



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Propuesta de estrategias de calidad en la atención en
paciente posparto del área de Centro Obstétrico Hospital
Provincial Napo 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Ortiz Miranda, Shirley Andreina (ORCID: 0000-0002-0686-071X)

ASESORA:

Díaz Espinoza, Maribel (ORCID: 0000-0001-5208-8380)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

PIURA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Este trabajo de investigación fue concluido gracias a DIOS que me da fuerzas para salir adelante en este reto que me propuse una vez emprendido, a mis Padres que han estado incondicionalmente brindándome su apoyo, a mi amiga Diana Intriago, María José, compañeras que estuvieron en los momento agobiante por lo que pase en esta época de estudio, a mi amigo Ariel castro, pareja y familiares pero sobre todo a mis padres, hermanas y hermano que me recuerdan en todo momento que no debo rendirme ante los desafío que se nos presenta en nuestra vida y que el triunfo no llega sin esfuerzo

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, Piura – Perú por darme la oportunidad de recibir las sabias enseñanzas de los docentes de los tres ciclos de estudios.

A mi tutora de tesis Dra. Díaz Espinoza, Maribel que sin egoísmo supo brindar todos sus conocimientos éticos y profesional para realizar este trabajo.

A las Autoridades del Hospital Provincial Napo a mis compañeros y compañeras de trabajo que me apoyaron cuando más lo necesite y ahí estuvieron, a los compañeros de clase, por el apoyo y motivación que supieron brindarme.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
I INTRODUCCIÓN	8
II. MARCO TEÓRICO	11
III. METODOLOGÍA	20
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	20
3.2 Variables y Operacionalización.....	21
3.3 Población, muestra y muestreo	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimiento.....	25
3.6. Métodos y análisis de datos.....	25
3.7. Aspectos éticos.....	25
I.V. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES	40
VIII: PROPUESTA	41
Tema	41
Objetivo	41
Información general	41
Desarrollo de la propuesta.....	41
Socialización.....	41
Planificación de la estrategia	42
REFERENCIAS	44
ANEXOS.....	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Evaluación de la validez de instrumento de calidad en la atención	24
Tabla 2	Confiabilidad	24
Tabla 3	Calidad en la atención en paciente posparto	26
Tabla 4	Eficacia en la calidad de atención en pacientes posparto	27
Tabla 5	Tiempo de atención dirigido a pacientes posparto.....	29
Tabla 6	Presentación del personal en la calidad de atención en pacientes posparto	30
Tabla 7	Dotación de medicamentos en el área posparto.....	31
Tabla 8	Infraestructura del área de postparto	32
Tabla 9	Dotación del personal en paciente posparto	33
Tabla 10	Planificación estratégica	43

RESUMEN

El presente trabajo investigativo corresponde al estudio de la calidad en la atención, considerándola como aquella dimensión o indicador de tipo de tratamiento eficiente que proporciona profesional obstétrico a un episodio de vulnerabilidad claramente definido en un paciente dado, por consiguiente se desarrolla la propuesta de estrategias de calidad en la atención en paciente posparto del área de Centro Obstétrico Hospital Provincial Napo 2021, donde se evalúa la eficacia en la atención, tiempo de atención, presentación del personal, dotación de medicamentos, infraestructura y dotación del personal, por ende, el trabajo se sustentan a las bases metodológicas de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo que facilito la recolección de información sistemática. Entre los resultados se ha determinado que la calidad en la atención en paciente posparto del área del centro obstétrico se ubica en un máximo de 97% en la dotación del personal y un mínimo de 66% en la dotación de medicamentos, siendo necesario llevar adelante la propuesta de estrategias de calidad en la atención en paciente posparto. Por lo que es necesario consolidar una las siguientes estratégicas que contribuya a mejorar la calidad en la atención en paciente posparto, con profesionales calificados, diversificación de insumos médicos e instalaciones visualmente salubres.

Palabras claves: Calidad, atención, postparto

ABSTRACT

The present research work corresponds to the study of the quality of care, considering it as that dimension or indicator of the type of efficient treatment that obstetric professional provides to a clearly defined episode of vulnerability in a given patient, therefore the proposal of strategies for quality of care in postpartum patients in the area of the Hospital Provincial Napo 2021 Obstetric Center, where the efficiency of care, time of care, presentation of staff, provision of medicines, infrastructure and staffing is evaluated, therefore, the work is They support the methodological bases of a quantitative approach, a descriptive design that facilitates the collection of systematic information. Among the results, it has been determined that the quality of postpartum patient care in the obstetric center area is at a maximum of 97% in the staffing and a minimum of 66% in the provision of drugs, being necessary to carry out the proposal of quality strategies in postpartum patient care. Therefore, it is necessary to consolidate one of the following strategies that contributes to improving the quality of postpartum patient care, with qualified professionals, diversification of medical supplies and visually healthy facilities.

Keywords: Care, quality , postpartum

I INTRODUCCIÓN

Por otro lado, Murgueytio (2018) sostiene la teoría psicoanalítica del duelo en la depresión postparto y la relación madre-hijo, las funciones que tiene la mujer con el hijo que recién ha nacido tiene grandes influencias de conexión psicológica puesto la relación desde el primer día de gestación repercute en el comportamiento a futuro, el duelo es el trastorno postparto es la variación de estado anímico hasta el punto de la depresión, donde se trabaja bajo diagnósticos clínicos para mejorar.

Según Malpartida (2020) las grandes masas de pensamientos analítico sostienen que desde el espectro científico el postparto es la etapa que surge después de que la madre del neonato expulse la placenta, el cerebro de la mujer no asimila los cambios físicos que está padeciendo, esta es una parte necesaria en el proceso. Puerperio son las primeras veinticuatro horas que se tienen después del alumbramiento, puede durar entre cinco y seis semanas, algunos comentaristas expertos idiosincráticos de la salud científica sostienen que fisiológicamente esta es la etapa que sigue después del parto, en otros términos, postparto. El proceso consiste que a manera intencional el cuerpo expulsa la placenta

Por otra parte, la Clínica Universal de Barcelona (2020), en conjunto con el Ministerio de sanidad de España estudian el Plan de Parto y Nacimiento para analizar las expectativas, requerimientos, que solicita la mujer española frente al proceso del parto, afirman que es necesario conocer las necesidades para dar el óptimo cuidado a los involucrados pues manifiestan esta es la etapa donde la mujer está extremadamente vulnerable, la finalidad es preservar la vida pues según datos oficiales del Indexmundial (2020) España es el país que registra una tasa de natalidad en tendencia decreciente extrema equivalente a 1,18 en el proceso de fecundidad, en porcentajes de la tasa es de 7,15%, es así que una mujer tiene un hijo aproximadamente. Esto difiere de Níger con una tasa de natalidad del 47,51%. La política de salud española busca mejorar el trabajo para que la mujer sea tratada de la mejor manera en todas las etapas y así motivar al aumento poblacional.

Las relaciones médico-pacientes han tenido grandes cambios a nivel mundial en los últimos años, entre ellos se encuentra la manera como se mide la atención en salud, la cual hoy en día se efectúa en términos de la percepción del paciente sobre la atención que recibe, es decir la satisfacción, así como también la eficiencia y la efectividad. De igual manera, es importante tener en cuenta que la atención de salud debe contar con ciertas características como estar centrada en las personas, brindar una asistencia continua, integral y humanizada, teniendo un punto de donde los profesionales de la salud y los pacientes puedan establecer una relación mutua, duradera y de confianza.

En América Latina, la cobertura universal en salud tuvo grandes desafíos, estos orientaron a los países para que desplegaran grandes esfuerzos para llegar a ampliar sus planes de beneficios sanitarios, la delimitación, la proporción de población protegida y la provisión de los recursos financieros, con lo cual se logre respaldar el pago de las prestaciones de salud que se busca cubrir (Del Carmen, 2019). La política científico-tecnológica, educacional y política social se asocia a la triada programática que tiene como propósito crear las bases para un proyecto más equitativo y justo, enfocado en el desarrollo de la sociedad, donde se tome como eje estratégico el cuidado a las personas enfermas y sanas para el desarrollo de la nación (Gafas, Roque, & Bonilla, 2019).

Por lo anteriormente expuesto, también se puede evidenciar la falta de compromiso por los directivos de la institución, al haber escasez de insumos médicos, falta de medicina y escasez de personal acorde a la demanda de pacientes, lo cual influye de manera negativa en la atención brindada a las pacientes gineco-obstétricas.

La presente investigación facilita el planteamiento de estrategias centradas en mejorar la calidad de la atención del servicio del Centro obstétrico, teniendo presente que todo lo que no se conoce ni mide es imposible cuantificar, evaluar y administrar. Al elaborar la presente tesis se busca contribuir con información a la institución hospitalaria, la misma que será útil para la planificación donde su objetivo sea el mejorar la calidad de la atención del área de Centro Obstétrico del Hospital Provincial Napo, por lo antes expuesto, es de gran importancia abordar el tema planteado.

De lo anteriormente expuesto se plantea como problema general ¿Cómo sería una propuesta de estrategias de calidad en la atención en pacientes post parto del área de centro obstétrico hospital provincial de Napo 2021? Para logra investigar y analizar el presente proyecto se plantea como Objetivo general: Desarrollar una propuesta de estrategias de calidad en la atención en paciente posparto del área de Centro Obstétrico Hospital Provincial Napo 2021. Seguido de los específicos: Describir la eficacia de la calidad de atención en paciente posparto del área de Centro Obstétrico Hospital Provincial Napo; Identificar el tiempo de atención dirigido a pacientes posparto del área de Centro Obstétrico Hospital Provincial Napo; Describir la presentación del personal en la calidad de la atención en pacientes posparto; Describir la dotación de medicamentos en el área de Centro Obstétrico Hospital Provincial Napo; Describir la infraestructura del área de Centro Obstétrico Hospital Provincial Napo; Identificar la dotación del personal en paciente posparto del área de Centro Obstétrico Hospital Provincial Napo.

