas de covid y no covid	X						
30	Se le permite el alojamiento conjunto	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

SI HAY SUFICIENCIA

**Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]**

**Aplicable después de corregir [ ]**

**No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:**

HUAYTA FRANCO, Yolanda Josefina DNI: 09333287

**Grado y Especialidad del validador:**

DOCTORA EN EDUCACIÓN

**1 Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**2 Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo. **Lima 30**

**de mayo 20223 Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LAS MADRES EN SITUACIÓN DE COVID-19,HOSPITAL III - 2022**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Atención Medica</b>							
1	El trato médico es adecuado	X		X		X		
2	El personal médico le proporciona los resultados de la ayuda diagnostica para su bebé	X		X		X		
3	Se le solicita a Ud. autorización para realizar procedimientos y exámenes en la atención de su bebé	X		X		X		
4	Utiliza el médico un lenguaje sencillo para informarle	X		X		X		
5	El médico pasa diariamente la vista a su bebé	X		X		X		
6	El médico informa la situación de salud de su bebé a ambos padres	X		X		X		
7	Cuando Ud. tiene alguna consulta médica se le brinda información	X		X		X		
8	El médico le informo sobre los cuidados de su bebé y las citas próximas luego de su alta	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Cuidado de enfermería</b>							
9	Enfermería proporciona información acerca de los tramites de hospitalización	X		X		X		
10	Considera Ud. que el personal de enfermería respeta su opinión	X		X		X		
11	Se le informa diariamente sobre las actividades a realizar con su bebé	X		X		X		
12	El personal asistencial de enfermería se preocupa por agilizar los exámenes auxiliares	X		X		X		
13	Siente Ud. que el personal de enfermería se preocupa por la bioseguridad en pandemia	X		X		X		
14	Se le orienta sobre la visita parental	X		X		X		
15	Se fomenta el alojamiento conjunto	X		X		X		

16	El personal de enfermería ingresa con sus equipos de protección individual	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No

aplicable [ ] Apellidos y nombres del juez validador:

HUAYTA FRANCO, Yola

Grado y Especialidad del validador:

- 1      **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- 2      **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica de
- 3      **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y direct

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimen



Firma del Experto Informante.

Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN PERINATAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Humana e Interpersonal</b>							
1	El personal se identifica plenamente con Ud.	X		X		X		
2	El personal a cargo la identifica a Ud. por su nombre	X		X		X		
3	El personal a cargo de la atención de su bebé tiene un trato adecuado y respetuoso	X		X		X		
4	El personal médico a cargo responde a sus inquietudes	X		X		X		
5	El personal viste uniforme limpio y ordenado							
6	Recibe su bebé formula láctea maternizada	X		X		X		
7	Recibe información de bioseguridad por Covid-19	X		X		X		
8	El personal es amable con Ud. y le proporciona apoyo emocional de requerirse	X		X		X		
9	Recibe información sobre el estado de su bebé	X		X		X		
10	Se facilita el ingreso del padre y se le informa adecuadamente	X		X		X		
11	Su bebe se encuentra adecuadamente identificado	X		X		X		
12	Sus comentarios son escuchados por el personal a cargo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Técnica Científica</b>							
13	La atención recibida a su bebé es inmediata y adecuada	X		X		X		
14	El personal responde a sus preocupaciones por el covid neonatal, en su bebé	X		X		X		
15	El personal se encuentra debidamente capacitado para la atención de su bebé	X		X		X		
16	Se le informa sobre los procedimientos para la atención de su bebé	X		X		X		

17	Se le ha enseñado acerca de la lactancia materna y sus beneficios	X		X		X		
18	Considera Ud. que se emplea técnicas y conocimientos actuales en el cuidado de su bebé	X		X		X		
19	El personal le brinda seguridad con respecto a la evaluación tratamiento de su bebé	X		X		X		
20	Se le informa sobre la administración de inmunizaciones	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: Aspecto del entorno</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21	El ambiente se encuentra ordenado	X		X		X		
22	El ambiente tiene una adecuada limpieza y en buen estado	X		X		X		
23	Los equipos y materiales se encuentran limpios	X		X		X		
24	Los ambientes cuentan con ventilación adecuada	X		X		X		
25	La iluminación es adecuada en los ambientes	X		X		X		
26	Los ambientes de hospitalización son cómodos	X		X		X		
27	El lactario está disponible para dar de lactar	X		X		X		
28	Considera Ud. que el área de atención de su bebe es adecuada	X		X		X		
29	El ambiente cuenta con señalización en áreas de covid y no covid	X						
30	Se le permite el alojamiento conjunto	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si tiene suficiencia el instrumento

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [X]           Aplicable después de corregir [  ]           No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Darién Barramedo Rodríguez Galán   DNI: 20044257

