



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Calidad de cuidado humanizado y satisfacción desde la percepción  
de la puérpera inmediata durante la pandemia COVID-19. Hospital  
Rural Nueva Cajamarca. 2021

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

**AUTORA:**

Martinez Cuba; Melchorita (ORCID: 0000-0003-1690-4971)

**ASESORA:**

Dra . Lora Loza, Miryam Griselda (ORCID: 0000-0001-5099-1314)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**TRUJILLO – PERÚ**

**2021**

## DEDICATORIA

### **A Dios:**

*A mi maravilloso Señor, quien me guíapor el buen camino, quien me dio fuerzas para seguir adelante para culminar con mi maestría y no desmayar por los problemas que se presentan, enseñándome a encarar lasadversidades sin perder nunca ni desfallecer en el intento.*

### **A mis queridos padres**

*Por su apoyo incondicional, por su ejemplo de vida, por su inmenso amor y confianza en mí. Quienes me formaron con valores, principios, ello me ayudó a ser una persona que ama lo que ha estudiado y cumplir con mis objetivos y mis anhelos.*

### **A mi familia**

*Por el apoyo que me brindan día a día, a mi esposo Miguel Ángel que supo entenderme y a mi adorado hijo quienes fueron mi motor para no caer y continuarhasta cumplir la meta que me había trazado.*

**Melchorita Martinez**

## **AGRADECIMIENTO**

### ***A mi asesora Dra. Miryam Lora Loza***

Por su valiosa dedicación, por el apoyo que nos brindó en el transcurso del desarrollo de la tesis y su infinita paciencia en el asesoramiento e importante aporte en el desarrollo de esta investigación. Gracias, querida profesora, eres un ejemplo a seguir.

### ***A la Universidad César Vallejo***

A mis docentes y compañeros de la Maestría, quienes contribuyeron con sus enseñanzas impartidas absteniendo conocimientos nuevos que me permitirán crecer en el ejercicio de mi profesión y lograr un mejor desempeño en beneficio de la población a la cual me debo.

### ***Al personal asistencial del Hospital Nueva Cajamarca***

Por su tiempo y apoyo para poder recolectar datos para mi trabajo de investigación especialmente a los obstetras asistenciales.

**Melchorita Martinez**

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract .....	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>01</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>07</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>17</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	17
3.2. Variables y operacionalización .....	17
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	18
3.3.1.Población .....	18
3.3.2.Criterios de la investigación.....	18
3.3.3.Muestra.....	19
3.3.4.Muestreo .....	19
3.3.5.Unidad de análisis .....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.4.1 Técnica .....	19
3.4.2 Instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos .....	23
3.6. Método de análisis de datos.....	25
3.7. Aspectos éticos .....	25
<b>IV.RESULTADOS .....</b>	<b>27</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>33</b>
<b>VI.CONCLUSIONES .....</b>	<b>38</b>
<b>VII.RECOMENDACIONES.....</b>	<b>40</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>46</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>47</b>

## Índice de tablas

Nº

Tabla 1	Calidad de cuidado humanizado y satisfacción desde la percepción de la puérpera inmediata durante la pandemia COVID-19. Hospital Rural Nueva Cajamarca. 2021	27
Tabla 2	Calidad de cuidado humanizado y satisfacción desde la percepción de la puérpera inmediata durante la pandemia COVID-19. Hospital Rural Nueva Cajamarca. 2021	28
Tabla 3	Calidad de cuidado humanizado y satisfacción desde la percepción de la puérpera inmediata durante la pandemia COVID-19. Hospital Rural Nueva Cajamarca. 2021	29
Tabla 4	Calidad de cuidado humanizado y satisfacción desde la percepción de la puérpera inmediata durante la pandemia COVID-19. Hospital Rural Nueva Cajamarca. 2021	30
Tabla 5	Calidad de cuidado humanizado y satisfacción desde la percepción de la puérpera inmediata durante la pandemia COVID-19. Hospital Rural Nueva Cajamarca. 2021	31
Tabla 6	Calidad de cuidado humanizado y satisfacción desde la percepción de la puérpera inmediata durante la pandemia COVID-19. Hospital Rural Nueva Cajamarca. 2021	32
Tabla 7	Calidad de cuidado humanizado y satisfacción desde la percepción de la puérpera inmediata durante la pandemia COVID-19. Hospital Rural Nueva Cajamarca. 2021	33

## RESUMEN

La calidad del cuidado humanizado es un tema de debate puesto que existen diversas dimensiones para su medición, su importancia es cada vez mayor debido a la satisfacción que presentan los pacientes en los establecimientos de salud actualmente frente a una pandemia; El estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre calidad de cuidado humanizado y la satisfacción desde la percepción de la puérpera inmediata en el contexto de pandemia COVID-19, atendida en el Hospital Rural Nueva Cajamarca; para ello; La investigación se desarrollo dentro de un paradigma positivista lógico con enfoque cuantitativo de tipo descriptiva correlacional de diseño transversal; la muestra estuvo constituida por 50 puérperas inmediatas; la obtención de datos se realizó mediante la técnica encuesta y el instrumento: cuestionario. Se propuso relacionar calidad de cuidado humanizado y la satisfacción desde la percepción de la puérpera inmediata, encontrando una relación significativa entre ambas variables, con un coeficiente de correlación positiva ( $Rho = 0.0021$ ) y con un nivel de significancia ( $p < 0,05$ ), evidenciando que si hay una buena calidad del cuidado humanizado la satisfacción de la puérpera será satisfactoria, las dimensiones apoyo emocional, apoyo físico , empatía y cualidades del hacer de la obstetra se evidencia que sí existe relación significativa ( $p < 0,05$ ) y las dimensiones proactividad y priorizar al ser cuidado ( $p > 0,05$ ) no existe relación significativa . Se concluye que existe una relación positiva y significativa entre la calidad de cuidado humanizado y la satisfacción desde la percepción de la puérpera inmediata durante la pandemia COVID-19, con un coeficiente correlacional positivo ( $Rho = 0.0021$ ).

Palabras clave: Calidad, cuidado, satisfacción, percepción, pandemia, covid19

## ABSTRACT

The quality of humanized care is a topic of debate since there are different dimensions for its measurement, its importance is increasing due to the satisfaction presented by patients in health facilities currently facing a pandemic; The general objective of the study was to determine the relationship between quality of humanized care and satisfaction from the perception of the immediate puerperal in the context of the COVID-19 pandemic, attended at the Nueva Cajamarca Rural Hospital; to this end; The research was developed within a logical positivist paradigm with a quantitative approach of a descriptive correlational type of transversal design; the sample consisted of 50 immediate puerperal women; data were obtained using the survey technique and the questionnaire instrument. It was proposed to relate quality of humanized care and satisfaction from the perception of the immediate puerperal, finding a significant relationship between both variables, with a positive correlation coefficient ( $Rho = 0.0021$ ) and with a level of significance ( $p < 0.05$ ), showing that if there is a good quality of humanized care the satisfaction of the puerperal will be satisfactory, the dimensions emotional support, physical support, empathy and qualities of the obstetrician's work is evidenced that there is a significant relationship ( $p < 0.05$ ) and the proactivity and prioritization dimensions to be cared for ( $p > 0.05$ ) there is no significant relationship. It is concluded that there is a positive and significant relationship between the quality of humanized care and satisfaction from the perception of the immediate puerperal during the COVID-19 pandemic, with a positive correlation coefficient ( $Rho = 0.0021$ ).

Keywords: Quality, care, satisfaction, perception, pandemic , covid19

## I. INTRODUCCIÓN

En este mundo globalizado, la humanización en los establecimientos de salud es una necesidad que requiere ser atendida por ser un derecho que les asiste a los usuarios y, como tal, debe establecerse la normativa que regule la relación entre el personal con los usuarios de los servicios de salud. Cuando una persona sufre una enfermedad o padece algunos males que menoscaban su capacidad como tal, acuden a los establecimientos de salud para recibir la asistencia que les permita restablecer sus capacidades. Los cuidados que se brindan en estos establecimientos van desde las explicaciones acerca de cómo enfrentar esta nueva situación por el desconocimiento de la enfermedad que se padece y de los mismos procesos hospitalarios; en este marco es necesario que los profesionales de atienden en estos establecimientos deben tener la comprensión y paciencia necesarias para que el paciente participe de sus propios cuidados y la familia se incorporen en el mejoramiento del mismo. Hoy más que nunca los usuarios de estos establecimientos requieren sentir que reconocen su derecho en la recepción de un servicio de calidad que lo haga sentir digno como ser humano. (Cruz, C, 2020)

Ante esto, el cuidado que brinda el personal de salud es organizado, preciso y con el objetivo que las personas cubran sus necesidades en forma integral con el motivo de fomentar, conservar o recobrar la salud. Por ello, la importancia que el profesional de obstetricia demuestre su gran empeño, valores y humanidad cuando se trata del cuidado (Romero; Contreras; Moncada ,2016). Esta satisfacción y seguridad recibida va a depender de los mismos pacientes. Según Romero, Contreras y Moncada (2016) se verá reflejado teniendo en cuenta que el paciente este hospitalizado, cuantos años tiene, su estado civil, etc.

En tal sentido, la acción de cuidar tiene la finalidad de intervenir,



dando un gran apoyo emocional al paciente para que durante su paso por el hospital se vea reflejado en su mejora de su salud; por eso se le apoya de manera continua y sustentable a través del cuidado humanizado y orientando el autocuidado, permitiendo una acción mutua con la puérpera, dando confianza, teniendo como importante receptor de esta noble acción al paciente (Landman C, Canales S, Garay V, 2014).

Así mismo autores como Prías (2015) sostiene que la atención de los profesionales es extensa, compleja y es mucho más que la preparación, organización y realización de destrezas cuando se brinda la atención; significa permanecer con la puérpera, asistiendo a un ser humano que se siente inmerso en sus ideas, sentimientos y temores; debido a eso, la obstetra trata de entender lo más que puede, se pone en el lugar de la paciente dándose cuenta por lo que está pasando y siendo una compañera, amiga, capaz de brindarle su apoyo, darle palabras de ánimo y alentándola para que pueda salir del proceso que está atravesando. (Yepes C, Arango A, Salazar A, 2018), (Larbán J. 2014) , (Prías H. 2015)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) menciona que los profesionales de la salud deben tener una formación integral como ser humano, buscando proteger los derechos de las personas a partir de un eslogan: “A la persona sana y enferma se le brinda un trato humanizado”; esta organización recalca que la humanización es “el desarrollo que se brinda mediante el apoyo y el diálogo entre las personas nos transporta hacia lo esencial de la vida”, debido a eso para la OMS basada en el tema sobre los cuidados preparto y post parto menciona que deben ser atendidos por personal de salud con experiencia y vocación, que promuevan la buena asistencia y un servicio de calidad, las maternidades no tienen por qué convertirse en centros complementarios de prácticas, precisando que la calidad de un servicio debe tener un entorno de comodidad ya que el parto es una experiencia trascendental para las mujeres, para la familia y

para la comunidad misma, en la que trascienden expectativas personales, psicológicas y socioculturales. (OMS, 2016).

En la actualidad, esta situación continúa siendo uno de los grandes obstáculos brindar una buena atención acreedora y por eso se ha demostrado que hay una satisfacción incompleta por parte de los pacientes, siendo los más comunes los reclamos de los usuarios, dándose por no manejar bien los tiempos en la atención, una información escasa, falta de insumos o insumos incompletos, incluso, la privacidad también se ha visto afectada, todo ello generado por el personal de salud (Cáceres, F, & Nieves, 2017).

Esto se ve reflejado en la insatisfacción del usuario cuando se le brinda la atención, quienes dan a conocer infinitas formas de inconformidad, lo cual muchas veces queda registrado de manera escrita o solo comunicándolas verbalmente, muy pocas de estos maltratos son publicados en las noticias, como por ejemplo, en el 2017, el diario El Universo de la ciudad de Guayaquil publicó el titular “Obstétrica” en el que denunciaba el maltrato recibido por mujeres en trabajo de parto, quienes son vejadas mediante palabras hirientes por el personal asistencial; como este existen otros que también vulneran los derechos de estas puérperas y no son denunciados ni mucho menos atendidos por diversos motivos, entre ellos puede ser el miedo o la vergüenza que existe en dar a conocer aquello. (OMS, 2018)

Si bien es cierto, el personal de obstetricia ofrece sus servicios en los centros de salud y hospitales brindando una atención en el cuidado de puérpera, actualmente, en el marco de la pandemia que se atraviesa causada el por SARS-CoV-2 o también llamada COVID-19 fue detectada el 31 de diciembre de 2019 en China, la cual se expandió a nivel mundial generando un gran impacto, en el que el ser humano ha sido el más afectado en todas sus dimensiones

mayormente, en lo social, económico y ambiental; afectando nuestra salud de manera integral, involucrando al personal de la salud y a los pacientes, lo que ha provocado una diferencia en el trato al paciente porque ya no hay esa cercanía, ese apego como antes se daba. (Meza, E, 2020)

Con el análisis realizado, surge el siguiente planteamiento de investigación: ¿Existe relación entre la calidad de cuidado humanizado y satisfacción desde la percepción de la puérpera inmediata en el contexto de pandemia COVID-19, atendida en el Hospital Rural Nueva Cajamarca 2021?

En los distintos establecimientos de salud, tenemos a la obstetra como responsable de las puérperas las 24 horas, como personal de salud brinda un espacio de calidad y, tratando de que la puérpera se sienta protegida y segura todo el tiempo que dura su permanencia en el hospital. Todo ello se brinda desde que ingresa a la atención por ello el pilar del cuidado este dado en que se desarrolle un excelente dialogo, tomando en cuenta lo que se dice con gestos y lo que se habla ya sea con la paciente como con los familiares porque ellos también influyen en las mujeres.

Al encontrar la solidez que nos llevan a una excelente atención y a la vez poder obtener cuáles son las debilidades obtendremos una solución para poder dar una buena atención que denote calidad en los servicios de salud principalmente en las áreas de materno. La obstetra tiene que considerar, al brindar los cuidados a la puérpera, lo tiene que realizar de manera integral y personalizada, teniendo como base que cada individuo es distinto a otro, tiene sus propias prioridades y necesidades con el único propósito que la puérpera sea bien atendida, no solo de forma física también psicológica, en conclusión, de manera íntegra por ejemplo con el diálogo, una buena comunicación, la empatía, asertividad, etc.

En el aspecto metodológico este estudio es importante porque permite explicar acerca del cuidado humanizado y la satisfacción de la puérpera, presentarlo en tablas y buscar planteamientos para fortalecer el cuidado que se le brinda a la paciente. Por otro lado, desde el punto de vista teórico, este trabajo permite analizar las bases teóricas del cuidado humanizado para analizar las variables de estudio y generar literatura científica, que ayude a que la obstetra mejore sus atenciones. Esta investigación busca la relación entre la calidad de cuidado humanizado que percibe la puérpera, con la finalidad de obtener información y poder mejorar el trabajo que realiza la obstetra, lo cual pueda garantizar un cuidado humano a las puérperas y su familia, promoviendo la satisfacción con la atención recibida, que cubran sus necesidades y satisfagan sus expectativas.

También se buscó en este estudio llevar a la reflexión de los trabajadores de la salud en el área de obstetricia, para eso la directora de la institución y la jefatura de obstetricia tendrán conocimiento en qué; como realizan sus atenciones hacia las puérperas, teniendo en cuenta que la percepción del cuidado humanizado tendría o no una relación directa sobre la satisfacción de las puérperas lo cual involucra varios factores que nos ayudan a la reposición tanto físico como mental. El estudio de este problema es posible y beneficioso para las pacientes porque al finalizar la investigación se le brindará al hospital los resultados del estudio y con las conclusiones se podrá realizar cambios para la mejora del cuidado brindado. Las obstetras podrán saber sobre el grado de satisfacción de las usuarias y así se podrá obtener mejoras en la atención del personal del establecimiento en el servicio de obstetricia.

Hipotéticamente se plantea la existencia de una relación directa y significativa entre la calidad de cuidado humanizado y la satisfacción desde la percepción de la puérpera inmediata en el contexto de pandemia COVID-19, atendida en el Hospital Rural

Nueva Cajamarca.2021. En consecuencia, en el lugar donde que se realizó el estudio, no se ha realizado investigaciones similares o alusivo; por lo que el objetivo general: Determinar la relación entre calidad de cuidado humanizado y la satisfacción desde la percepción de la puérpera inmediata en el contexto de pandemia COVID-19, atendida en el Hospital Rural Nueva Cajamarca 2021.

Los objetivos específicos fueron planteados en el contexto de la pandemia COVID-19 y son: a) Establecer la relación entre la dimensión apoyo emocional del cuidado humanizado y la satisfacción de la puérpera inmediata,atendida en el Hospital Rural Nueva Cajamarca 2021,b)Establecer la relación entre la dimensión dar apoyo físico del cuidado humanizado y la satisfacción de la puérpera inmediata, atendida en el Hospital Rural Nueva Cajamarca 2021,c)Establecer la relación entre la dimensión empatía del cuidado humanizado y la satisfacción de la puérpera inmediata, atendida en el Hospital Rural Nueva Cajamarca 2021,d)Establecer la relación entre la dimensión cualidades del hacer de la obstetra del cuidado humanizado y la satisfacción de la puérpera inmediata, atendida en el Hospital Rural Nueva Cajamarca 2021,e) Establecer la relación entre la dimensión proactividad del cuidado humanizado y la satisfacción de la puérpera inmediata, atendida en el Hospital Rural Nueva Cajamarca 2021, f) Establecer la relación entre la dimensión priorizar al ser cuidado y la satisfacción de la puérpera inmediata, atendida en el Hospital Rural Nueva Cajamarca 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En esta parte se da a conocer las investigaciones más relevantes en relación a las variables en estudio y que se ha encontrado a nivel internacional y nacional, aunque fueron obtenidos en tiempos no Covid-19, enfocaremos mejor nuestro estudio permitiendo obtener una mejor descripción de nuestras variables en estudio de manera independiente.