II. MARCO TEÓRICO

Después de una revisión exhaustiva de diversos estudios previos acerca del tema de estudio, se han considerado presentar los más relevantes, los cuales se registran a continuación.

Carrillo et al. (2017), En el artículo publicado trató sobre la relación de la satisfacción con la calidad de la atención en mujeres en periodo posparto de un hospital de tercer nivel, con énfasis a la calidad de atención durante las distintas etapas del parto y posparto y haciendo referencia al cumplimiento fiel de sus derechos, contemplados en los distintos estatutos legales de dicho país. Para lo cual, se planteó como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios durante todo el proceso parto, posparto y en general durante toda su hospitalización. La muestra usada para realizar dicha investigación se basó en un grupo de 613 pacientes posparto, atendidas en un hospital de especialidades de esa región mexicana, el muestreo usado fue el no probabilístico por conveniencia. Los resultados que se obtuvieron fueron que el 92% de las puérperas consideran que el personal de salud se preocupa por su bienestar y del recién nacido; en cuanto, a la atención recibida por parte del personal de enfermería, el 64% de las pacientes la califica como buena y el 30% de ellas la valoraron como muy buena. En conclusión, en este trabajo se tuvo una alta satisfacción por la calidad de la atención en las mujeres en periodo posparto.

Yupa y Obando (2018) efectuaron una investigación en Guayaquil-Ecuador, la cual tuvo como título Calidad de los servicios obstétricos y su relación con la satisfacción del control prenatal en Centro de Salud Venus del Río Quevedo, neonatales durante el parto. Este trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la calidad de los servicios obstétricos y la satisfacción de las madres gestantes para diseñar un plan de mejoras. Dentro de la metodología se aplicó una investigación cuantitativa exploratoria, el instrumento a utilizar para la recolección de los datos fue el cuestionario Servqhos que fue adaptado para evaluar la calidad y satisfacción de las mujeres gestantes del centro de Salud Venus del Río, la muestra estuvo compuesta por 230 madres gestantes y mujeres posparto.

Reinoso, (2016) realizaron un trabajo en Cuenca-Ecuador, la etapa de postparto atendidas en centro obstétrico del hospital Homero Castanier, Crespo; Azogues. El presente trabajo investigativo tuvo como objetivo describir los cuidados proporcionados por el personal de enfermería aplicados en la etapa de posparto su nivel de satisfacción; el mismo que se efectúa con la finalidad contribuir e impulsar la calidad de vida y la salud en la población. La metodología usada fue cuantitativa y el estudio descriptivo, la población estuvo conformada por 120 madres atendidas durante el mes de marzo del 2015 y por 29, enfermeros, la muestra se estableció bajo la ecuación de población finita quedando, un total de 110 personas a estudiar de las cuales 81 son madres, 13 auxiliares de enfermería, siete internas de enfermería y nueve licenciadas de enfermería. Las técnicas empleadas fueron la observación y la entrevista. Los resultados mostraron que los cuidados durante el periodo de parto fueron calificados como satisfactorio con el 63%, el cuidado durante el puerperio fue valorado como satisfactorio con el 64% y los cuidados del recién nacido como satisfactorios con el 42%.

Morán y Solís (2019) efectuaron en el Ecuador un estudio titulado Calidad de la atención hospitalaria en el área de preparto, parto y postparto del Hospital General Teófilo Dávila, El objetivo de este estudio fue evaluar la calidad de la atención hospitalaria, analizando la satisfacción de las madres durante el preparto, parto y puerperio, Para la metodología se estableció una muestra de 200 pacientes atendidas en el área de Obstetricia. En cuanto a los resultados, se evidenció que el 95% de los encuestados consideraron una valoración para la calidad de atención durante el parto de 9/10, el 83% de ellas otorgó a la atención del preparto una calificación de 9/10, en conclusión se logró apreciar que la satisfacción de los pacientes atendidos durante la etapa de parto fue del 80% y la satisfacción de las pacientes durante la etapa de postparto fue del setenta y seis por ciento.

Lozano y Criollo (2019) realizaron en el Ecuador un estudio titulado proyecto para mejorar la calidad de atención en el servicio de emergencia obstétrica del Provincial de Napo de la ciudad de Tena, en el período junio diciembre 2019, el objetivo principal de este estudio fue el mejorar la calidad de la

atención en el servicio de emergencia obstétrica , La metodología que se aplicó en la investigación fue una matriz de priorización de problemas quedando con mayor puntuación las siguientes problemáticas: deficiente monitoreo de indicadores de calidad, la mala organización del triaje, el tiempo prolongado de espera y el personal de salud mal capacitado. En conclusión se usó el análisis de alternativas de solución quedando con mayor puntuación las referencias justificadas desde el primer nivel de atención (27), el monitoreo de indicadores de calidad (26), la organización del triaje (26) y los suficientes recursos tecnológicos, humanos e insumos.

En la presente investigación se ha trabajado con una sola variable la cual sirve como base para la propuesta, por lo cual, al contemplar lo antes mencionado dentro de las instituciones de salud se demuestra que el usuario o paciente obstétrica del hospital no son los únicos clientes; puesto que, el médico posee doble rol, por un lado es el profesional con destrezas para facilitar servicios de atención médica, también es aquel que como individuo requiere ser atendido como paciente ya que también existen personal de salud obstétricas (Arce, 2019).

Es motivo de preocupación la calidad de servicio de salud, por la percepción de los pacientes acerca del servicio que brindan los establecimientos de cuidado esta reúne aspectos adicionales a la calidad técnica de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos, en donde se incluyen habilidades sobre la manera de responder inquietudes a los pacientes Ginecológicas de forma entendible y rápida, o de fomentar los procedimientos médicos buscando que estos no atemorizen a los pacientes al momento de indicarles su estado de salud actual (Arguello, Monar, Arguello, & Chávez, 2020).

Para Vázquez (2018) la calidad en la atención en pacientes pos parto es “el tipo de tratamiento eficiente que proporciona un médico o profesional individual a un episodio de enfermedad claramente definido en un paciente dado, la calidad tiene dos aspectos, inicia con la aplicación de la ciencia en el manejo de un problema personal de salud, seguido de la atención percibida que acompaña la

interrelación social entre el usuario y el facultativo, el profesional debe considerar el tiempo de intervención al igual que la forma en cómo se presenta”. Entonces, la calidad de la atención médica en pacientes pos parto consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología de una manera que rinda el máximo de beneficios para la salud sin alimentar con ello los riesgos, el grado de calidad es, por lo tanto, la medida en que la atención prestada es capaz de alcanzar el equilibrio más favorable entre el riesgo y los beneficios. El manejo de la relación interpersonal debe llenar valores, y normas socialmente definidas y que gobiernan la interacción de los individuos en general y en situaciones particulares, estas normas están reforzadas por los valores éticos de cada profesional.

Dentro del objetivo general de la cobertura sanitaria universal describe que todas las personas que necesitan servicios de salud reciban atención de alta calidad sin exponerse a dificultades financieras. En la evaluación la calidad se debe medir y supervisarse continuamente con el fin de promover mejoras. Esa labor se basa en datos precisos, oportunos y útiles para adoptar medidas. La integración de las iniciativas mundiales y nacionales de medición es fundamental para garantizar que los países compilen datos que sean más relevantes y estos se utilicen para transformar y mejorar sus sistemas de prestación de servicios. (OMS, 2020)

La calidad de atención que se le brinda a las pacientes puérperas durante las dos horas posteriores al parto, la mujer permanecerá en el área de post partos donde se garantiza el apego necesario para realizar el vínculo con su bebé. Es un periodo de mínima intervención y máxima observación por parte del personal de enfermería y médicos, quien confirmará el bienestar del recién nacido y descartará signos de alarma en la madre. Se podrá ofrecer a la madre agua o infusiones si lo desea. Durante estas dos horas el recién nacido permanecerá en contacto piel con piel con su madre y se iniciará la lactancia materna, si es la opción deseada, bajo la supervisión y el apoyo del personal de salud. Su objetivo es Protocolizar los cuidados fundamentales que toda mujer recibe durante la fase de post parto puerperio en todos los ámbitos de atención materno-infantil Estos cuidados están

basados en la mejor evidencia disponible, respetando y fomentando la autonomía de las mujeres. (Álava, 2018)

En síntesis, se define como aquella que tiende a maximizarse en medida comprensible, basándose exclusivamente en el bienestar del paciente”, lo que implica que dentro del sistema de salud público, el servicio que brindan las unidades operativas de atención primaria debe tener como actor principal a los pacientes, que implica una constante valoración de los niveles de satisfacción que poseen los usuarios dentro de las cinco dimensiones a ser aplicada por el modelo también se agrega que calidad tiene como referencia los procesos para lograr un fin, los que van ligados con el producto o servicios que tienen como destino final el usuario. Actualmente, esos paradigmas han quedado relegados al referirse como término de calidad al nivel de satisfacción de las necesidades y deseos de un consumidor final, quienes centran sus expectativas en la capacidad administrativa y operativa de los centros de salud pública. (Fariño, 2018).

Según la PAHO (2020) para comprender la calidad de atención en los servicios de salud, importante señalar que el personal de salud está al servicio de las personas, brindan atención en las diversas condiciones y estados, hay casos en los que la sociedad acude con problemas menores u otro más complejos, son distintos grupos de población con necesidades demográficas, circunstanciales específicas o aspectos étnicos, que ameritan ser atendidos en óptimas condiciones.