Especialidad del validador: Metodología de la investigación

31 de mayo del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



.....  
Firma del Experto Informante  
DNI: 20044257

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LAS MADRES EN SITUACIÓN DE COVID-19,  
HOSPITAL III –2022**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Atención Medica</b>							
1	El trato médico es adecuado	X		X		X		
2	El personal médico le proporciona los resultados de la ayuda diagnóstica para su bebé	X		X		X		
3	Se le solicita a Ud. autorización para realizar procedimientos y exámenes en la atención de su bebé	X		X		X		
4	Utiliza el médico un lenguaje sencillo para informarle	X		X		X		
5	El médico pasa diariamente la vista a su bebé	X		X		X		
6	El médico informa la situación de salud de su bebé a ambos padres	X		X		X		
7	Cuando Ud. tiene alguna consulta médica se le brinda información	X		X		X		
8	El médico le informo sobre los cuidados de su bebé y las citas próximas luego de su alta	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Cuidado de enfermería</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Enfermería proporciona información acerca de los tramites de hospitalización	X		X		X		
10	Considera Ud. que el personal de enfermería respeta su opinión	X		X		X		
11	Se le informa diariamente sobre las actividades a realizar con su bebé	X		X		X		
12	El personal asistencial de enfermería se preocupa por agilizar los exámenes auxiliares	X		X		X		
13	Siente Ud. que el personal de enfermería se preocupa por la bioseguridad en pandemia	X		X		X		
14	Se le orienta sobre la visita parental	X		X		X		
15	Se fomenta el alojamiento conjunto	X		X		X		
16	El personal de enfermería ingresa con sus equipos de protección individual	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si tiene suficiencia el instrumento

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [X]           Aplicable después de corregir [    ]           No aplicable [   ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Darién Barramedo Rodríguez Galán           DNI: 20044257

Especialidad del validador: Metodología de la investigación

31 de mayo del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



.....  
Firma del Experto Informante  
DNI: 20044257

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN PERINATAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Humana e Interpersonal</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	El personal se identifica plenamente con Ud.	X		X		X		
2	El personal a cargo la identifica a Ud. por su nombre	X		X		X		
3	El personal a cargo de la atención de su bebé tiene un trato adecuado y respetuoso	X		X		X		
4	El personal médico a cargo responde a sus inquietudes	X		X		X		
5	El personal viste uniforme limpio y ordenado							
6	Recibe su bebé formula láctea maternizada	X		X		X		
7	Recibe información de bioseguridad por Covid-19	X		X		X		
8	El personal es amable con Ud. y le proporciona apoyo emocional de requerirse	X		X		X		
9	Recibe información sobre el estado de su bebé	X		X		X		
10	Se facilita el ingreso del padre y se le informa adecuadamente	X		X		X		
11	Su bebe se encuentra adecuadamente identificado	X		X		X		
12	Sus comentarios son escuchados por el personal a cargo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Técnica Científica</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	La atención recibida a su bebé es inmediata y adecuada	X		X		X		
14	El personal responde a sus preocupaciones por el covid neonatal, en su bebé	X		X		X		



15	El personal se encuentra debidamente capacitado para la atención de su bebé	X		X		X		
16	Se le informa sobre los procedimientos para la atención de su bebé	X		X		X		
17	Se le ha enseñado acerca de la lactancia materna y sus beneficios	X		X		X		
18	Considera Ud. que se emplea técnicas y conocimientos actuales en el cuidado de su bebé	X		X		X		
19	El personal le brinda seguridad con respecto a la evaluación tratamiento de su bebé	X		X		X		
20	Se le informa sobre la administración de inmunizaciones	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Aspecto del entorno	Si	No	Si	No	Si	No	
21	El ambiente se encuentra ordenado	X		X		X		
22	El ambiente tiene una adecuada limpieza y en buen estado	X		X		X		
23	Los equipos y materiales se encuentran limpios	X		X		X		
24	Los ambientes cuentan con ventilación adecuada	X		X		X		
25	La iluminación es adecuada en los ambientes	X		X		X		
26	Los ambientes de hospitalización son cómodos	X		X		X		
27	El lactario está disponible para dar de lactar	X		X		X		
28	Considera Ud. que el área de atención de su bebe es adecuada	X		X		X		
29	El ambiente cuenta con señalización en áreas de covid y no covid	X						
30	Se le permite el alojamiento conjunto	X		X		X		

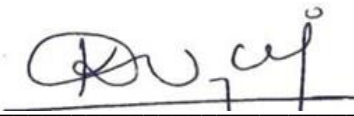
Observaciones (precisar si hay suficiencia):

-

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable**        **Aplicable después**