Así, en el contexto internacional se encontró los estudios de Gitobu, Gichangi, Y Mwanda (Kenia,2018), cuyo propósito fue identificar el grado de satisfacción de las mujeres con los servicios maternos gratuitos en determinados centros de salud pública de Kenya después de la aplicación gratuita de las políticas de la atención en salud materna, los datos se recopilaron a través de un cuestionario de encuesta de salida cuantitativa. Las encuestadas eran madres que habían sido atendidas en los centros de salud y estaban esperando para salir de los centros de salud después del alta. Obtuvo como resultado una tasa de satisfacción del 54.5% y el proceso comunicativo del personal asistencial de salud con las madres era que estaban satisfechas , llegando a la conclusión que están satisfechas las madres que se benefician de los servicios de parto mediante la comunicación con el personal asistencial, el acceso del personal en los centros de parto, y la accesibilidad de medicamentos, pero no están satisfechas con el tiempo brindado en las consultas y la privacidad con las pacientes en sala de parto.

Por su parte, Rivera L, Álvaro T.(Colombia, 2017) se plantearon como propósito analizar los conceptos de la Teoría de Cuidado Humano de la doctora Jean Watson, y su importancia en el trabajo clínico, la impresión de los usuarios acerca del cuidado brindado por los pacientes hospitalizados en la Clínica del Country, de acuerdo con las dimensiones de cuidado percibidas en mayor

medida, mostró: favorecen a la persona 89,5%; cualidades de la enfermera(o) 89,4%; características de la enfermera(o) 89,8%; sentimientos del paciente 87,6%; y las categorías de cuidado percibidas en menor medida por el usuario fueron: empatía 77,7%; apoyo emocional 79,6%; proactividad 80,5%; y disponibilidad para la atención 85,4%. Se pudo determinar como conclusiones que la teoría del cuidado humano de Watson J es altamente efectiva.

También se cuenta con el estudio de Orozco, J (Nicaragua,2017) Su propósito fue medir la satisfacción de los pacientes sobre la calidad que ofrece en la atención de las consultas externas en el área de Medicina General del hospital Militar Alejandro Dávila Bolaños, en febrero de 2017; el universo muestral fue conformado por 364 participantes y la investigación fue descriptiva de corte transversal; de los resultados obtenidos se derivó una relación sobre cómo perciben los pacientes la calidad de la atención ofrecida en los servicios; los bienes palpables fue la categoría con más alto índice de satisfacción mientras que el acto responsable tuvo un menor grado de calificación; concluyéndose, que cuando se clasifica la calidad del servicio la categoría con la brecha más amplia fue la confiabilidad y la más cercana fueron los bienes palpables; de esto se deriva la interpretación del servicio brindado en la consulta externa de Medicina General según las percepciones y expectativas de los pacientes cumplen de manera moderada con el estándar de calidad.

Asimismo, Carrillo R, Magaña M, Etc. Al –(México,2016), efectuaron una investigación cuyo propósito fue establecer en las mujeres, en periodo posparto, la satisfacción con la calidad de servicio recibido durante el período de hospitalización; un estudio de tipo descriptivo de corte transversal, cuyo resultado fue que el 92% de las puérperas señalaron que el personal asistencial sí se preocupa por el bienestar de las pacientes y del recién nacido; el

64% valora, de manera general, como buena la atención ofrecida por el personal; y el 30% la evalúa como muy buena; al obtenerse los puntajes totales de la escala de Comforts se llega a un porcentaje alto de satisfacción en las mujeres en dicho período, 94.5%. Las conclusiones a las que se arribaron fueron que la satisfacción fue alta con el servicio recibido en las labores de parto y puerperio hospitalario como uno de los indicadores más altos de la calidad asistencial obstétricos y permitió reforzar aquellas áreas que obtuvieron deficiencias y mejorar otras en las cuales la satisfacción fue menor.

De la misma forma en el trabajo de Beckenkamp, K (Brasil, 2015) este estudio tuvo como propósito la evaluación de la satisfacción en la asistencia fisioterapéutica en el pre parto de las pacientes del centro obstétrico Santa Cruz; el estudio se realizó para recolectar información sobre la satisfacción de las puérperas que consiguieron la oferta de asistencia fisioterapéutica en el pre parto; para ello se aplicó un estudio descriptivo observacional cuya muestra fue de 208 pacientes a los cuales fue aplicado un cuestionario de 22 ítems. Resultado la muestra fue construida con 11 puérperas de 17 a 35 años, todas residentes en la ciudad de Santa Cruz do Sul- RS, con edad gestacional de 38 a 40 semanas, que recibieron atención fisioterapéutica en el preparto hospitalario. Conclusión: La atención terapéutica del preparto en el Centro Obstétrico Hospitalario es satisfactoria, contribuyendo al parto, ayudando a proporcionar el bienestar puerperal, la reducción del dolor, el aumento de la confianza, la reducción del miedo y una mayor conciencia del proceso de parto.

En otro estudio, Maggi, W (Ecuador, 2018), en este estudio tuvo como propósito de la evaluación del nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la asistencia y la calidad otorgadas en los servicios de emergencia pediátrica del hospital de El Milagro. Para



ello se contó con una muestra de 357 pacientes ; se desarrolló con una metodología SERVQUAL, la que tiene 5 dimensiones que son la tangibilidad, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía; en este estudio se utilizó una investigación transversal analítica; cuyos resultados demostraron que existe insatisfacción por parte de los pacientes de los servicios de emergencia evidenciándose en aquellas categorías como tangibilidad fiabilidad seguridad y empatía mientras que en la capacidad de respuesta se consideran parcialmente satisfechos ya que tanto las expectativas como las percepciones tuvieron bajas evaluaciones; se arribó a la conclusión de que el servicio de emergencias pediátricas no ofrece una plena seguridad del paciente y su atención es deficiente en lo que respecta al buen trato del mismo.

A nivel nacional, se cuenta con el trabajo de Jesús L. Pinedo J Y Tello C. (Loreto, 2017). El propósito de este estudio identificar la relación entre el cuidado humanizado y la satisfacción de las puérperas adolescentes que se atendieron en el Hospital Regional de Loreto en el 2016; para esta investigación se utilizó el método cuantitativo de diseño no experimental correlacional y de corte transversal; se contó con una muestra de 30 puérperas hospitalizadas en el último trimestre cuya información arrojó que el 23% de las entrevistadas señalaron que los cuidados ofrecidos por el personal son muy humanos y se mostraron satisfechas por la atención recibida; sin embargo, cabe mencionar que el 56% no estaría conforme con la asistencia recibida por parte del personal de salud; llegándose a la conclusión de que debe mejorarse permanentemente la atención de parte del personal de salud informando a las pacientes sobre su estado de manera permanente; para ello se recomendó capacitar al personal para que trate de una manera más amable a las pacientes y así poder mejorar la atención y la satisfacción de las pacientes puérperas.

Asimismo, Mendocilla K. (Lima,2015) desarrolló un estudio cuyo objetivo fue la identificación de los factores que influyen en la satisfacción de las pacientes externas del servicio del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren en octubre de 2015; se contó con una muestra de 100 usuarios. La información recopilada fue analizada a través del programa estadístico SPSS y Excel cuyo resultados arrojaron que existe una satisfacción del usuario de un 64.8%; las categorías que resaltaron más fueron la seguridad, 80.8%; capacidad de respuesta, 78.8%; empatía, 73.6%; y aspectos tangibles 61%. Asimismo, la categoría más alta insatisfacción fue la de habilidad fiabilidad con 64.8%; se concluyó a las que se arribaron fueron que existe un grado aceptable de satisfacción de los usuarios externos con la atención del personal médico de dichos consultorios; por tanto, las particularidades sociodemográficas que se asocian con la satisfacción del usuario fueron la edad, el grado de educación recibida, y el trabajo que desarrolla.

Por su parte Aquino, A (Lima,2016) se planteó como propósito establecer la relación entre las dos variables como fenómeno susceptible de observación y estudio en un entorno predeterminado; para ello se utilizó la metodología de tipo básica y correlacional; en lo que respecta al universo muestral se trabajó con 120 usuarios y como herramienta de evaluación se aplicó el SERVQUAL; la validez y la confiabilidad de los instrumentos se desarrolló mediante un análisis psicométrico y fue satisfactoria; asimismo, se usó el análisis del RHo de Spearman para la contrastar las hipótesis; después de realizado el análisis de los datos y la respectiva discusión, se arribó a la conclusión: la aceptación de la hipótesis nula que expresa que no existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del servicio gineco obstétrico, por los índices

que arroja la investigación  $p=0.559$  mayor de 0.05 (5%) y el coeficiente de Rho de Spearman  $r = 0.054$ .

Así también Tarazona, B (Huaraz,2017) tuvo como propósito la determinación de la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes que se atendieron en el servicio de obstetricia del centro de salud Huallcor de la microred San Nicolás, Huaraz, 2017; se utilizó un método cuantitativo de tipo correlacional y observacional a las pacientes atendidas mensualmente en el servicio de obstetricia de dicho puesto de salud; sumaron fue un total de 107 pacientes con las cuales se aplicó dos herramientas: la primera fue un cuestionario mediante el SERVQUAL; por otro lado, el otro instrumento fue una entrevista con 12 ítems; los resultados obtenidos arrojan que un total de 13.1% de encuestadas señalan que la asistencia en el servicio es excelente; sin embargo, un 72.9% opina que es de mala calidad; llegándose a la conclusión la relación entre las variables calidad de atención y satisfacción tienen una correlación positiva moderada cuyo valor es ( $<0,005$ ).

Para Contreras, (Huancavelica, 2019) planteó como propósito establecer la excelencia en el cuidado del alumbramiento según la percepción de las puérperas que fueron recientemente atendidas en el Hospital Regional de Huancavelica, en mayo del 2019; para ello se utilizó un método prospectivo de corte transversal y descriptivo; la población estuvo conformada por 63 mujeres; de ella se tomó el universo muestral de 59 mujeres a quienes se les administró un cuestionario de calidad en la atención para conocer el sentir de ellas; de los resultados arrojados se pueden mencionar que la dimensión del entorno tiene un 71.7% de buena percepción; en la dimensión técnica, el 66.1% obtuvo una percepción buena; y según la dimensión humana, el 54.7% obtuvo una percepción buena; por otro lado, el 64.2% de las mujeres encuestadas

afirmaron tener una buena percepción; concluyéndose, que las puérperas tienen una percepción buena de todas las categorías .

El estudio realizado por Gonzales, P (Chimbote,2018) planteó como propósito central de su investigación la determinación del grado de satisfacción de las parturientas y puérperas frente al cuidado obstétrico en el hospital La Caleta de Chimbote; se utilizó el método descriptivo de corte transversal y un muestreo no probabilístico conformado por 100 puérperas con discernimiento, a quienes se les administró el cuestionario de 40 ítems; se obtuvieron los resultados siguientes: el 37.6% afirma estar descontenta; de esta manera, al evaluar las categorías se puede comprobar el nivel de descontento existente acerca de la atención en obstetricia en el periodo del puerperio tiene 42.7% y 44.0% que indican su descontento con respecto a la atención en obstetricia; llegándose a concluir que las mujeres que fueron atendidas en dicho hospital manifiestan estar descontentas frente a la atención obstétrica y señalan que existe una tendencia desaprobatoria con respecto a las atenciones referida ofrecidas por el personal de obstetricia

A nivel Regional, se obtuvo de Diaz, E. (Trujillo, 2017) el propósito de esta investigación fue establecer la relación entre los niveles de satisfacción durante la atención del parto y las percepciones sobre la calidad de atención en puérperas que fueron atendidas en el hospital distrital El Esfuerzo de Florencia de Mora, provincia de Trujillo; se pudo trabajar con una población de 64 puérperas a través de un método cuantitativo descriptivo y correlacional, de corte transversal cuya técnica fue la encuesta y se utilizó un cuestionario cuyo resultado fue el siguiente: el 63% de puérperas que recién habían alumbrado manifestaron una valoración regular con respecto a la calidad del cuidado profesional de obstetricia y la calidad del mismo fue de 41% entre satisfecho y regular; se arribó a la conclusión de que la relación entre el grado de satisfacción de

puérperas que dieron a luz y su percepción sobre la calidad de cuidado en ginecología es satisfactoria en el hospital mencionado.

El cuidado humanizado es la fusión entre la calidad y la ejecución de manera adecuada entre la emoción como altruismo para solucionar las dolencias de los pacientes. Para el autor Santos A., el grado de satisfacción es la capacidad de respuesta positiva que se deduce de la cercanía del paciente con una determinada atención o producto; constituye una posición emotiva que se da como una respuesta a la valoración de las mismas, por ello es capaz de transformar el modelo de la productividad de la atención y puede ser usado en diversas ramas científicas como instrumentos para evaluar la capacidad del servicio; por consiguiente, el grado de satisfacción constituye un dominio positivo sobre la finalidad de sugerir el servicio o producto en el que se relaciona la calidad y la satisfacción y se menciona a la primera como una actitud relacionada a la segunda y la podemos valorar mediante el instrumento denominado SERVQUAL, creado por Valeri Berry cuya fiabilidad es sostenida por diversos estudios comparativos como los de Bigné y colaboradores.

Calidad según Donabedian, es lograr muchos beneficios para el paciente en relación a la atención de salud; referente en las dimensiones de interacción e interactivos. Lo primero involucra una índole del paciente. Lo segundo se refiere como la tecnología médica y la ciencia ha avanzado para brindar una excelente atención. (Mori, 2017), hay una explicación donde se ejecuta los componentes intrínsecos y extrínsecos para aquella atención La impresión que nos deja un paciente se ve reflejado en las atenciones y procedimientos que realizamos con ellos el cual se obtiene del entorno de la institución. (Donabedian, 2014).

La percepción se obtiene de una institución, no es sencillo porque muchas veces Estas instituciones almacenan información que

proviene del entorno sociocultural en el que se desenvuelve la otra parte de la información es interna, es decir, de la propia institución. Cuando un sujeto aprecia un servicio o un producto se somete a la participación de los llamados aceptadores sociales, que son factores y procedimientos provenientes del entorno físico y social.

Actualmente la escala de SERVQUAL es aquella utilizada para valorar la calidad de; este instrumento ha sido aprobado, validado y adaptado para múltiples situaciones con la finalidad de valorar la calidad de los servicios obteniendo un Alfa de Combrach de 0.8. Este instrumento facilita la determinación de la calidad de un servicio a través de las diferencias entre las expectativas y las satisfacciones midiendo ambas a través de un cuestionario de 21 preguntas dividido en cinco dimensiones:

- Fiabilidad es la creencia en algo en esto es el servicio recibido
- Capacidad de respuesta; la determinación de que hacer frente a o cualquier problema o eventualidad.
- Elementos tangibles constituidos por el personal
- Seguridad; adquirida mediante la confianza y la credibilidad
- Empatía como la capacidad para identificarse mental y afectivamente con el estado de ánimo de otra persona

Niswander K. sostiene que el puerperio es el trascurso que ocurre desde el término del parto con la expulsión de la placenta y la salida del bebé y se extiende hasta que la parte fisiológica de la mujer se restablezca. Este periodo tiene una duración de entre 6 a 8 semanas, ya que ellas sufren una serie de cambios no solamente físicos sino en los diversos sistemas que conforman el cuerpo de una puérpera, por ejemplo, el aparato genita; y en la parte psicológica, el puerperio se divide de esta manera: puerperio inmediato, comprendido dentro de las veinticuatro horas post parto; el puerperio mediato, comprendido desde las primeras 24 horas hasta que la mujer sale de alta de 2 a 4 días; el puerperio

tardío se da hasta cuando surge la primera menstruación después del parto. Las distintas teorías en el campo profesional de la obstetricia por ser una de las carreras que tiene mayor contacto con la paciente puérpera plantean diversas teorías o modelos que permiten ayudar a conservar la salud y ofrecer un cuidado humanizado a este tipo de pacientes con el fin de satisfacer sus necesidades y expectativas como la denominada teoría del cuidado humano de Jean Watson.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación es de diseño no experimental, descriptivo, correlacional de corte transversal, puesto que no se requiere manipular las variables; solo se plantean razones cruzadas para la explicación de las correlaciones entre estas. Su gráfica es la siguiente: (Hernández-Sampieri, 2018):

$$M \quad X_{(i=1)} \text{-----} r \text{-----} Y^3_{(i=1)}$$

Dónde:

M = Población en estudio

$X_{(i=1)}$  = Calidad del cuidado humanizado  
de la obstetra

$Y^3_{(i=1)}$  = Satisfacción desde la percepción de la  
puérpera

r = Relación entre las variables.

#### 3.2 Variables y operacionalización

##### Variable Correlacional 1: (Cuantitativa)

- Calidad del cuidado humanizado del profesional obstetra

- Brindar apoyo emocional
- Brindar apoyo físico
- Empatía
- Cualidades del hacer de la Obstetra
- Proactividad
- Priorizar el ser cuidado



## **Variable Correlacional 2 (Cuantitativa)**

-Satisfacción desde la percepción de la puérpera

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Tangibilidad

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

#### **3.3.1 Población**

La conformaron 50 puérperas inmediatas que se atendieron en los servicios de obstetricia del Hospital Rural Nueva Cajamarca, entre los meses de abril y mayo del 2021.

##### **3.3.1.1 Criterios de inclusión**

- Puérperas inmediatas atendidas en el servicio de obstetricia del Hospital Rural Nueva Cajamarca.
- Puérperas inmediatas que participaron voluntariamente en el estudio.

##### **3.3.1.2 Criterios de exclusión**

- Puérperas inmediatas que no respeten las instrucciones, por ejemplo, respondieron dos alternativas a la vez o de manera incompleta los instrumentos.
- Puérperas inmediatas que dimitan su participación en el trabajo.

#### **3.3.2 Muestra**

Estuvo constituida por el 100% del grupo poblacional de 50 puérperas inmediatas atendidas

en los servicios de obstetricia del Hospital Rural Nueva Cajamarca, entre los meses de abril y mayo del 2021.