Asimismo García (2017) señala que la calidad en la atención usa mecanismos como escuchar activamente para mantener un diálogo fluido con el paciente, que haya un esmero empático donde se fortalezca la confianza pero además se debe trabajar para comprender el estado de ánimo de las personas, basada en el respeto oportuno sin excepción de condiciones de género, aspectos sociales, culturales, demográficos, es decir velar por una buena comunicación con la persona. La atención de calidad esta direccionada al paciente que es aquella persona que padece física y corporalmente, y especialmente quien se halla bajo

atención médica. En este caso el actor involucrado son las mujeres que durante el puerperio necesitan de cuidado, en este sentido

Pérez (2020) afirma que puerperio es el periodo en el que se produce transformaciones progresivas de orden anatómico y funcional, que hace regresar paulatinamente, todas las modificaciones gravídicas, mediante un proceso involutivo, cuyo fin es restituir estas modificaciones a su estado.

Por otro lado, la Biblioteca de Guías de Práctica Clínica del Sistema Nacional de Salud (2021) manifiesta que el puerperio se extiende convencionalmente desde la finalización del periodo de post alumbramiento, alcanzando hasta las 42 horas del post parto. El proceso suele ser inmediato que comprende las primeras 24 horas y se pone en juego los mecanismos hemostáticos uterinos, después está el mediano propiamente dicho que abarca que abarca del segundo al décimo día, actuando los mecanismos involutivos, y comienza la lactancia, el tercero es el alejado que se extiende aproximadamente hasta los 42 días luego del parto, el retorno de la menstruación indica su finalización, y finalmente el tardío que puede llegar hasta los seis meses post parto y se acompaña de una lactancia prolongada y activa.

Según Peralta (2021) existen complicaciones que pueden presentarse en el puerperio:

- . Hemorragias: fondos blanco o relajado, retención de fragmentos placentarios, hematomas de la incisión de episiotomía.
- . Infección: elevación de la temperatura, diaforesis, escalofríos, náuseas, vómitos, taquicardia, loquios, malestar, dolor, entre otros.

Moldenhauer (2020) para los cuidados pospartos hay que considerar que la primera hora después de la expulsión de la placenta que se la conoce como la cuarta etapa del trabajo de parto, es un periodo crítico; es muy probable que en este lapso ocurra una hemorragia posparto, en este sentido hay que procurar:

- Vigilar con frecuencia al paciente y darle masajes suaves
- Observar el perineo en busca de signos de hemorragia
- Evaluar los signos vitales a intervalos frecuentes según lo indique el estado de la madre.

A esto se suma lo que afirma el manual del Hospital del Tajo (2021) que se debe evitar dejar sola en este periodo a la paciente ya que su estado puede cambiar rápidamente, para una atención de calidad hay que enseñar a la madre a manejar nuevos hábitos de higiene. Hay que considerar que el análisis de un paciente permitirá a futuro crear mejores prácticas y procesos, la deambulaci3n es muy importante ya que normalmente las pacientes dejan la cama en el transcurso de las primeras 24 horas despu3s del parto, aqu3 es necesario que el profesional ayude a la madre en sus primeros esfuerzos fuera de la cama para evitar accidentes por debilidad. En este sentido, el an3lisis de un paciente permitir3 a futuro crear mejores pr3cticas y procesos.

El Autor C3rdoba (2021) sostiene que las dimensiones del modelo de gesti3n de excelencia son: eficacia en la atenci3n, tiempo de atenci3n, presentaci3n del personal, dotaci3n de medicamentos, infraestructura, dotaci3n del personal.

La eficacia en la atenci3n se la define como la relaci3n entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo, se da cuando se utilizan menos recursos para lograr una meta, en s3ntesis, es conseguir los objetivos garantizando los recursos disponibles al m3nimo de costo sin afectar la calidad (Labor3, 2017).

Tiempo de atenci3n se refiere al debate iniciado por m3ltiples quejas por parte de los usuarios asociadas a la atenci3n y el tiempo, al estar presente a un problema de salud, donde el tiempo de atenci3n puede ser muy breve e insuficiente y el tiempo en la sala de espera muy largo. El tiempo objetivo se refiere

a un evaluador, gestor e indicador de los procesos de atención, el mismo que comprende un conjunto de indicadores y datos necesarios para la gestión, tiempo de espera, número de pacientes atendidos por hora y el cumplimiento de una agenda. El tiempo subjetivo se trata de la percepción de un usuario insatisfecho en relación con el tiempo insuficiente para expresar su padecimiento y la muy larga espera (Rodríguez et al., 2018).

Según Cehani (2019) la presentación del personal es la imagen corporativa de la empresa, aquello que conforma la marca y que le da valor único y reconocible para la audiencia objetiva, el posicionamiento que logre favorecerá la percepción de la figura diferencial del tipo de producto, servicio, que se está ofertando, pues es la marca que se encuentra registrado en el consumidor, la identidad empresariales visual por medio del trato, presencia, uniforme, estética, ambiente laboral entre otros factores.

Dotación de medicamentos es la escasez de medicamentos sigue siendo un problema considerable que requiere soluciones urgentes. Uno de los problemas con los que se topan con frecuencia los servicios de farmacia hospitalaria es el desabastecimiento de especialidades farmacéuticas, donde no son una excepción las indicadas para afecciones dermatológicas. Este problema afecta tanto a los farmacéuticos que no pueden realizar la dispensación como a los médicos que les dificulta la labor de prescripción, aspectos que al final perjudica gravemente a todos a los pacientes (Meyers, 2019).

La infraestructura ha tenido una aplicación real la infraestructura física para extender la cobertura de los servicios de salud, siendo una realidad el hecho de tener poco equipamiento, diseño, mantenimiento, planeación y construcción. Esto se debe a que en muchas ocasiones las situaciones de emergencia tienen respuestas inmediatas con actividades que han contribuido muy poco con el desarrollo de la capacidad local con eficiencia a pesar de brindar soluciones cuando se han presentados situaciones críticas. La infraestructura y los recursos físicos en salud tienden a sufrir el deterioro progresivo; por ese motivo, es

necesario el mantenimiento constante que permita el incremento del aseguramiento de la confiabilidad y aseguren su correcta operación (Zamora, 2016).

Dotación de personal es la dotación de personal se trata del personal que posee una relación jurídico-laboral perteneciente al sector público, esto quiere decir, que es el personal que cuenta con un contrato, personal permanente y de planta. Es de vital importancia la dotación de personal en las diferentes instituciones, ya que, está encaminada en disponer de personal capacitado y con amplias destrezas que le permitan realizar sus labores asignadas por la institución. Es indispensable contar con personal calificado en todas las áreas, esto se debe a que, un cargo viene acompañado de una responsabilidad muy grande, por lo cual, se debe tener cuidado al momento de tomar una decisión (Ramos, 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Se utilizó el paradigma cuantitativo, porque Parte de una idea que va acotándose y una vez delimitada se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. (Salusplay, 2021)

La investigación será tipo básica según Ander-Egg, este concepto se trata de “un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico que tiene por finalidad descubrir o interpretar los hechos y fenómenos, relaciones y leyes de un determinado ámbito de la realidad (Ander-Egg, 2020)

Se encuentra orientada al diseño no experimental, transversal descriptiva-simple con una perspectiva cuantitativa ya que es, un método en la investigación que se enfoca en medir variables usando un sistema numérico, analizando estas medidas con modelos estadísticos (Cadena, 2017). En este sentido contribuye a conocer la calidad de atención en el área de postparto.

El esquema que corresponde es:

M ————— O

Dónde

M=Muestra

O=Variable observada

3.2 Variables y Operacionalización

Variable única: Calidad en la atención

Definición operacional: La variable calidad en la atención se ejecutará mediante un estudio y cuestionario, que será aplicado en el área de Centro Obstétrico en el Hospital Provincial Napo durante el año 2021, la cual se divide en diferentes aspectos que ayudaran a obtener una mayor eficacia de la calidad en la atención.

Definición conceptual: Vázquez (2018) la calidad en la atención médica es “el tipo de tratamiento eficiente que proporciona un médico o profesional individual a un episodio de enfermedad claramente definido en un paciente dado, la calidad tiene dos aspectos, inicia con la aplicación de la ciencia en el manejo de un problema personal de salud, seguido de la atención percibida que acompaña la interrelación social entre el usuario y el facultativo, el profesional debe considerar el tiempo de intervención al igual que la forma en cómo se presenta”.

Dimensiones e indicadores:

- Dotación de medicamento
- Infraestructura
- Dotación del personal
- Eficiencia en la atención
- Tiempo de atención
- Presentación del personal

Escala de medición: Ordinal

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Según datos del Hospital Provincial del Napo, tuvo un total de 150 atenciones de madres post parto, durante el año 2021. La población fue conformada por las

mujeres atendidas durante la etapa de post parto en el área de Centro Obstétrico del Hospital Provincial del Napo del año 2021.

Criterios de inclusión

- . Pacientes puérperas sometidas a todos los tipos de partos.
- . Pacientes puérperas que aceptaron participar en la encuesta.

Criterios de exclusión

- . Pacientes que no cuenten con la capacidad física o intelectual para responder las preguntas.

Muestra: Se tomó una muestra de 150 personas, Como criterio de inclusión se admitieron a todas las gestantes atendidas en la etapa de post parto durante los meses de enero a junio del año 2021 en el área de Centro Obstétrico del Hospital Provincial del Napo.

Muestreo: Siendo un muestreo no probalístico, en su modalidad por conveniencia. (Hernández et al, 2018) Ya que se tomó a toda la muestra, debido a que la población es de 150 pacientes posparto del área de centro obstétrico.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La encuesta se define como un conjunto de preguntas que se elaboran con el fin de obtener información relevante sobre un tema de investigación (Baena, 2017). Para el presente estudio se llevará a cabo una encuesta con el objetivo de reconocer la calidad percibida en la atención en paciente posparto del área de Centro Obstétrico Hospital Provincial Napo, para el desarrollo de estrategias.