**Dr/ Mg**

Especialidad del validador: Mg en Ciencias de la educación



---

Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
QUE MIDE EL COVID-19. HOSPITAL III-LIMA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Atención Medica</b>							
1	El trato médico es adecuado	X		X		X		
2	El personal medico le proporciona los resultados de la ayuda diagnostica para su bebe	X		X		X		
3	Se le solicita a Ud. autorizacion para realizar procedimientos y exámenes en la atencion de su bebe	X		X		X		
4	Utiliza el médico un lenguaje sencillo para informarle	X		X		X		
5	El médico pasa diariamente la vista a su bebé	X		X		X		
6	El médico informa la situación de salud de su bebé a ambos padres	X		X		X		
7	Cuando Ud. tiene alguna consulta médica se le brinda información	X		X		X		
8	El medico le informo sobre los cuidados de su bebé y las citas proximas luego de su alta	X		X		X		
	<b>Dimension 3: Cuidado de enfermeria</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Enfermeria proporciona informacion acerca de los tramites de hospitalizacion	X		X		X		
10	Considera Ud. que el personal de enfermeria respeta su opinión	X		X		X		
11	Se le informa diariamente sobre las actividades a realizar con su bebé	X		X		X		
12	El personal asistencial de enfermería se preocupa por agilizar los exámenes auxiliares	X		X		X		
13	Siente Ud. que el personal de enfermería se preocupa por la bioseguridad en pandemia	X		X		X		
14	Se le orienta sobre la visita parental	X		X		X		
15	Se fomenta el alojamiento conjunto	X		X		X		
16	El personal de enfermeria ingresa con sus equipos de proteccion individual	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]

Aplicable después de co

Dr/ Mg: Kelly Nuñez Rojas

**1**

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**2**

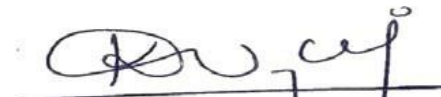
**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**3**

**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Especialidad del validador: Mg en Ciencias de la educación.



Firma del experto informante

## Anexo 5. Confiabilidad del Instrumento

Pruebas de confiabilidad para la variable: Calidad de atención.

### Analisis de confiabilidad

Cronbach's Alpha	N of Items
.903	30

P1	109.57	201.356	.564	.898
P2	110.15	205.775	.378	.902
P3	108.84	209.379	.432	.901
P4	108.92	209.345	.420	.901
P5	108.52	214.415	.280	.903
P6	109.89	216.907	.060	.908
P7	110.16	202.082	.428	.902
P8	109.91	198.491	.651	.897
P9	108.95	207.592	.517	.900
P10	110.77	211.178	.251	.904
P11	108.67	213.036	.310	.903
P12	109.59	202.894	.534	.899
P13	109.03	205.134	.620	.898
P14	109.88	203.756	.484	.900
P15	108.84	209.055	.457	.901
P16	108.93	208.550	.420	.901
P17	109.16	208.028	.368	.902
P18	108.87	206.495	.569	.899
P19	108.92	213.804	.247	.904
P20	109.25	205.030	.491	.900
P21	109.03	204.053	.591	.898
P22	108.99	206.094	.573	.899
P23	108.99	203.716	.570	.899
P24	109.01	204.878	.506	.900
P25	108.99	201.635	.611	.898
P26	109.57	199.437	.622	.897
P27	109.99	205.770	.467	.900
P28	109.72	201.448	.513	.900
P29	109.59	194.921	.758	.894
P30	109.03	209.945	.322	.903

Pruebas de confiabilidad para la variable: Satisfacción del paciente.

**Analisis de Confiabilidad**

Cronbach's Alpha	N of Items
.839	16

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	56.78	62.874	.338	.836
P2	56.81	61.872	.462	.831
P3	56.60	62.217	.448	.831
P4	56.71	61.821	.407	.833
P5	56.65	63.632	.289	.838
P6	57.04	61.674	.293	.841
P7	57.05	59.867	.529	.827
P8	57.31	59.177	.422	.833
P9	57.49	59.760	.561	.825
P10	57.41	61.674	.464	.830
P11	57.55	60.017	.568	.825
P12	57.41	57.414	.621	.820
P13	57.40	57.308	.602	.821
P14	58.12	57.792	.459	.831
P15	57.05	57.660	.502	.828
P16	57.24	59.511	.402	.834

## Anexo 6. Cálculo del tamaño muestral

$$n = \frac{Nz^2pq}{(N-1)e^2 + z^2pq}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra.

Z= Nivel de confianza deseado 95% = 1.96

p = Proporción de la población con la característica deseada (éxito)  
(0.5)

q= Proporción de la población sin la característica deseada  
(fracaso) (0.5)

e = Nivel de error dispuesto a cometer (0.05)

N = Tamaño de la población (102)

Reemplazando:

$$N = \frac{102 * (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}{(102-1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$N = 78$$



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, OSCANOVA RAMOS ANGELA MARGOT, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención perinatal y satisfacción de las madres en situación de COVID-19, hospital III Lima, 2022.", cuyo autor es MUÑOZ SANTILLAN CARLOS MANUEL, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 07 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
OSCANOVA RAMOS ANGELA MARGOT <b>DNI:</b> 41494560 <b>ORCID</b> 0000-0003-2373-1300	Firmado digitalmente por: AOSCANOARA el 12-08- 2022 09:35:06

Código documento Trilce: TRI - 0399645