### **3.3.3 Muestreo**

Fue no probabilístico, por estrategia o interés en el que se consideró el número total de la población, por su fácil acceso.

### **3.3.4 Unidad de Análisis**

Puérperas inmediatas atendidas en los servicios de obstetricia del Hospital Rural Nueva Cajamarca

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

### **3.4.1 Técnica**

Encuesta con abordajes interpersonales en el servicio de obstetricia del Hospital Rural Nueva Cajamarca.

Las dimensiones de calidad y satisfacción del usuario que participa del servicio de obstetricia se administró la encuesta SERVQUAL.

### **3.4.2 Instrumentos**

Se uso el instrumento Percepción de comportamientos de cuidado Humanizado diseñado por Rivera y Triana (2007), y reformado por la autora, el que tiene una trayectoria sostenida y permite valorar las características del cuidado humanizado de la obstetra. Esta herramienta consta de 28 preguntas distribuidas en seis dimensiones con una escala de Likert de 4 puntos, en donde 1 corresponde a nunca, 2 algunas veces, 3 casi siempre y 4 siempre, y cuenta con 6 dimensiones: Apoyo Emocional, Apoyo Físico, Cualidades del hacer de la obstetra, Empatía,

Proactividad, Priorizar al ser cuidado, cada dimensión tiene sus valores:

Calidad del cuidado humanizado de la obstetra	DIMENSIONES						TOTAL
	Apooyo emocional	Apooyo físico	Empatía	Cualidades del hacer de la obstetra	Proactividad	Priorizar al ser cuidado	
Excelente	20 - 24	14-16	18-22	27-32	19-23	20-24	118 - 141
Buena	15 - 19	11-13	13-17	21-26	14-18	15-19	89 - 112
Regular	10 - 14	8-10	8-12	15-20	9-13	10-14	60 - 83
Mala	5-9	4-7	3-7	8-14	4-8	5-9	29-54

- El otro instrumento de Escala Multidimensional Servqual que mide la Satisfacción del Usuario con Calidad de la atención en obstetricia: Adaptación según lo estipulado por la RM N.º 527-2011/Minsa, el cual constó de 21 ítems distribuidos en cinco dimensiones utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es totalmente en desacuerdo, 2 muy en desacuerdo, 3 en desacuerdo, 4 indiferente, 5 de acuerdo, 6 muy de acuerdo y 7 totalmente de acuerdo. Cada variable tiene sus categorías : Fiabilidad: Satisfecho (25-35 pts.), Poco Satisfecho (16-25pts), Insatisfecho (5-15 pts.); Capacidad de respuesta o responsabilidad: Satisfecho (21-28 pts.), Poco Satisfecho (13-20pts), Insatisfecho (4-12 pts.); Seguridad : Satisfecho (21-28 pts.), Poco Satisfecho (13-20pts), Insatisfecho (4-12 pts.); Empatía: Satisfecho (21-28 pts.), Poco

Satisfecho (13-20pts), Insatisfecho (4-12 pts.);  
Tangibilidad: Satisfecho (21-28 Pts.) , Poco  
Satisfecho (13-20pts),Insatisfecho (4-12 pts.);  
Satisfacción general: Satisfecho (109-147 pts.) Poco  
Satisfecho (68-105pts) Insatisfecho (21-63 pts.)

### **3.4.3 Validez y Confiabilidad de los Datos**

#### **3.4.3.1 Validez**

- Para el primer Instrumento Percepción de comportamientos de cuidado Humanizado se logró contactar a 5 expertos de larga experiencia en investigación y con grado académico quienes a través de una hoja de calificación para cada ítem propuesto en cada dimensión aceptaron que cumplían con objetividad, pertinencia, relevancia y claridad, no hubo ninguna observación y por lo que opinaron que su aplicabilidad era muy buena.
- Para el Cuestionario multidimensional SERVQUAL se logró contactar a 5 expertos de larga experiencia en investigación y con grado académico quienes a través de una hoja de calificación para cada ítem propuesto en cada dimensión aceptaron que cumplían con objetividad, pertinencia, relevancia y claridad, no hubo ninguna observación y por lo que opinaron que su aplicabilidad era muy buena.

#### **3.4.3.2 Confiabilidad**

- Con respecto al instrumento Percepción de comportamientos de cuidado Humanizado fue evaluado a través de consistencia interna obteniendo una confiabilidad de magnitud alta

con el alfa de Cronbach de 0.8 cada una de las preguntas, además aseverando que ninguno de ellos tenía correlación menor a 0.7 con la escala global si se elimina el ítem, así es que todos los ítems eran válidos.

- Con respecto al Cuestionario multidimensional SERVQUAL fue evaluado a través de consistencia interna obteniendo una confiabilidad de magnitud alta con el alfa de Cronbach de 0.8 cada uno de los ítems, además aseverando que ninguno de ellos tenía correlación menor a 0.7 con la escala global si se elimina la pregunta, así es que todas las preguntas eran válidas.

#### Ficha Técnica:

Nombre:	Calidad de cuidado humanizado y satisfacción desde la percepción de la puérpera inmediata durante la pandemia COVID-19. Hospital Rural Nueva Cajamarca. 2021
Autores:	Obst. Melchorita Martinez Cuba Dra. Miryam Griselda Lora Loza
Contexto de aplicación	Cuestionario acerca de calidad de cuidado humanizado y satisfacción desde la percepción en 50 puérperas inmediatas, usuarias del Hospital Rural Nueva Cajamarca
Validez	<p><b>Validación Interna</b></p> <p>Elaborado por Rivera y Triana (2007), y modificado por la autora, el cual tiene con una trayectoria de más de 10 años, y evalúa las características del cuidado humanizado de la obstetra en entornos sanitarios.</p> <p><b>Validación Externa</b></p> <p>Fue aplicado por (Martinez y Lora 2021), en 50 puérperas inmediatas que tuvieron su parto en el Hospital Rural Nueva Cajamarca, durante la pandemia del COVID-19.</p>

	<p>Los resultados arrojaron una buena fiabilidad con un índice Alfa de Cronbach = 0,7</p> <p><b>Validez de constructo, contenido y estructura.</b></p> <p>Fue analizado por 5 expertos quienes llegaron a un nivel de concordancia positiva mayor de 99%.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Obstetra Janet María Pozo Torres</li> <li>- Magister Dagni Flores Panduro</li> <li>- Obstetra Linda Aurora Mendoza Cueva</li> <li>- Obstetra Cicerón Ríos Angulo</li> <li>- Obstetra Especialista Lady Marli Villanueva Ramos</li> </ul>
Confiabilidad	<p>La confiabilidad de la encuesta determinó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, demostrando un valor de 0,8 tanto para calidad como para satisfacción, interpretándose como buena confiabilidad a valores &gt; 0,7.</p> <p>La confiabilidad de cada uno de los instrumentos se estableció a través del coeficiente alfa de Cronbach aplicando una prueba piloto a 30 púerperas inmediatas.</p>
Conclusión	<p>El cuestionario a cerca de calidad de cuidado humanizado y satisfacción desde la percepción en 50 púerperas inmediatas, usuarias del Hospital Rural Nueva Cajamarca, sí es aplicable para el estudio, pues muestra conformidad a la evaluación realizada.</p>

### 3.5 Procedimientos

Se utilizó una encuesta a las púerperas que han tenido su parto en el Hospital Rural Nueva Cajamarca en el entorno de la pandemia COVID-19, por ello se solicitaron las autorizaciones correspondientes que garanticen la aplicación al personal del establecimiento de salud, también

se concedió un consentimiento informado a las participantes para la información respectiva.

El instrumento de recolección de datos permitió establecer la relación entre calidad de cuidado humanizado y la satisfacción desde la percepción de la puérpera inmediata en el contexto de pandemia COVID-19, atendida en el Hospital Rural Nueva Cajamarca 2021, la cual aplicará ítems que se vinculan a las dimensiones e indicadores de ambas variables, siendo preguntas cerradas de elección múltiple de acuerdo a la escala Likert. La evaluar la variable calidad del cuidado y satisfacción se realizó a través de los siguientes procedimientos:

- Comprobación de que en todos los ítems tengan consignados los puntajes del 1 al 7
- Ninguna pregunta debe quedar sin respuesta
- El cálculo de los puntajes por dimensión es la suma del total de la puntuación lograda por cada dimensión.

Por consiguiente, la medición de las variables está sujeta a los puntajes siguientes:

Variable 1: Calidad del cuidado humanizado de la obstetra.

- Malo 29 a 54
- Regular 60 a 83
- Bueno 89 a 112
- Excelente 118 a 141

Variable 2: Satisfacción de la puérpera inmediata

- Insatisfecho 5-15 Pt.
- Poco Satisfecho 16 a 25
- Satisfecho 25-35 pts.

Cabe precisar que las participantes se seleccionaron basándose en criterios de inclusión, cuyos datos fueron

otorgados mediante los instrumentos validados y se procesaron en Excel en el que se tabularon para ser exportados al software SPSS versión 25, el que permite la valoración de los estadísticos descriptivos e inferenciales.

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

Luego de recopilada toda la información necesaria de las púerperas inmediatas que se atendieron en el contexto de la pandemia COVID-19 en el Hospital Rural Nueva Cajamarca, se procedió a sistematizar los resultados para lo que se tuvo en consideración lo que sigue:

r: 0 (no existe relación)

r: 1 (se presenta una relación positiva perfecta)  $0 < r: 1$   
(existe relación positiva)

r: -1 (relación negativa perfecta)

$-1 < r < 0$  (existe una relación negativa)

### **3.7 Aspectos éticos**

De acuerdo con lo establecido en los acuerdos de Helsinki, según lo indicado se debe hablar de los privilegios del sujeto para proteger su confiabilidad, se deben tomar las salvaguardias vitales para respetar su seguridad, y su ventaja debe ser superada el de la ciencia y la sociedad. Dando fe de los resultados presentados en la tesis son de acuerdo a la realidad presentada (Manzini, 2000). Se respetó el principio 21, que habla sobre la confianza de los sujetos de estudio, para conservar su extensión físico, mental y emocional, enfatizando que los datos van a ser confidenciales y aceptada voluntariamente mediante su rúbrica en el documento de consentimiento, con el que se promueve el bienestar y reducir a lo mínimo los daños a los que podrían estar expuestos por el presente trabajo (Manzini, 2000).



Se debe tener en cuenta el respeto prevaleciendo sus valores y derechos, así como el anonimato para cada participante encuestado. Se participó de este estudio ejecutando los procedimientos descritos con anterioridad, se basó fundamentalmente en el respeto por la vida y derecho humano teniendo en cuenta los códigos éticos y morales me comprometemos a respetar los principios éticos, que contienen estos códigos que son: beneficencia, respeto a la dignidad humana, confidencialidad, autonomía teniendo en cuenta el consentimiento informado, además de ello respetó el contenido original de la información obtenida (Belmont, 2013). Asimismo, se contempló la Pauta 1 del CIOMS, concordante con la Convención de Ginebra, debe avalar que los estudios los cuales deben estar en concordancia con los referentes científicos. (Carrasco,2009)

Como garantía de la autenticidad de este estudio, se hizo uso del software Turnitin, el cual precisó el índice de similitudes que tiene el trabajo de investigación con respecto a otras hechas anteriormente.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Calidad de cuidado humanizado y satisfacción desde la percepción de la puérpera inmediata durante la pandemia COVID-19. Hospital Rural Nueva Cajamarca. 2021*

Calidad del cuidado humanizado	Satisfacción desde la percepción de la puérpera									
	Malo		Regular		Bueno		Excelente		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Malo	00	0,0	00	0,0	00	0,0	00	0,0	00	0,0
Regular	00	0,0	17	34,0	00	0,0	00	0,0	17	34,0
Bueno	00	0,0	00	0,0	33	66,0	00	0,0	33	66,0
Excelente	00	0,0	00	0,0	00	0,0	00	0,0	00	0,0
<b>Total</b>	00	0,0	17	34,0	33	66,0	00	0,0	50	100,0

Fuente: Elaboración propia

#### CORRELACIONES

					Calidad del cuidado humanizado	Satisfacción desde la percepción de la puérpera
Rho de Spearman	de	Calidad del cuidado humanizado	del	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	de	1.000
				N		-,327*
						0.021
						50
		satisfacción desde la percepción de la puérpera	de	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	de	-,327*
				N		1.000
						0.021
						50

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La tabla 1 presenta que la calidad de cuidado humanizado durante la pandemia COVID-19. Hospital Rural Nueva Cajamarca es regular (34,0%) y bueno (66,0%) y la satisfacción desde la percepción de la puérpera regular (34,0%) y bueno (66,0%). Demuestra que las variables están correlacionadas significativamente ( $p < 0,05$ ), teniendo una Rho de Spearman  $-,327$  concluyendo que existe relación positiva.

**Tabla 2**

*Calidad de cuidado humanizado y satisfacción desde la percepción de la puérpera inmediata durante la pandemia COVID-19. Hospital Rural Nueva Cajamarca. 2021*

Apoyo emocional	Satisfacción desde la percepción de la puérpera									
	Malo		Regular		Bueno		Excelente		Total	
			N	%	N	%	N	%	N	%
Malo	00	00,0	00	0,0	00	0,0	00	0,0	00	0,0
Regular	00	00,0	14	28,0	00	0,0	00	0,0	14	28,0
Bueno	00	00,0	00	0,0	26	52,0	00	0,0	26	52,0
Excelente	00	00,0	00	0,0	00	0,0	10	20,0	10	20,0
<b>Total</b>	00	00,0	14	28,0	26	52,0	10	20,0	50	100,0

Fuente: Elaboración propia

#### CORRELACIONES

		Apoyo Emocional	Satisfacción desde la percepción de la puérpera	
<b>Rho de Spearman</b>	de Apoyo emocional	Coeficiente de correlación	de	1.000
		Sig. (bilateral)		-,327*
		N		50
	Satisfacción desde la percepción de la puérpera	Coeficiente de correlación	de	-,327*
		Sig. (bilateral)		0.021
		N		50

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La tabla 2 presenta que la dimensión de apoyo emocional del cuidado humanizado durante la pandemia COVID-19. Hospital Rural Nueva Cajamarca es regular (28,0%) , bueno (52,0%) y excelente (20,0%) y la satisfacción desde la percepción de la puérpera regular (28,0%) , bueno (52,0%) y excelente (20,0%). Demuestra que las variables están correlacionadas significativamente ( $p < 0,05$ ), teniendo una Rho de Spearman  $-,327$ , concluyendo que existe relación positiva.

**Tabla 3**

*Calidad de cuidado humanizado y satisfacción desde la percepción de la puérpera inmediata durante la pandemia COVID-19. Hospital Rural Nueva Cajamarca. 2021*

Apoyo físico	Satisfacción desde la percepción de la puérpera									
	Malo		Regular		Bueno		Excelente		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Malo	06	12,0	00	0,0	00	0,0	00	0,0	06	12,0
Regular	00	0,0	30	60,0	00	0,0	00	0,0	30	60,0
Bueno	00	0,0	00	0,0	14	28,0	00	0,0	14	28,0
Excelente	00	0,0	00	0,0	00	0,0	00	0,0	00	0,0
<b>Total</b>	06	12,0	30	60,0	14	28,0	00	0,0	50	100,0

Fuente: Elaboración propia

### CORRELACIONES

Rho de Spearman		Apoyo físico	Coeficiente de correlación	Apoyo físico	Satisfacción desde la percepción de la puérpera
		Apoyo físico	Coeficiente de correlación	1.000	-,333*
			Sig. (bilateral)		0.018
			N	50	50
		Satisfacción desde la percepción de la puérpera	Coeficiente de correlación	-,333*	1.000
			Sig. (bilateral)	0.018	
			N	50	50

\*. **La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).**

La tabla 3 muestra que la dimensión de apoyo físico del cuidado humanizado durante la pandemia COVID-19. Hospital Rural Nueva Cajamarca es malo (12,0%) , regular (60,0%) y bueno (28,0%) y la satisfacción desde la percepción de la puérpera es malo (12,0%) , regular (60,0%) y bueno (28,0%) Demuestra que ambas variables están correlacionadas significativamente ( $p < 0,05$ ), teniendo una Rho de Spearman -,333 concluyendo que existe relación positiva.

**Tabla 4**

*Calidad de cuidado humanizado y satisfacción desde la percepción de la puérpera inmediata durante la pandemia COVID-19. Hospital Rural Nueva Cajamarca. 2021*

Empatía	Satisfacción desde la percepción de la puérpera									
	Malo		Regular		Bueno		Excelente		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Malo	13	26,0	00	0,0	00	0,0	00	0,0	13	26,0
Regular	00	0,0	30	60,0	00	0,0	00	0,0	30	60,0
Bueno	00	0,0	00	0,0	07	14,0	00	0,0	07	14,0
Excelente	00	0,0	00	0,0	00	0,0	00	0,0	00	0,0
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>26,0</b>	<b>30</b>	<b>60,0</b>	<b>07</b>	<b>14,0</b>	<b>00</b>	<b>0,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia

#### CORRELACIONES

	Empatía	Satisfacción desde la percepción de la puérpera
<b>Rho de Spearman</b>		
Empatía	Coefficiente de correlación	1.000
	Sig. (bilateral)	-,287*
	N	50
Satisfacción desde la percepción de la puérpera	Coefficiente de correlación	-,287*
	Sig. (bilateral)	0.044
	N	50

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La tabla 4 muestra que la dimensión de empatía del cuidado humanizado durante la pandemia COVID-19. Hospital Rural Nueva Cajamarca es malo (26,0%) , regular (60,0%) y bueno (14,0%) y la satisfacción desde la percepción de la puérpera es malo (26,0%) , regular (60,0%) y bueno (14,0%). Demuestra que las variables están correlacionadas significativamente ( $p < 0,05$ ), teniendo una Rho de Spearman  $-,287$  concluyendo que existe relación positiva.