Instrumento

El cuestionario se define como un conjunto de preguntas, las cuales están orientadas a identificar características o percepciones sobre un tema determinado (Hernández et al., 2018). En este trabajo se utilizará el cuestionario con el fin de evaluar la calidad en la atención en el centro obstétrico objeto de estudio.

La medición de la calidad de la atención se la realizará por medio de 20 ítems que tuvieron como opciones de respuesta (1) Totalmente de acuerdo, (2) De acuerdo, (3) Indeciso, (4) En desacuerdo, (5) Totalmente de acuerdo. Las dimensiones de este cuestionario fueron eficacia en la atención (7 ítems: 1, 2, 3,4, 5, 6,7); tiempo de atención (2 ítems: 8, 9); presentación del personal (3 ítems: 10, 11, 12); dotación de medicamentos (1 ítems: 13), Infraestructura (5 ítems: 14, 15, 16,17, 18) Dotación del personal (4 ítems: 19,20)

Validez

La validez de contenido se refiere a la relevancia, claridad y coherencia de cada uno de los ítems, esto es evaluado a través de un panel de expertos (Galicia, Balderrama, & Navarro, 2017). Para este trabajo de investigación se solicitó la colaboración de 4 expertos, los cuales verificaron con base a los criterios antes descritos, la validez de contenido del instrumento propuesto.

Tabla 1*Evaluación de la validez de instrumento de calidad en la atención*

Apellidos y nombres	Grado	Evaluación
Katia García Vallejo	Maestría	Aprobado con valoración de alto nivel
Graciela Silva Cajas	Especialidad	Aprobado con valoración de alto nivel
Eva Yáñez Díaz	Maestría	Aprobado con valoración de alto nivel
Miguel Palma	Maestría	Aprobado con valoración de alto nivel

*Elaborado por: Shirley Andreina Ortiz Miranda***Confiabilidad**

Para medir la confiabilidad del instrumento se hizo uso del coeficiente alfa de Cronbach, esto permitirá analizar la consistencia interna de las preguntas planteadas. Esta medición varía entre 0 y 1, donde aquellos valores cercanos a 1 denotan una confiabilidad alta; en tanto que, los cercanos a 0 demuestran poca o nula confiabilidad. Para determinar el nivel de confiabilidad se llevó a cabo una prueba piloto con el 10% de la muestra; es decir, 15 pacientes, a los cuales se les aplicó la prueba alfa de Cronbach.

Tabla 2*Confiabilidad*

Instrumento	N° ítems	Resultados
Cuestionario de calidad en la atención	20	Alfa Cronbach: .926

Elaborado por: Shirley Andreina Ortiz Miranda

3.5. Procedimiento

El procedimiento inicial consistió en solicitar la autorización y permiso del director del Hospital Provincial Napo 2021. Posteriormente, se desarrollaron los instrumentos, los cuales fueron sometidos a validación de contenido por medio de cuatro expertos con base a los criterios de relevancia, Coherencia y claridad. Finalmente, se realizó una prueba piloto, donde se aplicó la prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach.

3.6. Métodos y análisis de datos

La tabulación de datos se llevará a cabo mediante el programa informático Microsoft Excel 2016, luego se importarán estos datos desde el programa SPSS v23. Los resultados se mostrarán por medio de tablas de frecuencias relativas, junto con un pastel estadístico para una mejor visualización.

3.7. Aspectos éticos

Este trabajo cuenta con la autorización del Hospital objeto de estudio; además, se utilizará un consentimiento informado por parte de las personas parte de la investigación. Se contemplará el Código de Ética del centro universitario, los datos serán utilizados de manera confidencial.

IV. RESULTADOS

Objetivo general:

Desarrollar una propuesta de estrategias de calidad en la atención en paciente posparto del área de Centro Obstétrico Hospital Provincial Napo 2021

Tabla 3

Calidad en la atención en paciente posparto del área de Centro obstétrico

Dimensión	En acuerdo		Indeciso		En desacuerdo	
	N	%	N	%	N	%
Eficacia en la atención	125	83%	8	5%	17	11%
Tiempo de atención	141	94%	10	6%	0	0%
Presentación del personal	114	75%	28	18%	8	5%
Dotación de medicamentos	99	66%	0	0%	51	34%
Infraestructura	144	96%	4	3%	2	1%
Dotación del personal	146	97%	4	2%	1	0,6%
Promedio	128	85	9	6%	13	8%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios

n= 150

Interpretación: - En la tabla 3. Se evidencia que del 100% de encuestados, están en acuerdo con la calidad en la atención en paciente posparto del área de Centro obstétrico, el 83% correspondiente a la eficiencia en la atención, el 94% a tiempo de atención, el 75% a la prestación del personal, el 66% a la dotación de medicamentos, el 96% en infraestructura y el 97% en la dotación del personal. Seguido de quienes están indecisos con la calidad en la atención en paciente

posparto del área de Centro obstétrico, el 5% corresponde a la eficiencia en la atención, el 6% a tiempo de atención, el 18% a la prestación del personal, el 3% en infraestructura y el 2% en la dotación del personal. Finalmente, aquellos que están en desacuerdo con la con la calidad en la atención en paciente posparto del área de Centro obstétrico, el 11% corresponde a la eficiencia en la atención, el 5% a la prestación del personal, el 34% a la dotación de medicamentos, el 1% en infraestructura.

Objetivo específico 1: Describir la eficacia de la calidad de atención en paciente posparto del área de Centro Obstétrico Hospital Provincial Napo.

Tabla 4

Eficacia de la calidad de atención en pacientes posparto del área de Centro Obstétrico Hospital Provincial Napo.

Ítems	En acuerdo		Indeciso		En desacuerdo	
	N	%	N	%	N	%
¿El saludo del profesional fue de respeto y amabilidad usando su nombre durante su estadía en la sala de post parto?	150	100%	0	0%	0	0%
¿Se le explicó el motivo del traslado de la sala de parto a la de post parto?	75	50%	35	23%	40	27%
¿Se le comunico a usted y sus familiares que se encontraba en la sala de postparto?	150	100%	0	0%	0	0%
¿Presentó algún tipo de complicación durante su estancia en la sala de postparto?	51	34%	19	13%	80	53%
¿Considera usted que después de la atención de post parto se garantizó su derecho a la salud?	150	100%	0	0%	0	0%
¿Considera usted que se respetó el aspecto intercultural durante su atención en sala de post parto?	150	100%	0	0%	0	0%
¿Presenta motivos de queja o inconformidad de la atención recibida en la sala de postparto?	146	97%	4	3%	0	0%
Promedio	125	83%	8	5%	17	11%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios

n= 150

Interpretación: - En la tabla 4. Se evidencia que del 100% de encuestados, están en acuerdo con la eficacia de la calidad de atención en pacientes posparto del área de Centro Obstétrico Hospital Provincial Napo, el 100% asegura que el saludo del profesional fue de respeto y amabilidad usando su nombre durante su estadía en la sala de post parto, el 50% señala que se le explicó el motivo del traslado de la sala de parto a la de post parto, el 100% sostiene que se le comunico a usted y sus familiares que se encontraba en la sala de postparto, el 34% presentó algún tipo de complicación durante su estancia en la sala de postparto, el 100% considera que después de la atención de post parto se garantizó su derecho a la salud, el 100% considera que se respetó el aspecto intercultural durante su atención en sala de post parto, el 97% ha presentado motivos de queja o inconformidad de la atención recibida en la sala de postparto. Seguido de quienes están indecisos en la descripción de la eficacia de la calidad de atención en paciente posparto del área de Centro Obstétrico Hospital Provincial Napo, el 23% señala que se le explicó el motivo del traslado de la sala de parto a la de post parto, el 0% sostiene que se le comunico a usted y sus familiares que se encontraba en la sala de postparto, el 13% presentó algún tipo de complicación durante su estancia en la sala de postparto, el 3% ha presentado motivos de queja o inconformidad de la atención recibida en la sala de postparto. Finalmente, aquellos que están en desacuerdo en la descripción de la eficacia de la calidad de atención en paciente posparto del área de Centro Obstétrico Hospital Provincial Napo, el 27% señala que se le explicó el motivo del traslado de la sala de parto a la de post parto, el 53% presentó algún tipo de complicación durante su estancia en la sala de postparto.

Objetivo específico 2: Identificar el tiempo de atención dirigido a pacientes posparto del área de Centro Obstétrico Hospital Provincial Napo.

Tabla 5

Tiempo de atención dirigido a pacientes posparto del área de Centro Obstétrico Hospital Provincial Napo.

Ítems	En acuerdo		Indeciso		En desacuerdo	
	N	%	N	%	N	%
¿El tiempo de espera para ser atendido en la sala de parto supera los 20 minutos?	141	94%	9	6%	0	0%
¿El tiempo de estancia hospitalaria dentro de la sala de post parto supera las 2 horas?	140	93%	10	7%	0	0%
Promedio	141	94%	10	6%	0	0%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios n= 150

Interpretación: - En la tabla 5. Se evidencia que del 100% de encuestados, están en acuerdo con el tiempo de atención dirigido a pacientes posparto del área de Centro Obstétrico Hospital Provincial Napo, el 94% señala que el tiempo de espera para ser atendido en la sala de parto supera los 20 minutos, el 93% manifiesta que el tiempo de estancia hospitalaria dentro de la sala de post parto supera las 2 horas. Seguido de quienes están indecisos con el tiempo de atención dirigido a pacientes posparto del área de Centro Obstétrico Hospital Provincial Napo, el 6% señala que el tiempo de espera para ser atendido en la sala de parto supera los 20 minutos, el 7% manifiesta que el tiempo de estancia hospitalaria dentro de la sala de post parto supera las 2 horas. Finalmente, no se presentan personal en desacuerdo con el tiempo de atención dirigido a pacientes posparto del área de Centro Obstétrico Hospital Provincial Napo.

Objetivo específico 3: Describir la presentación del personal en la calidad de atención en pacientes posparto.

Tabla 6

Presentación del personal en la calidad de atención en pacientes posparto.

Ítems	En acuerdo		Indeciso		En desacuerdo	
	N	%	N	%	N	%
¿El personal contaba con vestimenta adecuada durante su atención en sala de post parto?	150	100%	0	0%	0	0%
¿Considera usted que el trato por parte del personal médico en sala de post parto es el adecuado?	98	65%	40	27%	12	8%
¿El personal de salud contaba con destrezas y conocimiento suficiente para garantizar los procedimientos realizados en sala de post parto?	93	62%	45	30%	12	8%
Promedio	114	75%	28	18%	8	5%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios

n= 150

Interpretación: - En la tabla 6. Se evidencia que del 100% de encuestados, están en acuerdo con la presentación del personal en la calidad de atención en pacientes posparto, el 100% señala que el personal contaba con vestimenta adecuada durante su atención en sala de post parto, el 64% considera que el trato por parte del personal médico en sala de post parto es el adecuado, el 62% del personal de salud contaba con destrezas y conocimiento suficiente para garantizar los procedimientos realizados en sala de post parto. Seguido de quienes están indecisos con la presentación del personal en la calidad de atención en pacientes posparto, el 27% considera que el trato por parte del personal médico en sala de post parto es el adecuado, el 30% del personal de salud contaba con destrezas y conocimiento suficiente para garantizar los procedimientos realizados en sala de post parto. Finalmente, aquellos que están en desacuerdo con la presentación del personal en la calidad de atención en

pacientes posparto, el 8% considera que el trato por parte del personal médico en sala de post parto es el adecuado, el 8% del personal de salud contaba con destrezas y conocimiento suficiente para garantizar los procedimientos realizados en sala de post parto.

Objetivo específico 4: Describir la dotación de medicamentos en el área de Centro Obstétrico Hospital Provincial Napo.

Tabla 7

Dotación de medicamentos en el área de Centro Obstétrico Hospital Provincial Napo.

Ítems	En acuerdo		Indeciso		En desacuerdo	
	N	%	N	%	N	%
¿Se le pidió que compre algún insumo médico?	99	66%	0	0%	51	34%
Promedio	99	66%	0	0%	51	34%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios n= 150

Interpretación: - En la tabla 7. Se evidencia que del 100% de encuestados, están en acuerdo con la dotación de medicamentos en el área de Centro Obstétrico Hospital Provincial Napo, el 66% señala que se le pidió que compre algún insumo médico. En relación con los indecisos con la dotación de medicamentos en el área de Centro Obstétrico Hospital Provincial Napo no se ha registrado ninguna intervención de los pacientes. Finalmente, aquellos que están en desacuerdo con la dotación de medicamentos en el área de Centro Obstétrico Hospital Provincial Napo, al 34% manifiesta que no se le pidió que compre algún insumo médico.

Objetivo específico 5: Describir la infraestructura del área de Centro Obstétrico Hospital Provincial Napo.

Tabla 8

Infraestructura del área de Centro Obstétrico Hospital Provincial Napo

Ítems	En acuerdo		Indeciso		En desacuerdo	
	N	%	N	%	N	%
¿Fue usted atendida en el área asignada para la atención exclusiva de post parto?	141	94%	9	6%	0	0%
¿El profesional utilizó los recursos disponibles y necesarios para su seguridad?	150	100%	0	0%	0	0%
¿Los equipos para el chequeo estaban limpios y sin residuos?	150	100%	0	0%	0	0%
¿Se le proporciono una camilla individual en la sala de postparto?	150	100%	0	0%	0	0%
¿Visualmente la sala de post parto estaba limpia?	129	86%	11	7%	10	7%
Promedio	144	96%	4	3%	2	1%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios n= 150

Interpretación: - En la tabla 8. Se evidencia que del 100% de encuestados, están en acuerdo con la infraestructura del área de Centro Obstétrico Hospital Provincial Napo, el 94% fue atendida en el área asignada para la atención exclusiva de post parto, el 100% señala que el profesional utilizó los recursos disponibles y necesarios para su seguridad, el 100% afirma que los equipos para el chequeo estaban limpios y sin residuos, el 100% considera que se le proporciono una camilla individual en la sala de postparto, el 86% sostiene que visualmente la sala de post parto estaba limpia. Seguidos de quienes están indecisos con la infraestructura del área de Centro Obstétrico Hospital Provincial Napo, el 6% fue atendida en el área asignada para la atención exclusiva de post parto, el 7% sostiene que visualmente la sala de post parto estaba limpia. Finalmente, aquellos que están en desacuerdo con la infraestructura del área de Centro Obstétrico

Hospital Provincial Napo, el 7% sostiene que visualmente la sala de post parto estaba limpia.

Objetivo específico 6: Identificar la dotación del personal en paciente posparto del área de Centro Obstétrico Hospital Provincial Napo.

Tabla 9

Dotación del personal en paciente posparto del área de Centro Obstétrico Hospital Provincial Napo.

Ítems	En cuerdo		Indeciso		En desacuerdo	
	N	%	N	%	N	%
¿En la sala de postparto fue atendida por más de un especialista?	143	95%	7	5%	0	0%
¿El especialista le informo el cargo que desempeña en el centro obstétrico?	148	99%	0	0%	2	1%
Promedio	146	97%	4	2%	1	0,6%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios

n= 150

Interpretación: - En la tabla 9. Se evidencia que del 100% de encuestados, están en acuerdo con la dotación del personal en paciente posparto del área de Centro Obstétrico Hospital Provincial Napo, el 95% señalan que en la sala de postparto fueron atendidas por más de un especialista, el 99% afirma que el especialista le informo el cargo que desempeña en el centro obstétricos. Seguido de aquellos que están indecisos, el 5% señalan que en la sala de postparto fueron atendidas por más de un especialista. Finalmente, aquellos que están en desacuerdo con la dotación del personal en paciente posparto del área de Centro Obstétrico Hospital Provincial Napo, el 1% afirma que el especialista le informo el cargo que desempeña en el centro obstétricos.

V. DISCUSIÓN

Para el objetivo general: Desarrollar una propuesta de estrategias de calidad en la atención en paciente posparto del área de Centro Obstétrico Hospital Provincial Napo 2021, se evidencia en la tabla 3 que en relación con la eficiencia en la atención el 83% está en acuerdo, el 5% indeciso y el 11% en desacuerdo, mientras que en el tiempo de atención el 94% está en acuerdo, el 6% indeciso y en desacuerdo nadie. En la prestación del personal el 75% en acuerdo, el 18% indeciso, el 5% en desacuerdo. En la dotación de medicamentos el 66% en acuerdo y el 34% en desacuerdo. En la infraestructura el 96% en acuerdo, el 3% indeciso, el 1% en desacuerdo. En la dotación del personal 97% en acuerdo, el 2% indeciso y el 0,65 en desacuerdo. Los resultados coinciden con la teoría psicoanalítica de Murgueytio (2018) que considera necesario analizar el duelo en la depresión postparto y la relación madre-hijo para determinar la calidad del servicio postparto ya que tiene grandes influencias de conexión psicológica debido a la variación del estado anímico que puede repercutir en la percepción de la atención del paciente.

Con relación al objetivo específico 1: Describir la eficacia de la calidad de atención en paciente posparto del área de Centro Obstétrico Hospital Provincial Napo, se evidencia en la tabla 4 que el 100% está de acuerdo con el saludo del profesional que fue de respeto y amabilidad usando el nombre del paciente durante su estadía en la sala de post parto; sobre la explicación del motivo del traslado de la sala de parto a la de post parto el 50% está en acuerdo, el 23% indeciso y el 27% en desacuerdo; sobre la comunicación al paciente y sus familiares que se encontraba en la sala de postparto el 100% está en acuerdo; sí presentó algún tipo de complicación durante su estancia en la sala de postparto el 34% en acuerdo, 13% indeciso, 53% en desacuerdo; después de la atención de post parto se garantizó su derecho a la salud el 100% en acuerdo. Se infiere que la eficacia de la calidad de atención en pacientes posparto es importante tratarlo ya que existen pacientes en desacuerdo e indecisos sobre el servicio, así también, hay coincidencias con el estudio de Laborí (2017), quién sostiene que eficiencia

en la atención es la relación entre los recursos utilizados en el área del Centro Obstétrico Hospital Provincial Napo y los logros conseguidos con el mismo, se da cuando se utilizan menos recursos para lograr una meta, se trata de conseguir los objetivos garantizando los recursos disponibles al mínimo de costo sin afectar la calidad.

En relación al objetivo específico 2: Identificar el tiempo de atención dirigido a pacientes posparto del área de Centro Obstétrico Hospital Provincial Napo, en la tabla 5, se aprecia que en relación al tiempo de espera para ser atendido en la sala de parto supera los 20 minutos el 94% está en acuerdo, el 65 indeciso, sobre el tiempo de estancia hospitalaria dentro de la sala de post parto supera las 2 horas el 93% en acuerdo, el 75 indeciso. Se puede evidenciar que no se presencia quejas por parte de los usuarios asociadas a la atención y el tiempo. El tiempo subjetivo se trata de la percepción de un usuario insatisfecho en relación con el tiempo insuficiente para expresar su padecimiento y la muy larga espera (Rodríguez, Jarillo y Casas, 2018). En este caso el tiempo de atención es breve y suficiente ya que el tiempo en la sala de espera muy largo puede ser dificultoso para el reposo de la paciente. El tiempo es objetivo pues se remite a un evaluador, gestor e indicador de los procesos de atención, el mismo que comprende un conjunto de indicadores y datos necesarios para la gestión, tiempo de espera, número de pacientes atendidos por hora, en este sentido se ha dado el cumplimiento al proceso de la intervención.