**Tabla 5**

*Calidad de cuidado humanizado y satisfacción desde la percepción de la puérpera inmediata durante la pandemia COVID-19. Hospital Rural Nueva Cajamarca. 2021*

Cualidades del hacer de la obstetra	Satisfacción desde la percepción de la puérpera									
	Malo		Regular		Bueno		Excelente		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Malo	00	0,0	00	0,0	00	0,0	00	0,0	00	0,0
Regular	00	0,0	11	22,2	00	0,0	00	0,0	11	22,0
Bueno	00	0,0	00	0,0	18	36,0	00	0,0	18	36,0
Excelente	00	0,0	00	0,0	00	0,0	21	42,0	21	42,0
<b>Total</b>	00	0,0	11	11,0	18	36,0	21	42,0	50	100,0

Fuente: Elaboración propia

#### CORRELACIONES

		Cualidades de la obstetra	Satisfacción desde la percepción de la puérpera
Rho de Spearman	de Cualidades del hacer de la obstetra	del Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	de 1.000 -,287* 0.044 50
	satisfacción desde la percepción de la puérpera	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	de -,287* 1.000 0.044 50

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La tabla 5 muestra que la dimensión de cualidades del hacer de la obstetra del cuidado humanizado durante la pandemia COVID-19. Hospital Rural Nueva Cajamarca es regular (22,0%), bueno (36,0%) y excelente (42,0%) y la satisfacción desde la percepción de la puérpera es regular (22,0%), bueno (36,0%) y excelente (42,0%), demuestra que las variables están correlacionadas significativamente ( $p < 0,05$ ), teniendo una Rho de Spearman -,287 concluyendo que existe relación positiva.

**Tabla 6**

*Calidad de cuidado humanizado y satisfacción desde la percepción de la puérpera inmediata durante la pandemia COVID-19. Hospital Rural Nueva Cajamarca. 2021*

Proactividad	satisfacción desde la percepción de la puérpera									
	Malo		Regular		Bueno		Excelente		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Malo	00	0,0	00	0,0	00	0,0	00	0,0	00	0,0
Regular	00	0,0	36	72,0	00	0,0	00	0,0	36	72,0
Bueno	00	0,0	00	0,0	12	24,0	00	0,0	12	24,0
Excelente	00	0,0	00	0,0	00	0,0	00	0,0	00	0,0
<b>Total</b>	00	0,0	36	72,0	12	24,0	00	0,0	50	100,0

Fuente: Elaboración propia

#### CORRELACIONES

	Proactividad	Satisfacción desde la percepción de la puérpera
<b>Rho de Spearman</b>	Coeficiente de correlación	-0.252
	Sig. (bilateral)	0.078
	N	50
	Coeficiente de correlación	1.000
	Sig. (bilateral)	0.078
	N	50

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La tabla 6 muestra que la dimensión de proactividad del cuidado humanizado durante la pandemia COVID-19. Hospital Rural Nueva Cajamarca es regular (72,0%) y bueno (24,0%) y la satisfacción desde la percepción de la puérpera es regular (72,0%) y bueno (24,0%). Demuestra que entre las variables no existen correspondencia significativa ( $p < 0,05$ ), teniendo una Rho de Spearman -0.252, concluyendo que existe relación negativa.

**Tabla 7**

*Calidad de cuidado humanizado y satisfacción desde la percepción de la puérpera inmediata durante la pandemia COVID-19. Hospital Rural Nueva Cajamarca. 2021*

Priorizar al ser cuidado	Satisfacción desde la percepción de la puérpera									
	Malo		Regular		Bueno		Excelente		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Malo	00	0,0	00	0,0	00	0,0	00	0,0	00	0,0
Regular	00	0,0	15	30,0	00	0,0	00	0,0	15	30,0
Bueno	00	0,0	00	0,0	26	52,0	00	0,0	26	52,0
Excelente	00	0,0	00	0,0	00	0,0	09	18,0	09	18,0
<b>Total</b>	00	0,0	15	30,0	26	52,0	09	18,0	<b>50</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia

#### CORRELACIONES

		Priorizar al Satisfacción	
		ser cuidado percepción de la puérpera	
<b>Rho de Spearman</b>	Priorizar al ser cuidado	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	-0.230
		N	50
	Satisfacción desde la percepción de la puérpera	Coeficiente de correlación	-0.230
		Sig. (bilateral)	0.108
		N	50

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La tabla 7 muestra que la dimensión de priorizar al ser cuidado durante la pandemia COVID-19. Hospital Rural Nueva Cajamarca es regular (30,0%), bueno (52,0%) y excelente (18,0%) y la satisfacción desde la percepción de la puérpera es regular (30,0%), bueno (52,0%) y excelente (18,0%). Muestra que ambas variables no existen correspondencia significativa ( $p < 0,05$ ), teniendo una Rho de Spearman -0.252, concluyendo que existe relación negativa.



## V. DISCUSIÓN

Los resultados del estudio no pueden compararse o contrastarse con ninguno de los reportes referenciados porque dichos reportes no corresponden a tiempos Covid-19; sin embargo, pueden explicarse por la naturaleza misma de los resultados que muestran a una población de obstetras sensibles ante los acontecimientos el Covid-19.

Según el objetivo general, determinar la relación entre calidad de cuidado humanizado y la satisfacción desde la percepción de la puérpera inmediata en el contexto de pandemia COVID-19, atendida en el Hospital Rural Nueva Cajamarca 2021 los resultados de la tabla 1 demuestran que la calidad de cuidado humanizado durante la pandemia COVID-19. Hospital Rural Nueva Cajamarca es regular (34,0%); y bueno (66,0%); y la satisfacción desde la percepción de la puérpera regular (34,0%); y bueno (66,0%). También se demuestra que las variables están correlacionadas significativamente ( $p < 0,05$ ), de esta investigación se relaciona con lo encontrado por lo que es necesario enfatizar que la satisfacción es uno de los indicadores que toma en cuenta el paciente respecto a las expectativas esperadas del servicio otorgado. Los resultados de este trabajo son similares con la investigación desarrollada por Mori, (2017), en el servicio de obstetricia del Hospital Regional de Loreto, quien encontró que las expectativas de las puérperas fueron satisfechas en un (91.8%).

Por otro lado, datos semejantes se reportaron en el trabajo de Garayar (2018), desarrollado en el servicio de obstetricia del centro de salud Huancas Sancos, quien halló un 58% de nivel medio de satisfacción de las mujeres que fueron atendidas en este servicio. Se puede afirmar con los resultados encontrados que esta etapa del puerperio es un periodo complicado en el que la mujer requiere de buenos tratos y cuidados especiales, ya que en esta fase van generándose una serie de situaciones cambiantes, los cuales van a requerir de mayor tiempo y espacio para conseguir la adaptación de la puérpera de manera

creciente y saludable.

Los resultados de esta investigación asemejan a lo hallado en el trabajo de Ayala (2015) quien señala, en lo que respecta a la percepción de la atención, un 93.3%, en un grado bueno de las pacientes que fueron atendidas en dicho centro; de estos datos obtenidos se puede recomendar seguir ofreciendo un cuidado respetuoso con las familias y puérperas para lo cual es necesario la organización de un cuidado riguroso y detallado que se les proporciona a todas las puérperas para salvaguardar su moralidad, intimidad y la comprobación de la integridad del cuerpo en una interacción asertiva y se tome decisiones de manera informada para tener un soporte de apoyo en las labores de parto

En la descripción de la investigación se puede comprobar el cumplimiento del primer objetivo específico que es establecer la relación entre la dimensión apoyo emocional del cuidado humanizado y la satisfacción de la puérpera inmediata en el contexto de pandemia COVID-19, atendida en el Hospital Rural Nueva Cajamarca 2021; con relación a los datos obtenidos señalados En la dimensión apoyo emocional se dedujo que la obstetra siempre ofrece un cuidado humanizado que se manifiesta a través del aliento brindado, la confianza, el trato alegre, la comodidad, el hacer sentir bien a los pacientes; por consiguiente. se logró una aceptación entre las entrevistadas corroborada por el 52.0% cuya correlación es significativa ( $p < 0,05$ ).

Asimismo, Mejía y Deborath (2016) obtuvieron un alto porcentaje en esta dimensión en una investigación sobre la percepción de los comportamientos del cuidado humanizado de enfermeras en la clínica del Country, sobre los resultados obtenidos evidencian algunas limitaciones para brindar el apoyo emocional; en cambio en esta investigación ocurre lo contrario, la confianza se convierte en la base del éxito de la relación obstetra-puérpera. Para Watson, una situación de cuidados es el entorno de bienestar integral que se manifiesta a través

de la convivencia entre los profesionales de la salud y los pacientes cuya interacción debe ser recíproca a través de una transacción de persona a persona, la que luego se convertirán en experiencia.

El segundo objetivo menciona establecer la relación entre la dimensión dar apoyo físico del cuidado humanizado y la satisfacción de la puérpera inmediata en el contexto de pandemia COVID-19, atendida en el Hospital Rural Nueva Cajamarca 2021, en relación a los resultados en la dimensión apoyo físico se estableció un alto porcentaje de pacientes que señalan que existe apoyo físico en un 60.0% cuya manifestación es a través de comportamientos como el contacto directo, el ofrecimiento de una atención adecuada de los dolores, la observación del paciente de manera detallada y asertiva; asimismo y con un alto porcentaje, se pudo percibir la categoría empatía manifestada por conductas como el acercamiento, el mantenimiento de una relación cálida, ponerse en lugar del usuario, comunicarse de manera asertiva, ser un excelente escucha durante el proceso de interacción. (Jesús, et al., 2017).

El tercer objetivo fue establecer la relación entre la dimensión empatía del cuidado humanizado y la satisfacción de la puérpera inmediata en el contexto de pandemia COVID-19, atendida en el Hospital Rural Nueva Cajamarca 2021; la empatía es una de las características que distinguen a los profesionales de obstetricia ya que se sienten muy comprometidos no solamente con la salud de los usuarios sino también con las familias que acompañan en sus necesidades de alumbramiento y muchas veces estas profesionales se ponen en lugar de las puérperas inmediatas y comprenden la situación que están pasando porque muchas de ellas son mujeres; sin embargo este tipo de atención se va perdiendo en el transcurso del trabajo por la mecanización de las acciones en la atención; por eso los resultados reflejan un 42.0% de entrevistadas que expresan que las obstetras sí demuestran empatía con las puérperas inmediatas.

En el cuarto objetivo específico fue establecer la relación entre la dimensión cualidades del hacer de la obstetra del cuidado humanizado y la satisfacción de la puérpera inmediata en el contexto de pandemia COVID-19, atendida en el Hospital Rural Nueva Cajamarca 2021, los quehaceres de las labores del profesional de obstetricia demuestran las habilidades que formó en sus estudios y en el campo de acción, por consiguiente son responsables del aseguramiento del bienestar madre - niño; en el estudio no se refleja esto ya que demuestra que entre ambas variables no existe correspondencia significativa ( $p < 0,05$ ).

En el quinto objetivo específico fue establecer la relación entre la dimensión proactividad del cuidado humanizado y la satisfacción de la puérpera inmediata en el contexto de pandemia COVID-19, atendida en el Hospital Rural Nueva Cajamarca 2021; la proactividad es otra de las cualidades de Los profesionales de obstetricia y se refleja por su capacidad de liderazgo y la dedicación que le ponen al servicio que brindan a las puérperas y demás usuarios externas garantizando su estabilidad emocional, física y social. Un profesional de obstetricia que no demuestra estas cualidades no le dará la debida confianza al paciente y esto podría desencadenar en situaciones poco favorables tanto para el profesional como para los pacientes; en este estudio el 47.5% de las entrevistadas manifiesta que las profesionales de obstetricia no tienen la característica de proactividad cuando brindan un cuidado humanizado.

En el sexto objetivo específico fue establecer la relación entre la dimensión priorizar al ser cuidado del cuidado humanizado y la satisfacción de la puérpera inmediata en el contexto de pandemia COVID-19, atendida en el Hospital Rural NuevaCajamarca 2021, en el estudio se refleja que en ambas variables no existen correspondencia significativa ( $p < 0,05$ ), para Espinoza, en su estudio realizado a pacientes sobre su percepción de las dimensiones del cuidado humanizado por género y servicios evidenció que, de un total de 65 pacientes encuestados en los servicios de medicina y cirugía, el 15%

manifiestan que algunas veces el personal de salud atiende sus necesidades básicas; mientras que en otro de los servicios, gineco obstetricia, el 8.5% expresan que siempre son atendidos; los resultados que se hallaron sirven de apoyo ya que las características del cuidado humanizado en los pacientes internados tienen una percepción significativa en los diferentes servicios de los nosocomios.

## VI. CONCLUSIONES

- 1 Existe relación directa y significativa entre la calidad de cuidado humanizado y la satisfacción desde la percepción de la puérpera inmediata en el contexto de pandemia COVID- 19 con una Rho de Spearman  $-,327$ , teniendo un nivel de significancia menor que 0.05 ( $p= 0.021$ ); por consiguiente, se afirma que la prueba es aceptada.
- 2 Si se establece la relación significativa entre la dimensión apoyo emocional, teniendo una Rho de Spearman  $-,327$ , concluyendo que existe relación positiva y es aceptada, por lo tanto, se afirma que la prueba es significativa menor que 0.05 ( $p= 0.021$ ), decimos que la prueba es significativa.
- 3 Si se establece la relación significativa entre la dimensión apoyo físico, teniendo una Rho de Spearman  $-,333$ , concluyendo que existe relación positiva y es aceptada, por lo tanto, decimos que la prueba es significativa con una significancia menor que 0.05 ( $p= 0.018$ ), decimos que la prueba es significativa.
- 4 Si se establece la relación significativa entre la dimensión cualidades del hacer de la obstetra, teniendo una Rho de Spearman  $-,333$ , concluyendo que existe relación positiva y es aceptada, por lo tanto, se afirma que la prueba es significativa con una significancia menor que 0.05 ( $p= 0.018$ ), se confirma que la prueba es significativa.
- 5 Si se establece la relación significativa entre la dimensión empatía, teniendo una Rho de Spearman  $-,287$ , concluyendo que existe relación positiva y es aceptada, por lo tanto, se afirma que la prueba es significativa con una significancia menor que 0.05 ( $p= 0.044$ ), se confirma que la prueba es significativa.
- 6 No se establece la relación significativa entre la dimensión proactividad, teniendo una Rho de Spearman  $-0.252$ , concluyendo que una existe relación negativa, por lo tanto; presenta una significancia no menor que 0.05 ( $p= 0.078$ ), se confirma que la prueba no es significativa.

- 7 No se establece la relación significativa entre la dimensión priorizar al ser cuidado teniendo una Rho de Spearman -0.230, concluyendo en la existencia de una relación negativa, por tanto, presenta una significancia no menor que 0.05 ( $p= 0.108$ ), se confirma que la prueba no es significativa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 1 Los datos obtenidos en este trabajo de investigación serán difundidos a los profesionales de obstetricia del Hospital Rural Nueva Cajamarca, con el propósito de generar estrategias para la satisfacción y el fortalecimiento de las actividades para mejorar y lograr que la puérpera inmediata tenga un cuidado humanizado excelente.
- 2 El personal de obstetricia debe mejorar la priorización al ser cuidado, en lo que se refiere al cuidado humanizado cuya aceptación debería llegar a un óptimo 100%; asimismo, deben preocuparse más intensamente en brindar un ofrecer una comodidad también óptima con niveles muy superiores al encontrado en el estudio, también sugerir al personal de obstetricia mejorar la calidad en la interacción con los pacientes y considerar que su labor se debe a los pacientes antes que al centro de salud.
- 3 Que los datos de la investigación sean usados como evidencia científica confiable, para el fortalecimiento en la atención, cuidado y satisfacción de la puérpera inmediata.



## REFERENCIAS

- Alligood MR, Marriner T , editores.(2018) Nursing theorists and their work.9th ed. Maryland Heights, Mo: Mosby/Elsevier; 616 p.
- Aquino Argüelles, Ruth. (2016) Calidad de la atención y satisfacción del usuario externo del servicio de gineco - obstetricia del Hospital Cayetano Heredia .(Tesis para optarel título de Maestro). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Bringas ,V.(2020) Calidad de cuidado humanizado del enfermero percibido por el paciente hospitalizado de medicina oncológica en dos IPRESS de Trujillo, 2020.(Tesis Maestría) Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Cáceres-Manrique, F. D. M., & Nieves-Cuervo, G. M. (2017). Atención humanizada el parto. Diferencial según condición clínica y social de la materna. Revista colombiana de obstetricia y ginecología, 68(2), 128-134.
- Cabello, E, Chirinos, J. Validation and applicability ofSERVQUAL modified survey to measure external user satisfaction in health services. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-130X2012000200003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003)
- Carrillo, R. G., Castillo, M. M., Acuña, V. R., Lagunes, L. L. S., León, A. C., & Ramón, F. M. (2016). Satisfacción con la calidad de la atención en mujeres en periodo posparto de un hospital de tercer nivel. Revista Conamed, 21(1), 15-20.
- Contreras, M. Alyssa,C & Humani, E .(2019). Calidad en la atención del parto según percepción de las puérperas atendidas en el hospital regional Zacarías correa valdivia de Huancavelica, (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica. Perú.

- Cruz, C. (2020) La naturaleza del cuidado humanizado. Enfermería (Montevideo) vol.9 no.1 Montevideo 2020 E pub 01-Jun-2020.
- Diaz, E. (2017) En su estudio Nivel de satisfacción de puérperas durante el parto y Percepción de la Calidad de Atención de Obstetricia, Hospital Distrital el Esfuerzo de Florencia de Mora 2017. (Tesis de Licenciatura en Obstetricia). Universidad Antenor Orrego, Trujillo.
- Donabedian A. (2014). Garantía y monitoreo de la calidad de la atención médica. 1ra edición. ENSAP, México; p: 10-21.
- Dos Santos A. Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. Rev Educ Super. 1 de abril de 2016;45(178):79-95.
- Garayar Ttito (2018) Silvia, Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención del servicio de obstetricia del Centro de Salud Huanca sancos –2018
- Gitobu, C., Gichangi, P., y Mwanda, W. (2018). Satisfaction with Delivery Services Offered under the Free Maternal Healthcare Policy in Kenyan Public Health Facilities. Environmental and Public Helath, 11-23. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5987322/>
- Gomez,M (2018). Percepción del paciente ante el cuidado humanizado brindado por la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Luis Heysen Inchaustegui – Chiclayo, (Tesis de postgrado). Universidad Cesar Vallejo,
- Gonzales, P .(2018). Satisfacción de las parturientas y puérperas frente al cuidado obstétricohospital La Caleta, Chimbote.