En cuanto al objetivo específico 3: Describir la presentación del personal en la calidad de atención en pacientes posparto. en la tabla 6, se evidencia que en función a la interrogante que, si el personal contaba con vestimenta adecuada durante su atención en sala de post parto en 100% está en acuerdo, sobre sí considera que el trato por parte del personal médico en sala de post parto es el adecuado el 65% de acuerdo, el 27% indeciso y el 8% en desacuerdo. El personal de salud contaba con destrezas y conocimiento suficiente para garantizar los procedimientos realizados en sala de post parto el 62% de acuerdo, el 30%

indeciso y el 8% en desacuerdo. Los resultados se asemejan a lo que menciona Cehani (2019) la presentación del personal es la imagen corporativa de la empresa, aquello que conforma la marca y que le da valor único y reconocible para la audiencia objetiva, el posicionamiento que logre favorecerá la percepción de la figura diferencial del tipo de producto, servicio, que se está ofertando, pues el Centro Obstétrico ha trabajado en la identidad empresariales visual por medio del trato, presencia, vestimenta-uniforme, trato, estética, destrezas, conocimiento en el ambiente laboral entre otros factores.

Para el objetivo específico 4: Describir la dotación de medicamentos en el área de Centro Obstétrico Hospital Provincial Napo, en la tabla 7, se evidencia que el 66% está en acuerdo se le pidió que compre algún insumo médico, el 34% en desacuerdo. Se puede inferir que depende de los casos presentados pues hay pacientes que poseen complicaciones y otras no. A los pacientes se les solicito comprar insumos ya que el Centro Obstétrico no los posee tal como lo menciona Meyers (2019) la dotación de medicamentos es la escasez de medicamentos sigue siendo un problema considerable que requiere soluciones urgentes. Este problema afecta tanto a los farmacéuticos que no pueden realizar la dispensación como a los médicos que les dificulta la labor de prescripción, aspectos que al final perjudica gravemente a todos a los pacientes.

Para el objetivo específico 5: Describir la infraestructura del área de Centro Obstétrico Hospital Provincial Napo, en la tabla 8, se evidencia que el 94% de las pacientes atendida en el área asignada para la atención exclusiva de post parto, el 6% indeciso, el 100% asegura que profesional utilizó los recursos disponibles y necesarios para su seguridad, el 100% asegura que los equipos para el chequeo estaban limpios y sin residuos, seguido del 100% a quienes se les proporciono una camilla individual en la sala de postparto, el 86% encontró visualmente la sala de post parto estaba limpia pero el 7% está en desacuerdo. En la mayoría de los casos se puede apreciar que las respuestas son favorables, sin embargo, Zamora (2016) afirma que la infraestructura física es esencial para extender la cobertura

de los servicios de salud. Siendo una realidad que el Centro Obstétrico cuenta con área de postparto, recursos de seguridad, equipamientos limpios y sin residuo, pero hay que considerar que la infraestructura y los recursos físicos en salud tienden a sufrir el deterioro progresivo; por ese motivo, es necesario el mantenimiento constante que permita el incremento del aseguramiento de la confiabilidad y así aseguren su correcta operación.

Para el objetivo específico 6: Identificar la dotación del personal en paciente posparto del área de Centro Obstétrico Hospital Provincial Napo, en la tabla 9, se puede evidenciar que el 95% asegura que en la sala de postparto fue atendida por más de un especialista y el 5% está indeciso, el 99% afirma que el especialista le informo el cargo que desempeña en el centro obstétrico y el 1% está en desacuerdo. En este sentido, la mayoría de las pacientes están conformes con la calidad en cuanto a la dotación del personal. Ramos (2021) considera que el personal de salud debe contar con un contrato, personal permanente y de planta. Es de vital importancia la dotación de personal en las diferentes instituciones, ya que, está encaminada en disponer de personal capacitado y con amplias destrezas que le permitan realizar sus labores asignadas por la institución. Es así como el Centro Obstétrico invierte en personal calificado en todas las áreas a fin de brindar un servicio especializado para que a corto plazo convertirse en una institución de salud competitiva en el mercado.

VI. CONCLUSIONES

Los resultados de la investigación realizada se determinan que las dimensiones e indicadores de calidad es importante en la atención en paciente posparto.

1. El presente estudio ha determinado que la calidad en la atención en paciente posparto del área de Centro obstétrico se ubica en un máximo de 97% en la dotación del personal y un mínimo de 66% en la dotación medicamentos, siendo necesario llevar adelante la propuesta de estrategias de calidad en la atención en paciente posparto.
2. Se ha determinado que el máximo de los indicadores de eficacia de la calidad de atención en pacientes posparto del área de Centro Obstétrico Hospital Provincial Napo fue 100% en amabilidad y respeto por parte del profesional, comunicación a pacientes y familiares, garantía del derecho a la salud, el factor mínimo fue el 34% en las complicaciones de la estadía en la sala de postparto, por lo que es necesario trabajar en aquellas complicaciones obstétricas sobre disrupciones y trastornos sufridos durante el embarazo, parto, postparto, así como en el período neonatal inicial.
3. Se ha determinado que el indicador tiempo de atención a veces determina en la estancia hospitalaria dentro de la sala de post parto, ubicados en un 94% Evidenciándose que el tiempo de espera en la sala de parto supera los 20 minutos y post parto supera las 2 horas. Siendo un tiempo excesivo pues la persona es trasladada a su habitación en menos del tiempo planteado
4. Se ha determinado que el indicador dotación de medicamentos no es prioridad en el Centro Obstétrico, ya que el 66% considera que se le pidió comprar algún medicamento y el 34% no se le solicito, por lo que se

considera que se debe trabajar en gestionar el abastecimiento de insumos médicos para mejorar la calidad de servicio.

5. Se ha determinado que el indicador de infraestructura es importante para el paciente pues el 100% de pacientes dieron respuestas favorables en cuanto al uso de recursos disponibles y necesarios para la seguridad, equipos, pero existe una baja participación en cuanto a la salubridad visual de la sala de post parto, por lo que es necesario trabajar en limpiezas periódicas.
6. Se ha determinado que el indicador de dotación del personal es una prioridad para la paciente, sin embargo, el factor máximo del 99% es contar con la información respecto al cargo del profesional que le va atender, y en segunda instancia está con el 95% la atención por otros especialistas, en este sentido es necesario considerar los especialistas calificados que deben intervenir en el proceso de parto y posparto.

VII. RECOMENDACIONES

- Consolidar una propuesta estratégica que contribuya a mejorar la calidad en la atención en paciente posparto, con profesionales calificados, diversificación de insumos médicos e instalaciones visualmente salubres.
- Valorar continuamente las dimensiones o indicadores de calidad de la atención no solo en los pacientes del área de parto y posparto, incluir los otros servicios de obstetricia.
- Diseñar un plan estratégico para tratar los puntos débiles calidad en la atención posparto a fin de cubrir las necesidades de los pacientes.
- Gestionar capacitaciones con instituciones enfocadas a la calidad en la atención en la red de salud, para los profesionales médicos con el propósito de brindar una mejor atención al usuario del centro obstétrico.
- Desarrollar sesiones periódicas con los profesionales del centro obstétrico con el objetivo de fomentar las relaciones interdepartamentales que contribuyan a mejorar la relación entre profesionales del área de parto y postparto.

VIII. PROPUESTA

Tema

Estrategias de calidad de atención en paciente posparto del área de Centro Obstétrico Hospital Provincial Napo.

Objetivo

Mejorar la calidad de atención en paciente posparto del área de Centro Obstétrico Hospital Provincial Napo.

Información general

Nombre de la institución de salud: Hospital Provincial Napo.

Dirección: Tena

Línea de salud: Obstetricia

Desarrollo de la propuesta

En el servicio de Centro Obstétrico Hospital Provincial Napo, donde se propone implementar estrategias, se puede evidenciar que existe cierta dificultad en cuanto a la calidad de atención en la sala de posparto, lo que representa una contrariedad en la atención a las pacientes con esta complicación. Por esta razón se ha visto necesario llevar a cabo estrategias de mejora considerando las dimensiones e indicadores de pacientes durante su estancia en el área de postparto.

Socialización

En primera instancia, se desarrolló los indicadores de calidad de atención donde se plasmó factores más relevantes en el proceso de postparto, además se expuso los resultados obtenidos de la atención al paciente y de la percepción respecto al personal de obstetricia, con la finalidad de desarrollar las estrategias de mejora.

Lugar de las reuniones:

Auditorio de la institución

Área de centro obstétrico

Financiamiento

El monto de inversión de este plan de capacitación, será financiada con ingresos propios.

Planificación de la estrategia

Tabla 10*Planificación estratégica*

Acciones estratégicas	Duración	Beneficiarios	Materiales	Responsable	Formas de evaluación
Elaborar y socializar las estrategias de calidad en la tensión con autoridades y Personal del Centro Obstétrico.	1 mes	Personal de enfermería Médicos Obstetras	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Proyector • Diapositivas 	Shirley Ortiz Miranda	Análisis de resultados después de la implementación de la misma
Proponer un Plan de Capacitación para actualización dirigido al personal del Centro Obstétrico.	2 a 3 días	Personal de enfermería Médicos Obstetras	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Proyector • Esferos • Lápices • Agenda 	Shirley Ortiz Miranda	Por medio de aplicación de examen escrito al personal del Centro Obstétrico.
Contribuir al aporte de conocimiento mediante entrega de trípticos a los pacientes.	1 año	Paciente	<ul style="list-style-type: none"> • Material tríptico 	Shirley Ortiz Miranda	Intercambio de ideas entre el personal del Centro Obstétrico y paciente del área de parto y postparto.

Fuente: Elaboración propia

REFERENCIAS

- Alban, G. (2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción)*. Obtenido de <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Arce, H. (2019). *Cuál es la función del médico en el sistema de salud pública* . Obtenido de <https://www.ambito.com/opiniones/alimentacion/cual-es-la-funcion-del-medico-el-sistema-salud-publica-n5068575>
- Biblioteca de Guías de Práctica Clínica del Sistema Nacional de Salud. (2021). *Atención durante el puerperio*. Obtenido de <https://portal.guiasalud.es/egpc/embarazo-atencion-puerperio/>
- Cadena, P. (2017). *Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-09342017000701603
- Cehani, E. (2019). *PRESENTACIÓN PERSONAL Y SU IMPORTANCIA EN LOS EMPLEADOS* . Obtenido de <https://cehani.gov.co/presentacion-personal-y-su-importancia-en-los-empleados/>
- Centeno, A. (2017). *CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS, CULTURALES Y ESTADO NUTRICIONAL DE LOS NIÑOS MENORES DE CINCAÑOS DE EDAD EN LA COMUNIDAD EL NARANJO*. Nicaragua: UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA.
- Clínica Universal de Barcelona . (2020). *Signos de alerta en el Posparto*. Obtenido de <https://www.clinicbarcelona.org/asistencia/cuida-tu-salud/embarazo-y-parto/posparto>
- Córdoba. (2021). *Conceptos fundamentales de la calidad en salud*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2015/06/29/conceptos-fundamentales-de-la-calidad-en-salud/>
- García, S. (2017). La importancia de la Escucha Activa en la intervención Enfermera. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000200013.
- Hospital del Tajo. (2021). *Puerpeio*. Obtenido de <http://www.madrid.org/cs/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf>

- f&blobheadername1=Content-
Disposition&blobheadervalue1=filename%3DGu%C3%ADa+puerperio+-
+Hospital+del+Tajo.pdf&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1271900
234707&ssbinary=tr
- Indexmundial. (2020). *Tasa de natalidad*. Obtenido de
<https://www.indexmundi.com/g/r.aspx?v=25&l=es>
- Laborí, G. (2017). *Aspectos teóricos sobre eficacia, efectividad y eficiencia en los servicios de salud*. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=78348>
- Malpartida, K. (2020). *Depresión postparto en atención primaria*. Obtenido de <https://revistamedicasinergia.com/index.php/rms/article/view/355/727#:~:text=Se%20ha%20calculado%20que%2C%20en,nivel%20mundial%20es%20del%202015%25>.
- Mendoza, L., Claros, D., & Mendoza, L. (2016). *Matrimonio infantil: Un problema social, económico y de salud pública*. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-75262016000300013
- Moldenhauer, J. (2020). *Introducción al puerperio (período posparto)*. Obtenido de <https://www.msdmanuals.com/es-ec/hogar/salud-femenina/el-puerperio-per%C3%ADodo-posparto/introducci%C3%B3n-al-puerperio-per%C3%ADodo-posparto>
- Murgueytio, D. (2018). *“El duelo en la depresión post-parto y la relación madre-hijo. Estudio realizado desde la teoría psicoanalítica en tres casos de madres con diagnóstico previo de depresión post-parto en Quito año 2017*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- PAHO. (2020). *Contribuciones de los profesionales de enfermería y de partería a la salud de las mujeres. Relatos de la Región de las Américas*. <https://iris.paho.org/handle/10665.2/53920>.
- Parra, B. (2017). *El trabajo social de grupo en la actualidad*. http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/121897/1/MBPR_TESIS.pdf.
- Peralta, O. (2021). *ASPECTOS CLÍNICOS DEL PUERPERIO*. Obtenido de https://www.icmer.org/documentos/lactancia/puerperio_octavio.pdf
- Pérez, M. (2020). *Cuidados en el puerperio durante la crisis sanitaria por COVID-19*. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/03/1148462/26-cuidados-en-el->

puerperio.pdf.

Piza, N. D. (2019). *Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias.* Obtenido de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000500455

Plan de Parto y Nacimiento . (2017). Obtenido de <https://www.mscbs.gob.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/pdf/equidad/planPartoNacimiento.pdf>

Rovati, L. (2020). *Qué son los entuertos y cómo aliviar esta dolorosa molestia del postparto.* Obtenido de <https://www.bebesymas.com/postparto/que-entuertos-como-aliviar-esta-dolorosa-molestia-postparto>

Vázquez, E. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *SciELO Analytics.*

ANEXOS

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTA DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN EN PACIENTES POST PARTO

DATOS GENERALES:

Sexo:

Edad:

Instrucciones: Estimada paciente le saludamos muy cordialmente y solicitamos que responda el siguiente cuestionario, que tiene como fin recopilar información que permitirá mejorar la calidad en la atención en el área de Centro Obstétrico del Hospital Provincial de Napo. Debe usted marcar con una x en el Ítem que usted considere pertinente. El presente cuestionario no está destinado para ningún tipo de acción legal es solo una herramienta de mejora.

1. Edad.

18-29 años ()

30-49 años ()

50 años o más ()

2. Sector

Urbano ()

Rural ()

3. Nivel educativo

Primeria completa ()

Secundaria completa ()

Tercer nivel completo ()

Cuarto nivel completo ()

No tiene primaria ()

ESCALA DE MEDICIÓN

ESCALA	Totalmente en acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
VALOR	1	2	3	4	5

Dimensiones

N	ÍTEM	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: Eficiencia en la atención					
1	¿El saludo del profesional fue de respeto y amabilidad usando su nombre durante su estadía en la sala de post parto?					
2	¿Se le explicó el motivo del traslado de la sala de parto a la de post parto?					
3	¿Se le comunico a usted y sus familiares que se encontraba en la sala de postparto?					
4	¿Presentó algún tipo de complicación durante su estancia en la sala de postparto?					
5	¿Considera usted que después de la atención de post parto se garantizó su derecho a la salud?					
6	¿Considera usted que se respetó el aspecto intercultural durante su atención en sala de post parto?					
7	¿Presenta motivos de queja o inconformidad De la atención recibida en la sala de postparto?					
	DIMENSIÓN: Tiempo de atención					
8	¿El tiempo de espera para ser atendido en la sala de parto supera los 20 minutos?					
9	¿El tiempo de estancia hospitalaria dentro de la sala de post parto supera las 2 horas?					
	DIMENSIÓN: Presentación del personal					
10	¿El personal contaba con vestimenta adecuada durante su atención en sala de post parto?					
11	¿Considera usted que el trato por parte del personal médico en sala de post parto es el adecuado?					

12	¿El personal de salud contaba con destrezas y conocimiento suficiente para garantizar los procedimientos realizados en sala de post parto?					
	DIMENSIÓN: Dotación de medicamentos					
13	¿Se le pidió que compre algún insumo médico?					
	DIMENSIÓN: Infraestructura					
14	¿Fue usted atendida en el área asignada para la atención exclusiva de post parto?					
15	¿El profesional utilizó los recursos disponibles y necesarios para su seguridad?					
16	¿Los equipos para el chequeo estaban limpios y sin residuos?					
17	¿Se le proporciono una camilla individual en la sala de postparto?					
18	¿Visualmente la sala de post parto estaba limpia?					
	DIMENSIÓN: Dotación del personal					
19	¿En la sala de postparto fue atendida por más de un especialista?					
20	¿El especialista le informo el cargo que desempeña en el centro obstétrico?					

Elaborado por: Shirley Andreina Ortiz Miranda



FICHA DE EXPERTO (1)

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de "propuesta de estrategias de calidad en la atención en paciente posparto del área de centro obstétrico hospital provincial napo 2021"

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				Observaciones
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		0	6	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	
		5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	1	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		X			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		X			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		X			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		X			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																		X			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del																		X			



EXPERTO (2)

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de "propuesta de estrategias de calidad en la atención en paciente posparto del área de centro obstétrico hospital provincial napo 2021"

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				Observaciones
		0	6	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		0	6	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	
		5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	1	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			X		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			X		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			X		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las																			X		



EXPERTO (3)

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de "propuesta de estrategias de calidad en la atención en paciente posparto del área de centro obstétrico hospital provincial napo 2021"

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				Observaciones
		0	6	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	
		5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	1	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			X		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			X		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			X		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			X		

6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			X			
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.																				X		
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				X		
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				X		

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

ECUADOR, 2 junio del 2021.

Evaluación numérica : 95

Evaluación cualitativa : Excelente

Mgtr.: Eva Ruth Yáñez Díaz

DNI: 0702025818

Teléfono: 0993556388

E-mail:liceyanezd@hotmail.com

Firma:

Lic. E. Yáñez Díaz

Lic. Eva Yáñez Díaz
C.S. LUCHA OBRERA

EXPERTO (4)

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de "propuesta de estrategias de calidad en la atención en paciente posparto del área de centro obstétrico hospital provincial napo 2021"

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				Observaciones
		0	6	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	1	
		0	6	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			X		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			X		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			X		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			X		

6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				X		
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.																					X	
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																					X	
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																					X	

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

ECUADOR, 2 junio del 2021.