Guerrero, R., Meneses, M. (2016) Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima-Callao, Rev enferm Herediana. 2016;9(2):133-142..

Jesús L. Pinedo J y Tello C. Cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción percibida en puérperas adolescentes atendidas en el Hospital regional Loreto, (2016). [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/486/Jesus\\_Tesis\\_especialidad\\_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/486/Jesus_Tesis_especialidad_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Labán Vera Juan. (2014). Ser cuidador; el ejercicio de cuidar. Cuadernos de psiquiatría y psicoterapia del niño y del adolescente. Vol. 50 (1): 55 –99. <https://www.seypna.com/documentos/articulos/ser-cuidador-ejercicio-cuidar.pdf> visitado el 21 de febrero del 2021.

Landman C, Canales S, Garay V, et al. (2014). Cuidado humanizado desde la perspectiva del enfermero de emergencia de emergencia en un hospital de Quillota – Chile. Revista de enfermería de cuidados humanizados – Universidad de Valparaíso. Vol. 3 (2): 12 – 21.

Liza. C.(2018) Percepción de la calidad de atención en hospitales de la solidaridad de la municipalidad de Lima en el Cono Norte. (Tesis para optar el título de Maestro). Lima-Perú ,2018.

Meza, D ( 2020) Percepción del riesgo por SARS-CoV-2 y satisfacción laboral del personal de enfermería en un Hospital Público del Callao,(Tesis de maestría en Gerencia en Servicios de la Salud), Universidad Cesar Vallejo.

Montoya, Z,(2020), Nivel de Satisfacción relacionado con la percepción de la Calidad de Atención en puérperas, Hospital Distrital Vista Alegre, 2019.

,(Tesis de maestría en Gerencia en Servicios de la Salud), Universidad Cesar Vallejo

Mori, M .(2017) Calidad de atención y satisfacción del usuario en atención de parto en puérperas en servicio de obstetricia del Hospital Regional de Loreto, junio-julio. (Tesis de pregrado). Universidad Científica del Perú.

Obstétrica, otro tipo de violencia , Seguridad , Noticias , El Universo (2017)  
<https://www.eluniverso.com/noticias/2017/04/27/nota/6156265/obstetrica-otrotipo-violencia>

Organización Mundial de la Salud. Recomendaciones la OMS para los cuidados del parto, como una experiencia de parto positiva. (2018).  
<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/272435/WHO-RHR-18.12-spa.pdf>.

Orozco, U, Juana F. (2017) Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en Consulta Externa, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Davila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero (2017), Facultad de Salud Pública, de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. (Tesis de maestría en administración de salud) , Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua)  
<https://core.ac.uk/download/pdf/154177991.pdf>

Monje ,P; Miranda ,P; Oyarzün, J ; Seguel, F.; Flores, E . Percepción De Cuidado Humanizado De Enfermería Desde La Perspectiva De Usuarios Hospitalizados:  
[https://Scielo.Conicyt.Cl/Scielo.Php?Script=Sci\\_Arttext&Pid=S0717-95532018000100205](https://Scielo.Conicyt.Cl/Scielo.Php?Script=Sci_Arttext&Pid=S0717-95532018000100205)

Prías Vanegas, H. (2015). Cuidado humanizado: un desafío para el profesional de enfermería. Revista de enfermería de la Universidad de Sucre. Revisalud Unisucre. Vol. 3 (1): 26 – 30.

Potter PA, Perry AG, Hall A, Stockert P. (2015) Fundamentals of nursing. Eighth edition. St. Louis, Mo: Mosby Elsevier; 2013.

Romero E, Contreras I, Moncada A. (2016). Relación entre cuidado humanizado por enfermería con la hospitalización de pacientes. Universidad de Caldas – Colombia. Revista hacia la promoción de la salud Vol. 21. (1): 26 – 33.

Romero , E. ; Contreras, I.; Moncada, A. (2016) Relación Entre Cuidado Humanizado Por Enfermería Con La Hospitalización De Pacientes Universidad de Caldas Manizales, Colombia.

Rodríguez S, Cárdenas M, Pacheco A, et al. (2014). Una mirada fenomenológica del cuidado de enfermería. Revista de enfermería Universitaria de la Universidad Nacional Autónoma de México. Vol. 11 (4): 145 – 153.

Tarazona, ; Zulma, J.(2017) Calidad y satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de obstetricia del puesto de salud Huallcor-San Nicolás Huaraz, (Tesis para optar el título de Maestro). Lima-Perú ,2017.

Vera ,M, Angelina, W.(2018) Evaluación de la calidad de atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia obstétrica Hospital General de Milagro, 2018 . ( Tesis de maestría en Gerencia en Servicios de la Salud), Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Vidal,N., (2019). The Management of Humanized Nursing Care in the Digital Age Revista Cubana de Enfermería. 2019;35(4):e3059

Yepes C, Arango A, Salazar A, et al. (2018). El oficio de cuidar a otro: “Cuando mi cuerpo está aquí pero mi mente en otro lado”. Revista de

Ciencia y Salud Bogotá Colombia. Vol. (2): 294 – 31.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/recis/v16n2/1692-7273-recis-16-02-294.pdf>  
visitado el 20 de febrero del 2021.

## ANEXO 1

### Operacionalización de Variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
<b>Variable 1:</b> Calidad del cuidado humanizado de la obstetra.	El cuidado humanizado es transpersonal y una forma singular de compromiso moral de la obstetra, para proteger y realzar la dignidad humana (Watson,2007).	Grado percibido desarrollo de la habilidad de la obstetra para expandir su capacidad humana de generar sentimientos positivos resultantes de su interacción con el usuario. Se mide como Bueno, Regular y Malo.	Calidad de cuidado humanizado	Cuidado Humanizado General	– Malo 29 a 54 – Regular 60 a 83 – Bueno 89 a 112 – Excelente 118 a 141
			Dar apoyo emocional	Brinda calidez y genera confianza	– Malo 5 a 9 – Regular 10 a 14 – Bueno 15 a 19 – Excelente 20 a 24
			Dar apoyo físico	Brinda confort	– Malo 4 a 7 – Regular 8 a 10 – Bueno 11 a 13 – Excelente 18 a 22
			Empatía	Establece una relación empática	– Malo 3 a 7 – Regular 8 a 12 – Bueno 13 a 17 – Excelente 18 a 22
			Cualidades del hacer de la Obstetra	Identifica necesidades del paciente	– Malo 8 a 14 – Regular 15 a 20 – Bueno 21 a 26 – Excelente 27 a 32
			Proactividad	Involucra al paciente y familia en el cuidado	– Malo 4 a 8 – Regular 9 a 13 – Bueno 14 a 18 – Excelente 19 a 23

			Priorizar al ser cuidado	Genera valor la identidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Malo 5 a 9</li> <li>– Regular 10 a 14</li> <li>– Bueno 15 a 19</li> <li>– Excelente 20 a 24</li> </ul>
<b>Variable 2:</b> Satisfacción de la púérpera inmediata	Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepción del usuario en relación a los servicios que esta ofrece (MINSA, 2011)	Resultados aplicación del Servqual sobre Percepción (P) y Expectativas en usuarios del servicio de obstetricia	Fiabilidad	Grado de diferencia sobre fiabilidad de los servicios de consultorio	Intervalo P-E: Insatisfecho 5-15 Pt. Poco Satisfecho 16 a 25 Satisfecho 25-35 pts.
			Capacidad de respuesta o responsabilidad	Grado de diferencia sobre la responsabilidad en los servicios de consultorio	P-E: Insatisfecho 4-12 Pt. Poco Satisfecho 13-20 Satisfecho 21-28 pts.
			Seguridad	Grado de diferencia de la seguridad en los servicios de consultorio	P-E: Insatisfecho 4-12 Pt. Poco Satisfecho 13-20 Satisfecho 21-28 pts.
			Empatía	Grado de diferencia a la empatía en los servicios de consultorio	P-E: Insatisfecho 4-12 Pt. Poco Satisfecho 13-20 Satisfecho 21-28 pts.



			Tangibilidad	Grado de diferencia en tangibilidad de los servicios de consultorio	P-E: Insatisfecho 4-12 Pt. Poco Satisfecho 13-20 Satisfecho 21- 28 pts.
--	--	--	--------------	---	--

## ANEXO N 2



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### ESCUELA DE POSTGRADO

Calidad de cuidado humanizado y satisfacción de la puérpera inmediata en el contexto de pandemia COVID-19. Hospital Rural Nueva Cajamarca 2021

Instrumento Percepción de comportamientos de cuidado Humanizado  
– (Watson, 2007), Clinicoentry 2ª versión (Rivera y Triana, 2007)  
Adaptado por Martínez y Lora (2021) .

### Instrucciones

A continuación, se le presenta una lista de enunciados, en cada una de ellas marque con una X la respuesta que usted considere conveniente de acuerdo a la forma como se dieron los comportamientos durante su hospitalización.

Siempre: (4)

Casi Siempre: (3)

Algunas Veces: (2)

Nunca: (1)

Nº		Enunciado	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Nunca
1	PS C	La obstetra le hace sentir cómoda en confianza en el momento de la atención				
2	CH E	La obstetra le trata con amabilidad				
3	AF	La obstetra muestra interés por brindarle comodidad durante su hospitalización				
4	AF	La obstetra le mira a los ojos cuando le habla				
5	CH E	La obstetra a le dedica tiempo para aclararle sus inquietudes				
6	AE	La obstetra le hace sentir bien atendido cuando dialoga con usted				
7	AE	La obstetra le hace sentirse tranquilo (a) cuando está con usted				

8	AE	La obstetra le genera confianza cuando lo cuida				
9	E	La obstetra le facilita el diálogo				
10	CH E	La obstetra le explica previamente los procedimientos				
11	P	La obstetra le responde con seguridad y claridad a sus preguntas				
12	E	La obstetra le indica su nombre y cargo antes de realizarle los procedimientos				
13	P	La obstetra le dedica el tiempo requerido para su atención				
14	CH E	La obstetra le da indicaciones sobre su atención cuando usted lo requiere según su situación de salud				
15	E	La obstetra le explica los cuidados usando un tono de voz pausado				
16	PS C	La obstetra le llama por su nombre				
17	PS C	La obstetra le demuestra respeto por sus creencias y valores				
18	AF	La obstetra le explica sobre sus cuidados personales				
19	P	La obstetra le proporciona información oportunamente para que pueda tomar decisiones sobre su estado de salud				
20	AE	La obstetra le escucha y permite expresar sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento				
21	CH E	La obstetra responde oportunamente a su llamado				
22	CH E	La obstetra identifica sus necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual				
23	AE	La obstetra le brinda un cuidado cálido y delicado				
24	CH E	La obstetra demuestra que es responsable con su atención				
25	PS C	La obstetra respeta sus decisiones				
26	P	La obstetra le indica que cuando requiera algo, usted la puede llamar				
27	PS C	La obstetra respeta su intimidad				
28	CH E	La obstetra le administra a tiempo los medicamentos indicados por el médico				

LEYENDA:

- AE - Apoyo Emocional
- AF - Apoyo Físico
- CHE- Cualidades del hacer de la obstetra.
- E - Empatía
- P – Proactividad
- PSC- Priorizar al ser cuidado

Calidad del cuidado humanizado de la obstetra	DIMENSIONES						TOTAL
	Apoyo emocional	Apoyo físico	Empatía	Cualidades del hacer de la obstetra	Proactividad	Priorizar al ser cuidado	
Excelente	20-24	14-16	18-22	27-32	19-23	20-24	118 -141
Bueno	15-19	11-13	13-17	21-26	14-18	15-19	89 – 112
Regular	10-14	8-10	8-12	15-20	9-13	10-14	60 - 83
Malo	5-9	4-7	3-7	8-14	4-8	5-9	29- 54



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ESCUELA DE POSGRADO

Calidad de cuidado humanizado y satisfacción de la puérpera inmediata en el contexto de pandemia COVID-19. Hospital Rural Nueva Cajamarca. 2021

Escala Multidimensional Servqual Para Medir Satisfacción Del Usuario Con La Calidad Del Servicio De Obstetricia: Adaptación Basada En Lo Dispuesto Por LaRm N° 527-2011/Minsa.

### INSTRUCCIONES

Califique las percepciones que se refieren a como usted recibió la atención en el servicio de farmacia. Acto seguido puede calificar la importancia que usted le otorga a la atención que esperaba recibir en el servicio de farmacia. Para ambas calificaciones utilice usted una escala de 1 a 7 y considere 1 como de menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

<b>FIABILIDAD</b>		1	2	3	4	5	6	7
1	El personal informa, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta							
2	El personal observa que la consulta se realice en el horario programado							
3	El personal observa que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
4	El personal se preocupa para que la historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para la atención							
5	El personal observa que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA O RESPONSABILIDAD</b>		1	2	3	4	5	6	7

6	El personal observa que la atención en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
7	El personal se preocupa para que la atención con los análisis de laboratorio sea rápida							
8	El personal procura que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
9	El personal ve para que la atención en farmacia sea rápida							
	<b>SEGURIDAD</b>	1	2	3	4	5	6	7
10	El personal respeta su privacidad durante la atención en consultorio							
11	El personal realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	El personal brinda el tiempo necesario para disipar las dudas o contestar preguntas sobre el problema de salud del usuario							
13	El actuar del personal de salud inspira mucha confianza							
	<b>EMPATÍA</b>	1	2	3	4	5	6	7
14	Se recibe un trato amable, de respeto y paciencia							
15	Siempre muestran interés en solucionar los problemas de salud del usuario							
16	Procuran que comprendamos la explicación del médico sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	El personal le explica con palabras claras y sencillas sobre los procedimientos a realizar							
	<b>TANGIBILIDAD</b>	1	2	3	4	5	6	7
18	Se preocupan para que la señalización en consultorio externo sea clara y sencilla para orientar al usuario							
19	Se preocupan para que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							

20	Se preocupan para que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
21	Se preocupan para que los consultorios y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							

VARIABLE/DIMENSIÓN	CATEGORÍAS
Satisfacción general	Satisfecho (109-147 pts.) Poco Satisfecho (68-105pts) Insatisfecho (21-63 pts.)
Fiabilidad	Satisfecho (25-35 pts.) Poco Satisfecho (16-25pts) Insatisfecho (5-15 pts.)
Capacidad de respuesta o responsabilidad	Satisfecho (21-28 pts.) Poco Satisfecho (13-20pts) Insatisfecho (4-12 pts.)
Seguridad	Satisfecho (21-28 pts.) Poco Satisfecho (13-20pts) Insatisfecho (4-12 pts.)
Empatía	Satisfecho (21-28 pts.) Poco Satisfecho (13-20pts) Insatisfecho (4-12 pts.)
Tangibilidad	Satisfecho (21-28 Pts.) Poco Satisfecho (13-20pts) Insatisfecho (4-12 pts.)