Evaluación numérica : 95

Evaluación cualitativa : Excelente

Mgtr.: Miguel Ángel Palma Leguisamo

DNI: 150062475

Teléfono: 0996147408

E-mail: anggell.@gmail.com




Firma:

CONFIABILIDAD CUESTIONARIO CALIDAD EN LA ATENCIÓN

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	15

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
			Características sociodemográficas	Edad	Ordinal
				Sector	Nominal dicotómica
				Nivel educativo	Ordinal
Calidad en la atención	Vázquez (2018) la calidad en la atención médica es “el tipo de tratamiento eficiente que proporciona un médico o profesional individual a un episodio de enfermedad claramente definido en un paciente dado, la calidad tiene dos aspectos, inicia con la aplicación de la ciencia en el manejo de un problema personal de salud, seguido de la atención percibida que acompaña la interrelación social entre	La variable calidad en la atención se ejecutará mediante un estudio y cuestionario, que será aplicado en el área de centro obstétrico en el hospital provincial napo 2021, la cual se divide en diferentes aspectos que ayudaran a obtener una mayor eficacia en la calidad de atención.	Eficacia de la atención	Respeto y amabilidad	Nominal dicotómica
				Motivo de traslado	
				Comunicación	
				Complicaciones post Parto	
				Derecho a la salud	
				Interculturalidad	
				Motivos y quejas	
			Tiempo de atención	Tiempo de espera para recibir la atención	
				Tiempo de estancia hospitalaria en el área observación	
			Presentación del personal	Vestimenta	
Trato					
Destrezas y conocimiento					

	<p>el usuario y el facultativo, el profesional debe considerar el tiempo de intervención al igual que la forma en cómo se presenta”.</p>		Dotación de medicamento	Insumo médico	
			Infraestructura	Área de post parto Recursos Camilla (equipo) Limpieza	
			Dotación del personal	Número de especialistas Cargo del especialista	

Elaborado por: Shirley Andreina Ortiz Miranda



Tena, 14 de Mayo del 2021

SrMgs. Alex Fabian Araujo Muñoz
Gerente Hospital General José María Velasco Ibarra.

Sr. Espc. Edwin Fabian Chango Zumba
Director Asistencial

Reciba un cordial saludo de quienes formamos parte de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. En calidad de tutora de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud para el ciclo 2021 - 1, me dirijo a usted de la manera más comedida, para solicitarle su apoyo y autorización para que el aspirante a maestría.

Shirley Andreina Ortiz Miranda CI:1207752195

Pueda realizar la investigación titulada: "PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN EN PACIENTE POSPARTO DEL ÁREA DE CENTRO OBSTÉTRICO HOSPITAL JOSÉ MARÍAVELASCO IBARRA PROVINCIA NAPO 2021".

El trabajo a desarrollar consiste en la aplicación de instrumentos dirigido a pacientes post parto del área de centro obstétrico en el periodo Mayo- agosto 2021, es importante indicar que se guardarán los datos y solo serán usados para el proceso de la investigación del maestrante.

Con sentimientos de distinguida consideración y con la seguridad de que Usted brindará las facilidades para la ejecución del estudio, me despido.

Atentamente,

Dra. Maribel Diaz, Msc.
Docente de la escuela de Posgrados de UCV

Hospital José María Velasco Ibarra de Tena	
RECEPCION DE DOCUMENTOS	
SECRETARIA - GERENCIA	
Fecha: 14/05/2021	Hora: 12:40
Firma: [Firma]	N° Ingreso: []

Lic. Shirley Ortiz Miranda
Estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud.

Lcda. SHIRLEY ORTIZ M.
EN PRIMERA
C.I. 1207752195

Lic. Katia García vallejo
Responsable de Docencia Hospitalaria del Hospital General José María Velasco Ibarra.





ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN MANEJADA POR PASANTES Y PERSONAL DEL HOSPITAL PROVINCIAL NAPO

El/la señor/a, SHIRLEY ANDREINA ORTIZ MIRANDA con cargo de ENFERMERA/3 del área de centro obstétrico y con cédula de identidad y/o ciudadanía No. 1207752195, que en adelante y para los efectos jurídicos del presente instrumento se denominará "EL PASANTE- SRVIDOR", de manera libre y voluntaria, y en el uso de sus capacidades, suscribe el presente Acuerdo de Confidencialidad al tenor de las siguientes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMERA.- ANTECEDENTES:

1. La Constitución de la República del Ecuador manda:

"Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas: (...)

19. El derecho a la protección de datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la Ley (...)

Art. 362.- (...) Los servicios de salud serán seguros, de calidad y calidez, y garantizarán el consentimiento informado, el acceso a la información y la confidencialidad de la información de los pacientes (...)"

2. La Ley Orgánica del Servicio Público prescribe:

Art. 22.- Deberes de las o los servidores públicos.- Son deberes de las y los servidores públicos: (...)

Custodiar y cuidar la documentación e información que, por razón de su empleo, cargo o comisión tenga bajo su responsabilidad e impedir o evitar su uso indebido, sustracción, ocultamiento o inutilización".

3. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública ordena:

"Art. 5.- Información Pública.- Se considera información pública, todo documento en cualquier formato, que se encuentre en poder de las instituciones públicas y de las personas jurídicas a las que se refiere esta Ley, contenidos, creados u obtenidos por ellas, que se encuentren bajo su responsabilidad o se hayan producido con recursos del Estado.

Art. 6.- Información Confidencial.- Se considera información confidencial aquella información pública personal, que no está sujeta al principio de publicidad y comprende aquella derivada de sus derechos personalísimos y fundamentales, especialmente aquellos señalados en los artículos 23 y 24 de la Constitución Política de la República.



El uso ilegal que se haga de la información personal o su divulgación, dará lugar a las acciones legales pertinentes.

No podrá invocarse reserva, cuando se trate de investigaciones que realicen las autoridades, públicas competentes, sobre violaciones a derechos de las personas que se encuentren establecidos en la Constitución Política de la República, en las declaraciones, pactos, convenios, instrumentos internacionales y el ordenamiento jurídico interno. Se exceptiona el procedimiento establecido en las indagaciones previas (...)”.

4. El Código Integral Penal tipifica:

“Art. 179.- Revelación de secreto.- La persona que teniendo conocimiento por razón de su estado u oficio, empleo, profesión o arte, de un secreto cuya divulgación pueda causar daño a otra persona y lo revele, será sancionada con pena privativa de libertad de seis meses a un año”.

5. “EL PASANTE-SERVIDOR”, en razón del cargo que desempeña en el Hospital José María Velasco Ibarra de Tena, puede tener acceso a información confidencial, cuya divulgación puede afectar a usuarios, pacientes, proveedores, en general a los administrados, e inclusive a la propia entidad, por lo que resulta indispensable precautelar el manejo adecuado y reservado de tal información.

CLÁUSULA SEGUNDA.- OBJETO:

En virtud de las disposiciones legales invocadas en la cláusula anterior, “EL PASANTE-SERVIDOR” se compromete a guardar el debido sigilo y la reserva del caso respecto a la información y documentación que en razón de sus funciones maneja en el Ministerio de Salud Pública.

CLÁUSULA TERCERA.- OBLIGACIONES:

“EL PASANTE-SERVIDOR” ha sido informado y acepta que en atención a la naturaleza de la información y a los riesgos que el mal uso y/o divulgación de la misma implican para el Ministerio de Salud Pública, mantendrá el sigilo de toda la información a la que por razones de sus actividades tendrá acceso.

“EL PASANTE-SERVIDOR” se obliga a abstenerse de usar, disponer, divulgar y/o publicar por cualquier medio, ya sea verbal o escrito, y en general, aprovecharse de la información y documentación que reposa en el Ministerio de Salud Pública, o utilizarla para fines ajenos a los objetivos y necesidades del Ministerio de Salud Pública.

CLÁUSULA CUARTA.- SANCIONES:

“EL PASANTE-SERVIDOR” se encuentra sometido a la normativa que regula el uso de información pública y confidencial, así como las del Servicio Público, queda

Hospital Provincial Napo- Av. 15 de Noviembre 1598 y Eloy Alfaro • Teléfono: (06) 3731-980
Tena - Ecuador • www.salud.gob.ec



advertido de las sanciones administrativas y penales que para estos casos establecidos en la legislación ecuatoriana.

“EL PASANTE-SERVIDOR” conoce que el incumplimiento de lo previsto en el presente Acuerdo será sancionado de conformidad con lo determinado en la Ley Orgánica del Servicio Público, en su Capítulo IV Del Régimen Disciplinario, sin perjuicio de las acciones penales respectivas.

CLÁUSULA QUINTA.- DECLARACIÓN:

“EL PASANTE-SERVIDOR” declara conocer la información que se maneja en esta Cartera de Estado y expresa que utilizará dicha información únicamente para los fines para los cuales se le ha permitido acceso a la misma, debiendo mantener dichos datos de manera reservada, en virtud de la protección de que goza la misma, de conformidad con la legislación vigente.

“EL PASANTE-SERVIDOR” declara además, conocer la normativa que regula la confidencialidad de la documentación, en especial las previsiones de la Constitución de la República del Ecuador, de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, de la Ley Orgánica del Servicio Público y del Código Orgánico Integral Penal.

CLÁUSULA SEXTA.- VIGENCIA:

Los compromisos establecidos en el presente Acuerdo de Confidencialidad se mantendrán vigentes de manera indefinida, desde la suscripción de este documento.

CLÁUSULA SÉPTIMA.- ACEPTACIÓN:

“EL PASANTE-SERVIDOR” acepta el contenido de todas y cada una de las cláusulas del presente Acuerdo y en consecuencia se compromete a cumplirlas en toda su extensión, en fe de lo cual y para los fines legales correspondientes, lo firma en dos ejemplares del mismo tenor y efecto, en la ciudad de Tena, el 31 de Julio de 2018.



Firmado electrónicamente por:

**SHIRLEY
ANDREINA ORTIZ
MIRANDA**

(Nombre/firma)
C.I. 1207752195

Fotos anexadas realizando la encuesta