## ANEXO 3

### Validación y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

#### ANEXO N 5

#### UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### VALIDACIÓN POR JUCIO DE EXPERTOS

#### EXPERTO N.º 1

#### DATOS GENERALES

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento que hace parte de la investigación Calidad de cuidado humanizado y satisfacción de la puérpera inmediata en el contexto de pandemia COVID-19. Hospital Rural Nueva Cajamarca. 2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y apellidos del juez: JANETH MARIA POZO TORRES
2. Formación académica: OBSTETRA
3. Áreas de experiencia profesional: HOSPITALIZACION
4. Tiempo: 15 AÑOS.
5. Cargo actual: OBSTETRA DE HOSPITALIZACION
6. Institución: HOSPITAL RURAL NUEVA CAJAMARCA
7. Objetivo de la investigación: Determinar la relación entre calidad de cuidado humanizado y la satisfacción desde la percepción de la puérpera inmediata e en el contexto de pandemia COVID-19, atendida en el Hospital Rural Nueva Cajamarca 2021
8. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

#### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSION	ÍTEMES	CRITERIOS								OBSERVACIONES Y/O Recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable N° 01: Calidad del cuidado		La obstetra le hace sentir cómoda en confianza en el momento de la atención	✓		✓		✓		✓		
		La obstetra le trata con amabilidad	✓		✓		✓		✓		



	La obstetra muestra interés por brindarle comodidad durante su hospitalización	✓		✓		✓		✓	
	La obstetra le mira a los ojos cuando le habla		✓		✓	✓		✓	
	La obstetra a le dedica tiempo para aclararle sus inquietudes	✓		✓		✓			✓
	La obstetra le hace sentir bien atendido cuando dialoga con usted	✓		✓		✓			✓
	La obstetra le hace sentirse tranquilo (a) cuando está con usted	✓		✓		✓		✓	
	La obstetra le genera confianza cuando lo cuida	✓		✓		✓		✓	
	La obstetra le facilita el diálogo	✓		✓		✓		✓	
	La obstetra le explica previamente los procedimientos	✓		✓			✓	✓	
	La obstetra le responde con seguridad y claridad a sus preguntas		✓	✓		✓		✓	
	La obstetra le indica su nombre y cargo antes de realizarle los procedimientos	✓			✓	✓		✓	
	La obstetra le dedica el tiempo requerido para su atención	✓		✓		✓			✓
	La obstetra le da indicaciones sobre su atención cuando usted lo requiere según su situación de salud	✓		✓		✓		✓	
	La obstetra le explica los cuidados usando un tono de voz pausado	✓		✓		✓		✓	
	La obstetra le llama por su nombre	✓		✓		✓		✓	
	La obstetra le demuestra respeto por sus creencias y valores	✓		✓		✓		✓	

		La obstetra le explica sobre sus cuidados personales	✓		✓		✓		✓		
		La obstetra le proporciona informa oportunamente para que pueda tomar decisiones sobre su estado de salud	✓		✓		✓		✓		
		La obstetra le escucha y permite expresar sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento	✓			✓	✓		✓		
		La obstetra responde oportunamente a su llamado	✓		✓		✓		✓		
		La obstetra identifica sus necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual	✓		✓		✓		✓		
		La obstetra le brinda un cuidado cálido y delicado	✓		✓		✓		✓		
		La obstetra demuestra que es responsable con su atención	✓		✓		✓		✓		
		La obstetra respeta sus decisiones	✓		✓		✓		✓		
		La obstetra le indica que cuando requiera algo, usted la puede llamar	✓		✓			✓	✓		
		La obstetra respeta su intimidad		✓	✓		✓		✓		
		La obstetra le administra a tiempo los medicamentos indicados por el médico		✓		✓	✓		✓		
	Variable N° 02: Satisfacción de la puérpera inmediata	1.- FIABILIDAD	El personal informa, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta		✓	✓		✓		✓	
El personal observa que la consulta se realice en el horario programado			✓		✓		✓		✓		
El personal observa que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada			✓		✓		✓		✓		

		El personal se preocupa para que la historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para la atención	✓		✓		✓		✓		
		El personal observa que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad	✓		✓		✓				✓
	2.-CAPACIDAD DE RESPUESTA O RESPONSABILIDAD	El personal observa que la atención en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida	✓		✓		✓		✓		
		El personal se preocupa para que la atención con los análisis de laboratorio sea rápida	✓		✓		✓		✓		
		El personal procura que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida	✓			✓	✓		✓		
		El personal ve para que la atención en farmacia sea rápida		✓	✓		✓		✓		
	3.- SEGURIDAD	El personal respeta su privacidad durante la atención en consultorio	✓		✓		✓		✓		
		El personal realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención	✓		✓		✓		✓		
		El personal brinda el tiempo necesario para disipar las dudas o contestar preguntas sobre el problema de salud del usuario	✓		✓		✓		✓		
		El actuar del personal de salud inspira mucha confianza	✓			✓	✓		✓		
	4.-EMPATIA	Se recibe un trato amable, de respeto y paciencia		✓	✓		✓		✓		

	Siempre muestran interés en solucionar los problemas de salud del usuario	✓		✓		✓		✓		
	Procuran que comprendamos la explicación del médico sobre el problema de salud o resultado de la atención	✓		✓		✓		✓		
	El personal le explica con palabras claras y sencillas sobre los procedimientos a realizar	✓			✓	✓		✓		
5.- TANGIBILIDAD	Se preocupan para que la señalización en consultorio externo sea claros y sencillos para orientar al usuario	✓		✓		✓		✓		
	Se preocupan para que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	✓		✓		✓		✓		
	Se preocupan para que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	✓		✓		✓		✓		
	Se preocupan para que los consultorios y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos	✓		✓		✓		✓		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular ( ) b) buena ( x ) c) muy buena ( )  
Fecha 05 de abril del 2021

  
Firma del JUEZ EXPERTO(A)

DNI: 01047430

# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### EXPERTO N.º 2

#### DATOS GENERALES

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento que hace parte de la investigación Calidad de cuidado humanizado y satisfacción de la puérpera inmediata en el contexto de pandemia COVID-19. Hospital Rural Nueva Cajamarca. 2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y apellidos del juez: DAGNI FLORES PANDURO
2. Formación académica: MAGISTER
3. Áreas de experiencia profesional: HOSPITALIZACION
4. Tiempo: 12 AÑOS
5. Cargo actual: RESPONSABLE DE LA ESTRATEGIA SALUD SEXUAL REPRODUCTIVA
6. Institución: HOSPITAL RURAL NUEVA CAJAMARCA
7. Objetivo de la investigación: Determinar la relación entre calidad de cuidado humanizado y la satisfacción desde la percepción de la puérpera inmediata e en el contexto de pandemia COVID-19, atendida en el Hospital Rural Nueva Cajamarca 2021
8. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

#### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSION	ÍTEMS	CRITERIOS								OBSERVACIONES Y/O Recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
Variable N° 01: Calidad del cuidado		La obstetra le hace sentir cómoda en confianza en el momento de la atención	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
		La obstetra le trata con amabilidad	✓		✓		✓		✓		

	La obstetra muestra interés por brindarle comodidad durante su hospitalización	✓		✓		✓	✓		
	La obstetra le mira a los ojos cuando le habla	✓		✓		✓	✓		
	La obstetra a le dedica tiempo para aclararle sus inquietudes		✓	✓	✓		✓		
	La obstetra le hace sentir bien atendido cuando dialoga con usted		✓	✓	✓		✓		
	La obstetra le hace sentirse tranquilo (a) cuando está con usted	✓		✓	✓		✓		
	La obstetra le genera confianza cuando lo cuida	✓		✓		✓	✓		
	La obstetra le facilita el diálogo	✓		✓		✓		✓	
	La obstetra le explica previamente los procedimientos	✓		✓	✓		✓		
	La obstetra le responde con seguridad y claridad a sus preguntas	✓		✓	✓		✓		
	La obstetra le indica su nombre y cargo antes de realizarle los procedimientos	✓		✓	✓		✓		
	La obstetra le dedica el tiempo requerido para su atención	✓		✓	✓		✓		
	La obstetra le da indicaciones sobre su atención cuando usted lo requiere según su situación de salud	✓		✓	✓		✓		
	La obstetra le explica los cuidados usando un tono de voz pausado	✓		✓	✓			✓	
	La obstetra le llama por su nombre	✓			✓	✓		✓	
	La obstetra le demuestra respeto por sus creencias y valores	✓		✓			✓	✓	
	La obstetra le explica sobre sus cuidados personales		✓	✓	✓		✓		

		La obstetra le proporciona informa oportunamente para que pueda tomar decisiones sobre su estado de salud	✓			✓	✓		✓		
		La obstetra le escucha y permite expresar sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento	✓		✓			✓	✓		
		La obstetra responde oportunamente a su llamado		✓	✓		✓		✓		
		La obstetra identifica sus necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual	✓		✓		✓		✓		
		La obstetra le brinda un cuidado cálido y delicado	✓		✓		✓		✓		
		La obstetra demuestra que es responsable con su atención	✓		✓		✓		✓		
		La obstetra respeta sus decisiones	✓		✓		✓		✓		
		La obstetra le indica que cuando requiera algo, usted la puede llamar		✓		✓	✓		✓		
		La obstetra respeta su intimidad	✓		✓		✓		✓		
		La obstetra le administra a tiempo los medicamentos indicados por el médico	✓		✓			✓	✓		
Variable N° 02: Satisfacción de la puerpera inmediata	1.- FIABILIDAD	El personal informa, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta	✓		✓		✓		✓		
		El personal observa que la consulta se realice en el horario programado	✓			✓	✓			✓	
		El personal observa que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada	✓		✓		✓		✓		
		El personal se preocupa para que la historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para la atención	✓			✓	✓		✓		

		El personal observa que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad		✓	✓		✓		✓	
	2.-CAPACIDAD DE RESPUESTA O RESPONSABILIDAD	El personal observa que la atención en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida	✓		✓		✓			✓
		El personal se preocupa para que la atención con los análisis de laboratorio sea rápida	✓		✓			✓	✓	
		El personal procura que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida		✓	✓		✓		✓	
		El personal ve para que la atención en farmacia sea rápida	✓		✓		✓		✓	
	3.- SEGURIDAD	El personal respeta su privacidad durante la atención en consultorio		✓	✓		✓		✓	
		El personal realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención		✓	✓		✓		✓	
		El personal brinda el tiempo necesario para disipar las dudas o contestar preguntas sobre el problema de salud del usuario	✓		✓			✓	✓	
		El actuar del personal de salud inspira mucha confianza		✓	✓		✓		✓	
	4.-EMPATIA	Se recibe un trato amable, de respeto y paciencia	✓		✓		✓			✓
		Siempre muestran interés en solucionar los problemas de salud del usuario	✓		✓		✓		✓	



	Procuran que comprendamos la explicación del médico sobre el problema de salud o resultado de la atención	✓			✓	✓		✓	
	El personal le explica con palabras claras y sencillas sobre los procedimientos a realizar	✓		✓		✓			✓
5-TANGIBILIDAD	Se preocupan para que la señalización en consultorio externo sea claros y sencillos para orientar al usuario		✓	✓		✓		✓	
	Se preocupan para que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes		✓	✓		✓		✓	
	Se preocupan para que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención		✓	✓		✓		✓	
	Se preocupan para que los consultorios y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos	✓		✓			✓	✓	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular ( ) b) buena ( ) c) muy buena ( x )  
Fecha 05 de Abril del 2021



Firma del JUEZ EXPERTO(A)

DNI:00120566

# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## VALIDACIÓN POR JUCIO DE EXPERTOS

### EXPERTO N.º 3

#### DATOS GENERALES

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento que hace parte de la investigación Calidad de cuidado humanizado y satisfacción de la púérpera inmediata en el contexto de pandemia COVID-19. Hospital Rural Nueva Cajamarca. 2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y apellidos del juez: LINDA AURORA MENDOZA CUEVA
2. Formación académica: OBSTETRA ESPECIALISTA ARO Y ECOGRAFISTA
3. Áreas de experiencia profesional: HOSPITALIZACION
4. Tiempo: 24 AÑOS
5. Cargo actual: OBSTETRA
6. Institución: HOSPITAL RURAL NUEVA CAJAMARCA
7. Objetivo de la investigación: Determinar la relación entre calidad de cuidado humanizado y la satisfacción desde la percepción de la púérpera inmediata e en el contexto de pandemia COVID-19, atendida en el Hospital Rural Nueva Cajamarca 2021
8. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

#### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSION	ÍTEMS	CRITERIOS								OBSERVACIONES Y /O Recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable N° 01: Calidad del cuidado humanizado del profesional obstetra		La obstetra le hace sentir cómoda en confianza en el momento de la atención	✓		✓		✓		✓		
		La obstetra le trata con amabilidad	✓		✓		✓		✓		
		La obstetra muestra interés por brindarle comodidad durante su hospitalización	✓		✓		✓		✓		

	La obstetra le mira a los ojos cuando le habla	✓		✓		✓			✓
	La obstetra a le dedica tiempo para aclararle sus inquietudes	✓		✓		✓			✓
	La obstetra le hace sentir bien atendido cuando dialoga con usted	✓		✓		✓			✓
	La obstetra le hace sentirse tranquilo (a) cuando está con usted		✓	✓		✓			✓
	La obstetra le genera confianza cuando lo cuida		✓	✓		✓			✓
	La obstetra le facilita el diálogo		✓	✓		✓			✓
	La obstetra le explica previamente los procedimientos	✓		✓		✓			✓
	La obstetra le responde con seguridad y claridad a sus preguntas	✓		✓			✓	✓	
	La obstetra le indica su nombre y cargo antes de realizarle los procedimientos	✓		✓		✓			✓
	La obstetra le dedica el tiempo requerido para su atención	✓		✓		✓			✓
	La obstetra le da indicaciones sobre su atención cuando usted lo requiere según su situación de salud		✓	✓		✓			✓
	La obstetra le explica los cuidados usando un tono de voz pausado		✓	✓		✓			✓
	La obstetra le llama por su nombre	✓		✓			✓	✓	
	La obstetra le demuestra respeto por sus creencias y valores	✓			✓	✓			✓
	La obstetra le explica sobre sus cuidados personales	✓		✓			✓	✓	
	La obstetra le proporciona informa oportunamente para que pueda tomar decisiones sobre su estado de salud	✓		✓			✓	✓	

		La obstetra le escucha y permite expresar sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento		✓	✓		✓		✓		
		La obstetra responde oportunamente a su llamado	✓		✓			✓	✓		
		La obstetra identifica sus necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual		✓	✓		✓		✓		
		La obstetra le brinda un cuidado cálido y delicado	✓		✓		✓			✓	
		La obstetra demuestra que es responsable con su atención	✓		✓		✓			✓	
		La obstetra respeta sus decisiones	✓		✓		✓		✓		
		La obstetra le indica que cuando requiera algo, usted la puede llamar	✓		✓		✓			✓	
		La obstetra respeta su intimidad	✓			✓	✓		✓		
		La obstetra le administra a tiempo los medicamentos indicados por el médico	✓		✓		✓			✓	
	Variable N° 02: Satisfacción de la puérpera inmediata	I.- FIABILIDAD	El personal informa, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta	✓		✓		✓		✓	
El personal observa que la consulta se realice en el horario programado			✓		✓		✓		✓		
El personal observa que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada				✓	✓		✓		✓		
El personal se preocupa para que la historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para la atención			✓		✓		✓		✓		
El personal observa que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad			✓			✓	✓		✓		

2.-CAPACIDAD DE RESPUESTA O RESPONSABILIDAD	El personal observa que la atención en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida	✓			✓	✓		✓		
	El personal se preocupa para que la atención con los análisis de laboratorio sea rápida	✓		✓		✓		✓		
	El personal procura que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida	✓		✓		✓		✓		
	El personal ve para que la atención en farmacia sea rápida	✓			✓	✓			✓	
3.- SEGURIDAD	El personal respeta su privacidad durante la atención en consultorio	✓		✓		✓		✓		
	El personal realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención	✓		✓		✓			✓	
	El personal brinda el tiempo necesario para disipar las dudas o contestar preguntas sobre el problema de salud del usuario	✓		✓		✓			✓	
	El actuar del personal de salud inspira mucha confianza	✓		✓		✓		✓		
4.-EMPATIA	Se recibe un trato amable, de respeto y paciencia	✓			✓	✓		✓		
	Siempre muestran interés en solucionar los problemas de salud del usuario		✓	✓		✓		✓		
	Procuran que comprendamos la explicación del médico sobre el problema de salud o resultado de la atención	✓		✓			✓	✓		

		El personal le explica con palabras claras y sencillas sobre los procedimientos a realizar	✓		✓		✓		✓		
5.- TANGIBILIDAD		Se preocupan para que la señalización en consultorio externo sea claros y sencillos para orientar al usuario	✓		✓		✓		✓		
		Se preocupan para que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	✓		✓		✓		✓		
		Se preocupan para que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	✓		✓		✓		✓		
		Se preocupan para que los consultorios y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos	✓		✓		✓		✓		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular ( ) b) buena ( ) c) muy buena ( x )  
Fecha 05 de Abril del 2021

  
\_\_\_\_\_  
Firma del JUEZ EXPERTO(A)  
DNI: 01074910

# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## VALIDACIÓN POR JUCIO DE EXPERTOS

### EXPERTO N.º 4

#### DATOS GENERALES

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento que hace parte de la investigación Calidad de cuidado humanizado y satisfacción de la puerpera inmediata en el contexto de pandemia COVID-19. Hospital Rural Nueva Cajamarca, 2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y apellidos del juez: CICERON RIOS ANGULO
2. Formación académica: OBSTETRA
3. Áreas de experiencia profesional: HOSPITALIZACION
4. Tiempo: 15 AÑOS
5. Cargo actual: HOSPITALIZACION Y CONSULTORIO EXTERNO
6. Institución: HOSPITAL RURAL NUEVA CAJAMARCA
7. Objetivo de la investigación: Determinar la relación entre calidad de cuidado humanizado y la satisfacción desde la percepción de la puerpera inmediata e en el contexto de pandemia COVID-19, atendida en el Hospital Rural Nueva Cajamarca 2021
8. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

#### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSION	ÍTEMS	CRITERIOS								OBSERVACIONES Y/O Recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable N° 01: Calidad del cuidado humanizado del profesional obstetra		La obstetra le hace sentir cómoda en confianza en el momento de la atención	✓		✓			✓	✓		
		La obstetra le trata con amabilidad	✓		✓		✓		✓		
		La obstetra muestra interés por brindarle comodidad durante su hospitalización	✓		✓		✓			✓	

		La obstetra le mira a los ojos cuando le habla	✓		✓		✓		✓		
		La obstetra a le dedica tiempo para aclararle sus inquietudes	✓		✓		✓		✓		
		La obstetra le hace sentir bien atendido cuando dialoga con usted	✓		✓		✓		✓		
		La obstetra le hace sentirse tranquilo (a) cuando está con usted	✓		✓		✓		✓		
		La obstetra le genera confianza cuando lo cuida	✓		✓		✓		✓		
		La obstetra le facilita el diálogo	✓		✓		✓		✓		
		La obstetra le explica previamente los procedimientos	✓		✓		✓		✓		
		La obstetra le responde con seguridad y claridad a sus preguntas	✓		✓		✓		✓		
		La obstetra le indica su nombre y cargo antes de realizarle los procedimientos		✓	✓		✓		✓		
		La obstetra le dedica el tiempo requerido para su atención	✓		✓		✓		✓		
		La obstetra le da indicaciones sobre su atención cuando usted lo requiere según su situación de salud	✓		✓		✓		✓		
		La obstetra le explica los cuidados usando un tono de voz pausado	✓		✓		✓		✓		
		La obstetra le llama por su nombre		✓	✓		✓		✓		
		La obstetra le demuestra respeto por sus creencias y valores	✓		✓		✓		✓		
		La obstetra le explica sobre sus cuidados personales	✓		✓		✓		✓		




		La obstetra le proporciona informa oportunamente para que pueda tomar decisiones sobre su estado de salud		✓	✓		✓		✓				
		La obstetra le escucha y permite expresar sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento	✓		✓		✓			✓			
		La obstetra responde oportunamente a su llamado	✓		✓		✓			✓			
		La obstetra identifica sus necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual	✓		✓		✓			✓			
		La obstetra le brinda un cuidado cálido y delicado	✓		✓			✓	✓				
		La obstetra demuestra que es responsable con su atención		✓		✓	✓			✓			
		La obstetra respeta sus decisiones	✓		✓		✓			✓			
		La obstetra le indica que cuando requiera algo, usted la puede llamar	✓		✓		✓			✓			
		La obstetra respeta su intimidad	✓		✓			✓		✓			
		La obstetra le administra a tiempo los medicamentos indicados por el médico	✓		✓		✓			✓			
		Variable N° 02: Satisfacción de la puérpera inmediata	1.- FIABILIDAD	El personal informa, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta	✓		✓			✓	✓		
				El personal observa que la consulta se realice en el horario programado	✓		✓		✓		✓		
El personal observa que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada	✓				✓		✓			✓			
El personal se preocupa para que la historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para la atención				✓	✓		✓			✓			

		El personal observa que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad	✓		✓		✓		✓		
	2.-CAPACIDAD DE RESPUESTA O RESPONSABILIDAD	El personal observa que la atención en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida		✓	✓		✓		✓		
		El personal se preocupa para que la atención con los análisis de laboratorio sea rápida	✓		✓		✓			✓	
		El personal procura que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida	✓		✓		✓		✓		
		El personal ve para que la atención en farmacia sea rápida	✓		✓		✓			✓	
		3.- SEGURIDAD	El personal respeta su privacidad durante la atención en consultorio	✓		✓		✓		✓	
		El personal realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención	✓		✓			✓	✓		
		El personal brinda el tiempo necesario para disipar las dudas o contestar preguntas sobre el problema de salud del usuario	✓			✓	✓		✓		
		El actuar del personal de salud inspira mucha confianza	✓		✓		✓		✓		
	4.-EMPATIA	Se recibe un trato amable, de respeto y paciencia	✓		✓		✓		✓		
		Siempre muestran interés en solucionar los problemas de salud del usuario	✓		✓		✓		✓		

		Procuran que comprendamos la explicación del médico sobre el problema de salud o resultado de la atención	✓		✓		✓		✓		
		El personal le explica con palabras claras y sencillas sobre los procedimientos a realizar	✓		✓		✓		✓		
	5- TANGIBILIDAD	Se preocupan para que la señalización en consultorio externo sea claros y sencillos para orientar al usuario	✓			✓	✓		✓		
		Se preocupan para que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	✓			✓	✓		✓		
		Se preocupan para que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	✓		✓		✓		✓		
		Se preocupan para que los consultorios y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos	✓			✓	✓			✓	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular ( ) b) buena ( ) c) muy buena ( x )

Fecha 05 de Abril del 2021

  
 Firma del JUEZ/EXPERTO(A)  
 DNI:42009439

# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## VALIDACIÓN POR JUCIO DE EXPERTOS

### EXPERTO N.º 5

#### DATOS GENERALES

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento que hace parte de la investigación Calidad de cuidado humanizado y satisfacción de la púérpera inmediata en el contexto de pandemia COVID-19. Hospital Rural Nueva Cajamarca. 2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y apellidos del juez: LADY MARLI VILLANUEVA RAMOS
2. Formación académica: ESPECIALISTA EN ALTO RIESGO OBSTETRICO
3. Áreas de experiencia profesional: HOSPITALIZACION Y CONSULTORIO
4. Tiempo: 9 AÑOS
5. Cargo actual: COORDINADORA DEL SERVICIO DE PUERPERIO
6. Institución: HOSPITAL DE MOYOBAMBA
7. Objetivo de la investigación: Determinar la relación entre calidad de cuidado humanizado y la satisfacción desde la percepción de la púérpera inmediata e en el contexto de pandemia COVID-19, atendida en el Hospital Rural Nueva Cajamarca 2021
8. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

#### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSION	ÍTEMS	CRITERIOS								OBSERVACIONES Y/O Recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable N° 01: Calidad del cuidado humanizado del profesional Obstetra		La obstetra le hace sentir cómoda en confianza en el momento de la atención		✓	✓		✓		✓		
		La obstetra le trata con amabilidad	✓		✓		✓		✓		
		La obstetra muestra interés por brindarle comodidad durante su hospitalización	✓		✓		✓		✓		

	La obstetra le mira a los ojos cuando le habla	✓		✓		✓		✓	
	La obstetra a le dedica tiempo para aclararle sus inquietudes	✓		✓		✓		✓	
	La obstetra le hace sentir bien atendido cuando dialoga con usted	✓		✓		✓		✓	
	La obstetra le hace sentirse tranquilo (a) cuando está con usted	✓			✓	✓		✓	
	La obstetra le genera confianza cuando lo cuida	✓		✓		✓		✓	
	La obstetra le facilita el diálogo	✓		✓		✓		✓	
	La obstetra le explica previamente los procedimientos	✓		✓		✓		✓	
	La obstetra le responde con seguridad y claridad a sus preguntas	✓		✓		✓			✓
	La obstetra le indica su nombre y cargo antes de realizarle los procedimientos	✓		✓			✓	✓	
	La obstetra le dedica el tiempo requerido para su atención	✓		✓		✓		✓	
	La obstetra le da indicaciones sobre su atención cuando usted lo requiere según su situación de salud	✓		✓			✓		✓
	La obstetra le explica los cuidados usando un tono de voz pausado	✓			✓	✓		✓	
	La obstetra le llama por su nombre	✓		✓		✓			✓
	La obstetra le demuestra respeto por sus creencias y valores		✓	✓		✓			✓
	La obstetra le explica sobre sus cuidados personales	✓		✓		✓		✓	
	La obstetra le proporciona informa oportunamente para que pueda tomar decisiones sobre su estado de salud	✓		✓		✓		✓	



2.-CAPACIDAD DE RESPUESTA O RESPONSABILIDAD	El personal observa que la atención en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida	✓		✓		✓		✓			
	El personal se preocupa para que la atención con los análisis de laboratorio sea rápida	✓		✓		✓		✓			
	El personal procura que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida	✓		✓		✓		✓			
	El personal ve para que la atención en farmacia sea rápida	✓		✓		✓		✓			
3.- SEGURIDAD	El personal respeta su privacidad durante la atención en consultorio	✓		✓		✓		✓			
	El personal realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención	✓		✓		✓		✓			
	El personal brinda el tiempo necesario para disipar las dudas o contestar preguntas sobre el problema de salud del usuario	✓		✓		✓		✓			
	El actuar del personal de salud inspira mucha confianza	✓		✓		✓		✓			
4.-EMPATIA	Se recibe un trato amable, de respeto y paciencia	✓		✓				✓	✓		
	Siempre muestran interés en solucionar los problemas de salud del usuario	✓		✓		✓		✓			
	Procuran que comprendamos la explicación del médico sobre el problema de salud o resultado de la atención	✓		✓		✓		✓			

		El personal le explica con palabras claras y sencillas sobre los procedimientos a realizar	✓		✓		✓		✓		
5-TANGIBILIDAD		Se preocupan para que la señalización en consultorio externo sea claros y sencillos para orientar al usuario	✓		✓		✓		✓		
		Se preocupan para que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	✓		✓		✓		✓		
		Se preocupan para que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	✓		✓		✓		✓		
		Se preocupan para que los consultorios y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos		✓	✓		✓		✓		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular ( ) b) buena ( ) c) muy buena (x )

Fecha 05 de Abril del 2021

Firma del JUEZ EXPERTO(A)

DNI:44688876



## Validez de AIKEN: VARIABLE1, VARIABLE 2. Prueba piloto

Ítems	Criterio	JUECES					Acuerdos	V Aiken	Decisión
		1	2	3	4	5			
1	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	0	1	4	0.80	Si
	Objetividad	1	1	1	1	0	4	0.80	Si
	Claridad	1	0	1	1	1	4	0.80	Si
2	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	0	1	1	1	1	4	0.80	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	0	1	1	1	1	4	0.80	Si
3	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	0	1	1	1	4	0.80	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	0	1	4	0.80	Si
4	Pertinencia	0	1	1	1	1	4	0.80	Si
	Relevancia	1	0	1	1	1	4	0.80	Si
	Objetividad	0	1	1	1	1	4	0.80	Si
	Claridad	1	1	0	1	1	4	0.80	Si
5	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	0	1	4	0.80	Si
	Objetividad	1	0	1	1	1	4	0.80	Si
	Claridad	0	1	1	1	1	4	0.80	Si
6	Pertinencia	1	0	1	1	1	4	0.80	Si
	Relevancia	1	1	1	0	1	4	0.80	Si
	Objetividad	1	0	1	1	1	4	0.80	Si
	Claridad	0	1	1	1	1	4	0.80	Si
7	Pertinencia	1	1	1	1	0	4	0.80	Si
	Relevancia	1	1	1	0	1	4	0.80	Si
	Objetividad	1	1	0	1	1	4	0.80	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
8	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	0	1	1	1	4	0.80	Si
	Objetividad	1	1	0	1	1	4	0.80	Si
	Claridad	1	1	1	0	1	4	0.80	Si
9	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	0	1	1	1	4	0.80	Si
	Objetividad	1	1	0	1	1	4	0.80	Si
	Claridad	1	0	1	1	1	4	0.80	Si
10	Pertinencia	1	1	1	0	1	4	0.80	Si
	Relevancia	0	1	1	1	1	4	0.80	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	0	1	1	4	0.80	Si
	Pertinencia	1	1	1	0	1	4	0.80	Si

11	Relevancia	1	1	0	1	1	4	0.80	Si
	Objetividad	0	1	1	1	1	4	0.80	Si
	Claridad	1	1	1	1	0	4	0.80	Si
12	Pertinencia	0	1	1	1	1	4	0.80	Si
	Relevancia	1	1	1	1	0	4	0.80	Si
	Objetividad	1	1	1	0	1	4	0.80	Si
	Claridad	0	1	1	1	1	4	0.80	Si
13	Pertinencia	1	1	1	0	1	4	0.80	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	0	1	1	1	1	4	0.80	Si
14	Pertinencia	1	1	1		1	4	0.80	Si
	Relevancia	1	1	1	1	0	4	0.80	Si
	Objetividad	1	1	0	1	1	4	0.80	Si
	Claridad	1	1	1	1	0	4	0.80	Si
15	Pertinencia	1	1	1	1	0	4	0.80	Si
	Relevancia	1	1	1	0	1	4	0.80	Si
	Objetividad	1	1	0	1	1	4	0.80	Si
	Claridad	1	0	1	1	1	4	0.80	Si
16	Pertinencia	1	0	1	1	1	4	0.80	Si
	Relevancia	1	1	0	1	1	4	0.80	Si
	Objetividad	1	1	1	0	1	4	0.80	Si
	Claridad	1	1	1	1	0	4	0.80	Si
17	Pertinencia	1	1	0	1	1	4	0.80	Si
	Relevancia	1	0	1	1	1	4	0.80	Si
	Objetividad	1	1	1	1	0	4	0.80	Si
	Claridad	1	1	1	1	0	4	0.80	Si
18	Pertinencia	1	1	1	0	1	4	0.80	Si
	Relevancia	1	1	0	1	1	4	0.80	Si
	Objetividad	1	0	1	1	1	4	0.80	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
19	Pertinencia	1	0	1	1	1	4	0.80	Si
	Relevancia	1	1	0	1	1	4	0.80	Si
	Objetividad	1	1	1	0	1	4	0.80	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
20	Pertinencia	0	1	1	1	1	4	0.80	Si
	Relevancia	1	0	1	1	1	4	0.80	Si
	Objetividad	1	1	0	1	1	4	0.80	Si
	Claridad	1	1	1	0	1	4	0.80	Si
21	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	0	1	1	4	0.80	Si
	Objetividad	1	0	1	1	1	4	0.80	Si
	Claridad	1	1	1	0	1	4	0.80	Si

22	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	0	1	1	4	0.80	Si
	Claridad	1	1	1	0	1	4	0.80	Si
23	Pertinencia	1	1	1	1	0	4	0.80	Si
	Relevancia	1	1	1	0	1	4	0.80	Si
	Objetividad	1	1	1	1	0	4	0.80	Si
	Claridad	1	1	0	1	1	4	0.80	Si
24	Pertinencia	1	1	1	0	1	4	0.80	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	0	1	4	0.80	Si
	Claridad	1	1	0	1	1	4	0.80	Si
25	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
26	Pertinencia	1	0	1	1	1	4	0.80	Si
	Relevancia	0	1	1	1	1	4	0.80	Si
	Objetividad	1	0	1	1	1	4	0.80	Si
	Claridad	1	1	0	1	1	4	0.80	Si
27	Pertinencia	1	1	0	1	1	4	0.80	Si
	Relevancia	1	1	1	0	1	4	0.80	Si
	Objetividad	0	1	1	1	1	4	0.80	Si
	Claridad	1	1	1	0	1	4	0.80	Si
28	Pertinencia	0	1	1	1	1	4	0.80	Si
	Relevancia	1	0	1	1	1	4	0.80	Si
	Objetividad	0	1	1	1	1	4	0.80	Si
	Claridad	1	1	0	1	1	4	0.80	Si
1	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	0	1	4	0.80	Si
	Objetividad	0	1	1	1	1	4	0.80	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
2	Pertinencia	1	0	1	1	1	4	0.80	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	0	1	1	1	4	0.80	Si
3	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	0	1	1	4	0.80	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
4	Pertinencia	1	0	1	1	1	4	0.80	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	0	1	4	0.80	Si
	Claridad	0	1	1	1	1	4	0.80	Si
5	Pertinencia	1	1	0	1	1	4	0.80	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si

	Objetividad	1	0	1	1	1	4	0.80	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
6	Pertinencia	1	1	0	1	1	4	0.80	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	0	1	4	0.80	Si
	Claridad	1	0	1	1	1	4	0.80	Si
7	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	0	1	1	1	4	0.80	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	0	1	4	0.80	Si
8	Pertinencia	0	1	1	1	1	4	0.80	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	0	1	1	1	4	0.80	Si
	Claridad	1	1		1	1	4	0.80	Si
9	Pertinencia	1	1	1	0	1	4	0.80	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	0	1	1	1	1	4	0.80	Si
	Claridad	1	1	1	0	1	4	0.80	Si
10	Pertinencia	1	1	0	1	1	4	0.80	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	0	1	1	1	4	0.80	Si
	Claridad	1	1	0	1	1	4	0.80	Si
11	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	0	1	4	0.80	Si
	Objetividad	1	0	1	1	1	4	0.80	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
12	Pertinencia	1	1	1	0	1	4	0.80	Si
	Relevancia	1	0	1	1	1	4	0.80	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	0	1	1	4	0.80	Si
13	Pertinencia	0	1	1	1	1	4	0.80	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	0	1	1	1	4	0.80	Si
	Claridad	1	1	0	1	1	4	0.80	Si
14	Pertinencia	1	1	1	0	1	4	0.80	Si
	Relevancia	1	1	1	1	0	4	0.80	Si
	Objetividad	0	1	1	1	1	4	0.80	Si
	Claridad	1	0	1	1	1	4	0.80	Si
15	Pertinencia	1	1	0	1	1	4	0.80	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
16	Pertinencia	1	0	1	1	1	4	0.80	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	0	1	1	4	0.80	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si

17	Pertinencia	0	1	1	1	1	4	0.80	Si
	Relevancia	1	1	0	1	1	4	0.80	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	0	1	1	1	4	0.80	Si
18	Pertinencia	1	1	1	0	1	4	0.80	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	0	1	1	1	4	0.80	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
19	Pertinencia	1	1	1	0	1	4	0.80	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	0	1	1	1	4	0.80	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
20	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	0	1	1	1	4	0.80	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
21	Pertinencia	1	1	1	0	1	4	0.80	Si
	Relevancia	1	0	1	1	1	4	0.80	Si
	Objetividad	1	1	1	1	0	4	0.80	Si
	Claridad	1	1	1	0	1	4	0.80	Si
								0.84	Si

## Confiabilidad según el Alfa de Cronbach: VARIABLE 1. Prueba piloto

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,868	28

## Confiabilidad según el Alfa de Cronbach: VARIABLE 2

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,799	21

CRITERIOS	Nº de jueces					Prob.
	1	2	3	4	5	
1. El instrumento tiene objetividad	1	1	1	1	1	5
2. El instrumento es relevante	1	1	1	1	1	5
3. Las preguntas son pertinentes	1	1	1	1	1	5
4. Las preguntas del instrumento son claras	1	1	1	1	1	5
TOTAL	5	5	5	5	5	20

**1** si el juez está de acuerdo con la pregunta según el criterio

**0** si el juez no está de acuerdo con la pregunta según el criterio

Entre los resultados se tomó en cuenta:

Aceptable: 0.70

Bueno: 0.70 - 0.89

Excelente: por encima de 0.90

Prueba de concordancia entre los jueces:

$$b = \frac{T_a \times 100\%}{T_a + T_d}$$

Entonces:

$$b = \frac{20 \times 100\%}{20+0} = 100\% = (1.00)$$

## ANEXO N.º 4

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ con DNI N° \_\_\_\_\_, a través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada: Calidad de cuidado humanizado y satisfacción de la puérpera inmediata en el contexto de pandemia COVID-19. Hospital Rural Nueva Cajamarca. 2021.

Habiendo sido informado del propósito de la misma, así como de los objetivos, y teniendo la confianza plena de que la información que se vierte en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confío en que la investigadora utilizará adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confiabilidad.

---

FIRMA DEL PARTICIPANTE  
DNI:



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo ADAN SANCHEZ BELLA  
con DNI N° 76445997, a través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada: Calidad de cuidado humanizado y satisfacción desde la percepción de la puerpera inmediata durante la pandemia COVID-19. Hospital Rural Nueva Cajamarca. 2021

Habiendo sido informado del propósito de la misma, así como de los objetivos, y teniendo la confianza plena de que la información que se vierte en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confío en que la investigadora utilizará adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confiabilidad.



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo JUANNA INFANTE TORRES  
con DNI N° 42803116, a través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada: Calidad de cuidado humanizado y satisfacción desde la percepción de la puérpera inmediata durante la pandemia COVID-19. Hospital Rural Nueva Cajamarca. 2021

Habiendo sido informado del propósito de la misma, así como de los objetivos, y teniendo la confianza plena de que la información que se vierte en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confío en que la investigadora utilizará adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confiabilidad.

*Jull*

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Merci Guelac Guimar  
con DNI N° 48711880, a través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada: Calidad de cuidado humanizado y satisfacción desde la percepción de la puérpera inmediata durante la pandemia COVID-19. Hospital Rural Nueva Cajamarca. 2021

Habiendo sido informado del propósito de la misma, así como de los objetivos, y teniendo la confianza plena de que la información que se vierte en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confío en que la investigadora utilizará adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confiabilidad.



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo DOMINGA IRMA PEÑA AGUIA  
con DNI N° 44 497841, a través del presente documento  
expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada: Calidad de cuidado  
humanizado y satisfacción desde la percepción de la puerpera inmediata  
durante la pandemia COVID-19. Hospital Rural Nueva Cajamarca. 2021

Habiendo sido informado del propósito de la misma, así como de los objetivos, y  
teniendo la confianza plena de que la información que se vierte en el instrumento  
será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además  
confío en que la investigadora utilizará adecuadamente dicha información  
asegurándome la máxima confiabilidad.



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo BERCELIZA DELGADO FERNANDEZ  
con DNI N° 47326460, a través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada: Calidad de cuidado humanizado y satisfacción desde la percepción de la puérpera inmediata durante la pandemia COVID-19. Hospital Rural Nueva Cajamarca. 2021

Habiendo sido informado del propósito de la misma, así como de los objetivos, y teniendo la confianza plena de que la información que se vierte en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confío en que la investigadora utilizará adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confiabilidad.



## ANEXO Nº 5

### CONSTANCIA EMITIDA POR EL HOSPITAL RURAL NUEVA CAJAMARCA AUTORIZANDO LA EJECUCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN



**DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD**

**HOSPITAL RURAL NUEVA CAJAMARCA**

MICRO RED Nº 04 – NUEVA CAJAMARCA

*"Año De la universalización de la salud"*

#### CONSTANCIA DE APROBACION DE PROTOCOLO DE INVESTIGACION

La coordinadora de la salud sexual y reproductiva del área de materno perinatal del Hospital Rural Nueva Cajamarca, hace constatar que:

Ha sido aprobado el proyecto de investigación titulado: Calidad de cuidado humanizado y satisfacción de la puérpera inmediata en el contexto de pandemia COVID-19. Hospital Rural Nueva Cajamarca. 2021.

Autora: Bch. Martínez Cuba Melchorita

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada, para los fines pertinentes.

No tiene validez para trámites judiciales.

Atentamente,



Dr. Dora Flores Panduro  
COA 0107  
HOSPITAL RURAL NUEVA CAJAMARCA







## Base de datos de los puntajes y niveles de Calidad de cuidado humanizado y satisfacción de la puérpera inmediata en el contexto de pandemia COVID-19. Hospital Rural Nueva Cajamarca. 2021

PUERPERAS	DIMENSIONES										DIMENSIONES										calidad del cuidado																					
	APOYO EMOCIONAL					APOYO FISICO					EMPATIA					CUALIDADES DEL HACER DE LA OBSTETRA					PROACTIVIDAD					PRIORIZAR AL SER CUIDADO					pje		nivel									
1	3	3	3	3	3	15	bueno	2	2	2	6	malo	3	2	3	8	regular	2	2	3	2	2	3	3	3	20	regular	3	2	2	2	9	regular	2	2	3	2	3	12	regular	70	regular
2	3	3	3	2	3	14	regular	2	2	2	6	malo	3	2	2	7	malo	2	2	3	2	3	2	3	3	20	regular	3	3	2	2	10	regular	2	2	3	2	3	12	regular	69	regular
3	3	3	3	3	3	15	bueno	3	3	3	9	regular	3	3	3	9	regular	3	3	3	3	3	3	3	3	24	bueno	3	3	3	3	13	regular	3	3	3	3	3	15	bueno	84	bueno
4	3	3	3	3	3	15	bueno	3	3	3	9	regular	3	3	3	9	regular	3	3	3	3	3	3	3	3	24	bueno	4	3	3	3	13	regular	4	3	3	3	3	16	bueno	86	bueno
5	4	4	4	4	4	20	excelente	4	4	4	12	bueno	4	4	4	12	regular	4	4	4	4	4	4	4	4	32	excelente	4	4	4	4	16	bueno	4	4	4	4	4	20	excelente	112	bueno
6	4	4	4	4	4	20	excelente	4	4	4	12	bueno	4	4	4	12	regular	4	4	4	4	4	4	4	4	32	excelente	4	4	4	4	16	bueno	4	4	4	4	4	20	excelente	112	bueno
7	4	4	4	4	4	20	excelente	4	4	4	12	bueno	4	4	4	12	regular	4	4	4	4	4	4	4	4	32	excelente	3	4	4	4	15	bueno	4	4	4	4	4	20	excelente	111	bueno
8	2	2	2	3	3	12	regular	3	2	3	8	regular	2	2	3	7	malo	3	2	2	2	2	2	3	3	19	regular	3	2	3	2	10	regular	3	2	3	3	3	14	regular	70	regular
9	3	3	3	3	2	14	regular	4	3	3	10	regular	2	2	3	7	malo	3	2	2	2	2	3	3	3	20	regular	3	2	3	3	11	regular	4	2	2	3	3	14	regular	76	regular
10	2	3	3	2	3	13	regular	3	2	2	7	malo	2	2	3	7	malo	3	2	2	2	3	3	3	3	21	bueno	3	2	2	2	9	regular	3	2	2	3	3	13	regular	70	regular
11	2	3	3	3	3	14	regular	3	2	2	7	malo	2	2	3	7	malo	3	2	2	2	3	3	3	3	21	bueno	3	2	2	2	9	regular	3	2	2	3	3	13	regular	71	regular
12	3	3	3	2	3	14	regular	3	3	2	8	regular	3	3	2	8	regular	3	3	3	2	3	3	3	3	23	bueno	2	3	2	3	10	regular	3	2	3	3	3	14	regular	77	regular
13	2	2	3	3	2	12	regular	3	3	2	8	regular	3	3	2	7	malo	3	2	2	3	3	3	2	2	20	regular	4	3	3	2	12	regular	3	2	2	2	2	11	regular	70	regular
14	4	3	4	3	4	18	bueno	4	3	3	10	regular	3	3	4	10	regular	4	3	3	3	3	3	3	4	26	bueno	2	3	3	3	11	regular	4	3	3	3	4	17	bueno	92	bueno
15	3	3	3	2	3	14	regular	3	3	2	8	regular	3	2	2	7	malo	3	3	3	2	2	2	3	3	21	bueno	4	2	2	3	11	regular	3	2	2	3	3	13	regular	74	regular
16	4	4	4	4	4	20	excelente	4	4	4	12	bueno	4	4	4	12	regular	4	4	4	4	4	4	4	4	32	excelente	3	4	4	4	15	bueno	4	4	4	4	4	20	excelente	111	bueno
17	3	3	3	3	3	15	bueno	3	3	3	9	regular	3	3	3	9	regular	3	3	3	3	3	3	3	3	24	bueno	3	3	3	3	12	regular	3	3	3	3	3	15	bueno	84	bueno
18	3	3	3	3	3	15	bueno	3	2	3	8	regular	3	2	3	8	regular	3	2	2	2	3	2	3	2	19	regular	3	2	3	2	10	regular	3	2	3	3	3	14	regular	74	regular
19	3	3	3	3	3	15	bueno	3	3	3	9	regular	3	3	3	9	regular	3	3	3	3	3	3	3	3	24	bueno	3	3	3	3	12	regular	3	3	3	3	3	15	bueno	84	bueno
20	3	3	3	3	3	15	bueno	2	2	3	7	malo	2	2	2	6	malo	3	2	2	2	3	2	3	3	20	regular	3	2	3	3	11	regular	3	2	2	3	3	13	regular	72	regular
21	2	3	3	2	3	13	bueno	3	2	2	7	malo	2	2	3	7	malo	3	2	2	2	2	2	3	3	19	regular	4	2	2	2	10	regular	3	2	2	3	3	13	regular	69	regular
22	4	4	4	4	4	20	excelente	4	4	4	12	bueno	4	4	4	12	regular	4	4	4	4	4	4	4	4	32	excelente	3	4	4	4	15	bueno	4	4	4	4	4	20	excelente	111	bueno
23	3	3	3	3	3	15	bueno	3	3	3	9	regular	3	3	3	9	regular	4	3	3	3	3	3	4	4	27	excelente	3	3	3	3	12	regular	4	3	3	4	4	18	bueno	90	bueno
24	4	4	4	3	3	18	bueno	4	4	3	11	bueno	4	4	3	10	regular	4	4	4	3	3	3	3	3	27	excelente	4	3	3	3	13	regular	4	3	3	3	3	16	bueno	95	bueno
25	3	3	3	4	3	16	bueno	3	3	3	9	regular	3	4	4	11	regular	3	3	3	4	4	4	3	3	27	excelente	2	4	4	3	13	regular	3	3	3	3	3	15	bueno	91	bueno
26	3	3	3	2	2	13	regular	3	3	2	8	regular	3	2	2	7	malo	3	3	3	2	2	2	2	2	19	regular	3	2	2	2	9	regular	3	2	2	2	2	11	regular	67	regular
27	4	4	4	3	3	18	bueno	4	4	3	11	bueno	4	3	3	10	malo	4	4	4	3	3	3	3	3	27	excelente	4	3	3	3	13	regular	4	3	3	3	3	16	bueno	95	bueno
28	4	4	4	4	4	20	excelente	4	4	4	12	bueno	4	4	4	12	regular	4	4	4	4	4	4	4	4	32	excelente	3	4	4	4	15	bueno	4	4	4	4	4	20	excelente	111	bueno
29	3	3	3	3	3	15	bueno	3	3	3	9	regular	3	3	3	9	regular	3	3	3	3	3	3	3	3	24	bueno	3	3	3	3	12	regular	3	3	3	3	3	15	bueno	84	bueno
30	3	3	4	4	3	17	bueno	3	3	3	9	regular	4	3	4	11	regular	4	3	4	3	3	3	4	3	27	excelente	3	3	4	3	13	regular	4	3	3	4	3	17	bueno	94	bueno
31	3	3	4	3	4	17	bueno	3	3	3	9	regular	4	3	4	11	regular	4	3	4	3	3	3	4	3	27	excelente	3	3	4	3	13	regular	4	3	3	4	3	17	bueno	94	bueno
32	3	3	3	3	3	15	bueno	3	3	3	9	regular	3	3	3	9	regular	4	3	3	3	3	3	4	3	26	bueno	3	3	3	3	12	regular	4	3	3	4	3	17	bueno	88	bueno
33	3	3	3	3	3	15	bueno	3	3	3	9	regular	3	3	3	9	regular	4	3	3	3	3	3	4	4	27	excelente	4	3	3	3	13	regular	4	3	3	4	4	18	bueno	91	bueno
34	3	4	4	3	3	17	bueno	4	4	4	12	bueno	3	4	4	11	regular	4	3	4	4	3	3	3	3	27	excelente	3	4	3	3	13	regular	4	4	4	3	3	18	bueno	98	bueno
35	4	4	4	4	4	20	excelente	3	4	4	11	bueno	4	3	4	11	regular	3	4	4	4	4	4	4	4	31	excelente	2	3	4	4	13	regular	3	4	4	4	4	19	bueno	105	bueno
36	2	2	2	2	3	11	regular	3	3	3	9	regular	2	2	3	7	malo	3	2	2	2	2	3	3	3	20	regular	3	2	2	3	10	regular	3	3	3	3	3	15	bueno	72	regular
37	3	3	2	3	3	14	regular	3	3	3	9	regular	3	3	3	9	regular	4	3	3	2	3	3	3	3	24	bueno	4	3	3	3	13	regular	4	3	2	3	3	15	bueno	84	bueno
38	4	4	4	3	3	18	bueno	4	4	3	11	bueno	4	3	3	10	regular	4	3	4	3	3	3	3	3	26	bueno	4	3	3	3	13	regular	4	3	3	3	3	16	bueno	94	bueno
39	4	4	4	4	4	20	excelente	4	4	4	12	bueno	4	4	4	12	regular	4	4	4	4	4	4	4	4	32	excelente	4	4	4	4	16	bueno	4	4	4	4	4	20	excelente	112	bueno
40	4	4	4	4	4	20	excelente	4	4	4	12	bueno	4	4	4	12	regular	4	4	4	4	4	4	4	4	32	excelente	4	4	4	4	16	bueno	4	4	4	4	4	20	excelente	112	bueno
41	4	4	4	4	4	20	excelente	4	4	4	12	bueno	4	4	4	12	regular	4	4	4	4	4	4	4	4	32	excelente	4	4	4	4	16	bueno	4	4	4	4	4	20	excelente	112	bueno
42	3	3	3	3	3	15	bueno	4	3	3	10	regular	3	4	4	11	regular	4	3	3	4	3	3	3	3	26	bueno	4	4	3	3	14	bueno	4	4	3	3	3	17	bueno	93	bueno
43	3	3	3	4	3	16	bueno	3	3	4	10	regular	3	3	3	9	regular	4	3	4	3	3	3	3	3	26	bueno	2	3	4	3	12	regular	4	3	3	3	3	16	bueno	89	bueno
44	3	3	3	2	2	13	regular	3	3	2	8	regular	3	2	2	7	malo	3	3	3	2	2	2	3	3	21	bueno	3	2	2	3	10	regular	3	2	2	3	3	13	regular	72	regular
45	4	4	4	3	3	18	bueno																																			

## ANEXO 7

### TITULO: Calidad de cuidado humanizado y satisfacción desde la percepción de la puérpera inmediata durante la pandemia COVID-19. Hospital Rural Nueva Cajamarca. 2021

Problema	Hipótesis	Objetivos	Metodología	Resultados	Conclusiones
¿Existe relación entre la calidad de cuidado humanizado y satisfacción desde la percepción de la puérpera inmediata durante la pandemia COVID-19, atendida en el Hospital Rural Nueva Cajamarca 2021?	Existe relación directa y significativa entre la calidad de cuidado humanizado y la satisfacción desde la percepción de la puérpera inmediata durante la pandemia COVID-19, atendida en el Hospital Rural Nueva Cajamarca.2021.	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre calidad de cuidado humanizado y la satisfacción desde la percepción de la puérpera inmediata en el contexto de pandemia COVID-19, atendida en el Hospital Rural Nueva Cajamarca 2021.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>a) Establecer la relación entre la dimensión apoyo emocional del cuidado humanizado y la satisfacción de la puérpera inmediata en el contexto de pandemia COVID-19, atendida en el Hospital Rural Nueva Cajamarca 2021,</p> <p>b) Establecer la relación entre la dimensión Dar apoyo físico del cuidado humanizado y la satisfacción de la puérpera inmediata en el contexto de pandemia COVID-19, atendida en el Hospital Rural Nueva Cajamarca 2021,</p> <p>c) Establecer la relación entre la dimensión empatía del cuidado humanizado y la satisfacción de la puérpera inmediata en el contexto de pandemia COVID-19, atendida en el Hospital Rural Nueva Cajamarca 2021,</p> <p>d) Establecer la relación entre la dimensión cualidades del hacer de la obstetra del cuidado humanizado y la satisfacción de la puérpera inmediata en el contexto de pandemia COVID-19, atendida en el Hospital Rural Nueva Cajamarca 2021,</p> <p>e) Establecer la relación entre la dimensión proactividad del cuidado humanizado y la satisfacción de la puérpera inmediata en el contexto de pandemia COVID-19, atendida en el Hospital Rural Nueva Cajamarca 2021,</p> <p>f) Establecer la relación entre la dimensión priorizar al ser cuidado del cuidado humanizado y la satisfacción de la puérpera inmediata en el contexto de pandemia COVID-19, atendida en el Hospital Rural Nueva Cajamarca 2021.</p>	Se realizó una investigación descriptiva-correlacional involucrando a 50 puérperas inmediatas, a quienes aplicaron las encuestas sobre Calidad del cuidado humanizado de la obstetra y Satisfacción de la puérpera inmediata	Al relacionar calidad de cuidado humanizado y la satisfacción desde la percepción de la puérpera inmediata, se observa que existe una relación significativa entre ambas variables, con un coeficiente de correlación positiva (Rho de Spearman: 0.0021) y con un nivel de significancia ( $p < 0,05$ ), evidenciando que al ver una buena calidad del cuidado humanizado la satisfacción de la puérpera va ser satisfactoria	Existe relación directa y significativa entre la calidad de cuidado humanizado y la satisfacción desde la percepción de la puérpera inmediata en el contexto de pandemia COVID-19 con una Rho de Spearman - ,327, teniendo un nivel de significancia menor que 0.05 ( $p = 0.021$ ); por consiguiente, se afirma que la prueba es aceptada.

## **CONSTANCIA DE REVISIÓN Y CORRECCIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Yo, JORGE EDUARDO SUYÓN ZAPATA, maestro en Docencia Universitaria, especialista en Lengua y Literatura, asesor de tesis de pregrado y posgrado, corrector de estilo dejo constancia de la revisión de la redacción, secuencia lógico deductiva, sintaxis y ortografía de la tesis titulada: Calidad de cuidado humanizado y satisfacción desde la percepción de la puérpera inmediata durante la pandemia COVID-19. Hospital Rural Nueva Cajamarca. 2021; presentada por la autora Martínez Cuba, Melchorita (ORCID: 0000-0003-1690-4971), para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.

Se expide la presente a solicitud de la interesada, en honor a la verdad y para los fines que estime conveniente.

Trujillo, 31 de julio de 2021



**SUYÓN ZAPATA JORGE EDUARDO**  
**DNI 03642106**  
**ORCID 0000-0002-7079-3324**