



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA



**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN EL
PUERPERIO DE USUARIAS DEL SERVICIO DE
OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE
APOYO II - 1 ILAVE, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:
Bach. MIGUEL MAMANI CENTON

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
OBSTETRA

JULIACA – PERÚ
2024



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN EL
PUERPERIO DE USUARIAS DEL SERVICIO DE
OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE
APOYO II - 1 ILAVE, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. MIGUEL MAMANI CENTON

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

OBSTETRA

APROBADA POR EL JURADO REVISOR

PRESIDENTE

:


Dra. MARIA AMPARO DEL PILAR CHAMBI CATA CORA

PRIMER MIEMBRO

:


Dra. ELIZABETH VARGAS ONOFRE

SEGUNDO MIEMBRO

:


Dra. SONIA BENITA FERNANDEZ TAPIA

ASESOR DE TESIS

:


Dra. SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA - P06



RESOLUCIÓN DECANAL N°1494-2024-D-FCS-UANCV

Juliaca, 21 de noviembre del 2024

Vistos: El Expediente N° 2024-CU 16782 el cual solicita fecha y hora para Sustentación de Tesis y el Dictamen de Aprobación, emitido por el Jurado Evaluador del trabajo de investigación titulado **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN EL PUERPERIO DE USUARIAS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE APOYO II – 1 ILAVE, 2024**

CONSIDERANDO:

Que, es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, al Estatuto Universitario y al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias de la Salud, para la fijación de fecha y hora para la sustentación de tesis.

En uso de las atribuciones conferidas a la Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad

SE RESUELVE

PRIMERO: Ratificar a los jurados para la Sustentación de Tesis para optar el Título Profesional de **OBSTETRA** del (la) (bachiller) **MAMANI CENTON MIGUEL** que habiéndose designado por sorteo a los siguientes docentes:

- * **Presidente** : **Dra. MARIA AMPARO DEL PILAR CHAMBI CATACTORA**
- * **1er. Miembro** : **Dra. ELIZABETH VARGAS ONOFRE**
- * **2do. Miembro** : **Dra. SONIA BENITA FERNANDEZ TAPIA**

- * **Asesor (a)** : **Dra. SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO**

SEGUNDO: Fijar la programación de Sustentación de Tesis para el:

DIA : **JUEVES 28 DE NOVIEMBRE DEL 2024**
HORA : **11:00 HORAS**
LOCAL : **Salón de Grados de la Facultad de Ciencias de la Salud**

TERCERO: Realizada la Sustentación, el Jurado levantará el Acta en el libro respectivo, donde indicará el resultado obtenido por el Bachiller sustentante.

CUARTO: La Dirección de la Escuela Profesional de Obstetricia, la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias de la Salud y el jurado, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.



DISTRIBUCIÓN:
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCS 2024(1)



RESOLUCIÓN DECANAL N°1227 -2024-D-FCS-UANCV

Juliaca, 20 de setiembre del 2024

VISTOS:

El Informe N° 061-2024-UI-FCS-UANCV-J emitido por la Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, de fecha 17 de setiembre del egresado (a) **MAMANI CENTON MIGUEL** quien solicita la aprobación del Informe Final Titulado: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN EL PUERPERIO DE USUARIAS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE APOYO II – 1 ILAVE, 2024** conducente para optar el título Profesional de: **OBSTETRA**

CONSIDERANDO

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud en cumplimiento a la Resolución N° 102-2023-CF-FCS-UANCV y con la aprobación del informe final por los siguientes miembros de jurado y asesor:

- * **Presidente** : **Dra. MARIA AMPARO DEL PILAR CHAMBI CATA CORA**
- * **1er. Miembro** : **Dra. ELIZABETH VARGAS ONOFRE**
- * **2do. Miembro** : **Dra. SONIA BENITA FERNANDEZ TAPIA**

- * **Asesor (a)** : **Dra. SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO**

Estando la opinión técnica favorable de la Unidad de Investigación, en concordancia con el Reglamento interno de la Unidad de Investigación de Ciencias de la Salud y en uso de las atribuciones que le confiere la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria N° 24661 y el estatuto de la UANCV, la Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR, el **INFORME FINAL** de INVESTIGACIÓN, presentado por el (la) egresado (a) **MAMANI CENTON MIGUEL**; para optar el Título Profesional de **OBSTETRA** Con la Tesis Titulado : **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN EL PUERPERIO DE USUARIAS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE APOYO II – 1 ILAVE, 2024**

ARTICULO SEGUNDO.- DISPONER que, La Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud y secretaria académica de la facultad de ciencias de la salud , quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese, Archívese.

Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez"
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DECANA
JULIACA - PERÚ
Dra. ELIZABETH VARGAS ONOFRE
COP 034
DECANA

Distribución: Decanato, EP: Obstetricia, Secretaria Académica, Archivo.



RESOLUCIÓN DECANAL N° 291-2024-D-FCS-UANCV

Juliaca, 22 de abril del 2024

VISTOS:

El Informe N° 024-2024-UI-FCS-UANCV-J emitido por la Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, y la copia del acta de Registro de la propuesta de Investigación de fecha 10 de abril de la E.P. Obstetricia, folio 00023;

CONSIDERANDO:

Que, el (la) egresado(a): **MAMANI CENTON MIGUEL** ha presentado y solicitado la aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN EL PUERPERIO DE USUARIAS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE APOYO II – 1 ILAVE, 2024 correspondiente** a la línea de investigación: **SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA;**

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud en cumplimiento a la Resolución N° 102-2023-CF-FCS-UANCV comunico que el **Comité de Investigación** para la evaluación de la propuesta de Investigación está conformado por los siguientes docentes:

- * **Presidente** : **Dra. MARIA AMPARO DEL PILAR CHAMBI CATACORA**
- * **1er. Miembro** : **Dra. SONIA BENITA FERNANDEZ TAPIA**
- 2do. Miembro** : **Dra. INGRID LIZ QUISPE TICONA**

Que, la Directora de la Unidad de Investigación ha emitido la Opinión Técnica N° 089-2024-UANCV-FCS-UI-CI sobre la evaluación de la propuesta de investigación, emitiendo opinión favorable para que se emita la resolución de aprobación de la propuesta de investigación.

Estando opinión técnica favorable de la Unidad de Investigación, en concordancia con el Reglamento de la Unidad de Investigación de Ciencias de la Salud y en uso de las atribuciones que le confiere la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria, Resolución de Institucionalización 1287-92- D.L. N° 739 y el estatuto de la UANCV, la Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR, la **PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN**, presentado por el (la) egresado(a) **MAMANI CENTON MIGUEL** para optar el Título Profesional de **OBSTETRA** titulado **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN EL PUERPERIO DE USUARIAS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE APOYO II – 1 ILAVE, 2024**

La Propuesta de Investigación deberá **ejecutarse** de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Unidad de Investigación con fines de obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales, y el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias de la Salud.

ARTICULO SEGUNDO.- RECONOCER, como **ASESOR (A) DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN** al(la) Docente Ordinario(a) de la Facultad de Ciencias de la Salud, **Dra. SANDRA ALEJANDRA FERNADEZ TAPIA**

ARTICULO TERCERO.- DISPONER que, La Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud y la Directora de la Escuela Profesional de Obstetricia, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese, Archívese.

Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Dra. ELIZABETH VARGAS ONOFRE
CO 2034
DECANA

Distribución: Decanato, EP: ENFERMERÍA, Secretaría Académica, Archivo.



CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN EL MANEJO DE EMERGENCIAS DE USUARIAS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE APOYO II - 1 ILAVE, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	3%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	3%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.ucp.edu.pe Fuente de Internet	1%



Metadatos complementarios: UANCV

Título de la Tesis	
CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN EL PUERPERIO DE USUARIAS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE APOYO II – 1 ILAVE, 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	Miguel Mamani Centon
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	77095340
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0006-3693-5440
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Dra. Sandra Alejandra Fernandez Macedo
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	01309221
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-6135-7976
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Dra. Maria Amparo del Pilar Chambi Catacora
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02405808
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Dra. Elizabeth Vargas Onofre
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29216323
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Dra. Sonia Benita Fernandez Tapia



Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01297921
Datos de investigación	
Línea de investigación	SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA P06
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>HOSPITAL DE APOYO II – 1 ILAVE</p> <p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: El Collao Distrito: Ilave Dirección: Jr. Atahualpa Nro. 825</p> <p>Latitud: -16°4'58" Longitud: -69°38'16"</p> <p>https://maps.app.goo.gl/NUe8bguyDvARTrYb8</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2024
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html	<p>Ciencias médicas, Ciencias de la salud https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.02.02</p> <p>Obstetricia, Ginecología https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.02.00</p>



UNIVERSIDAD ANDINA NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

[Signature]
Pro. María Amparo del Pilar Chambi Colacora



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo MIGUEL MAMANI CENTON, identificado con DNI Nro. 77095340 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
 Programa de Segunda Especialidad,
 Programa de Maestría o Doctorado

OBSTETRICIA

informo que he elaborado el/la **Tesis** o **Trabajo de Investigación**, **Trabajo Académico** denominada:

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN EL PUERPERIO DE USUARIAS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE APOYO II – 1 ILAVE, 2024

Asesorado por: Dra. SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO

Es un tema original.

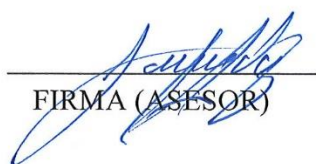
Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca, 04 de diciembre de 2024


FIRMA (ASESOR)


FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

A mi padre Celestial por todas las bendiciones que me da y por ser la luz que guía mi vida.

A mis padres: Francisco y Albina asimismo a mis hermanos, quienes me han acompañado en este viaje académico, por su inquebrantable apoyo, que fueron, son y siempre serán mi pilar e inspiración en cada paso que doy. También porque me brindan su apoyo, motivación y forjándome de buenos valores y encaminándome en mi vida profesional, Que este trabajo sea un tributo a su confianza en mí y un pequeño paso hacia un futuro lleno de logros compartidos.



AGRADECIMIENTO

A mi alma mater que me acogió en cuyas aulas me forme profesionalmente, a mis doctores(as) y mi distinguida asesora por su apoyo, paciencia y conocimiento compartido.

Por último, pero no menos importante, agradezco a todas las fuentes de información y bibliografía que enriquecieron este trabajo. Su generosidad intelectual ha sido fundamental en mi desarrollo académico. Este logro no habría sido posible sin el apoyo y la inspiración de todos ustedes. ¡Gracias de corazón!"



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Justificación del estudio	4
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.4. Hipótesis	6
1.5. Variables.....	6
1.6. Operacionalización de variables	8

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación	9
2.2. Marco teórico que sustenta el trabajo de investigación	16
2.3. Marco conceptual	22



CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño de la investigación24

3.2. Tipo de investigación24

3.3. Método.....24

3.4. Población y muestra25

3.5. Técnicas, fuentes e instrumentos para la recolección de datos.....26

3.6. Validación de la contrastación de hipótesis28

3.7. Validez y confiabilidad del instrumento28

3.8. Plan de recolección y procesamiento de datos.....29

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados y discusión30

4.2. Conclusiones54

4.3. Recomendaciones56

4.4. Referencias bibliográficas.....59

ANEXOS70

ANEXO 1: MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS73

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....71

ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO.....76

ANEXO 4: INSTRUMENTOS77

ANEXO 5: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO80

ANEXO 6: AUTORIZACIÓN DE ESTABLECIMIENTO DONDE SE REALIZÓ LA INVESTIGACIÓN89



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Respuesta rápida y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del hospital de apoyo ii - 1 ilave	32
Tabla 2.	Empatía y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del hospital de apoyo ii - 1 ilave	35
Tabla 3.	Seguridad y satisfacción en puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del hospital de apoyo ii - 1 ilave	38
Tabla 4.	Confianza y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del hospital de apoyo ii - 1 ilave	43
Tabla 5.	Aspectos tangibles y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del hospital de apoyo ii - 1 ilave	47
Tabla 6.	Calidad de atención en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del hospital de apoyo ii - 1 ilave	50
Tabla 7.	Satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del hospital de apoyo ii - 1 ilave	52
Tabla 8.	Estadística de fiabilidad de la variable: calidad de atención.....	88
Tabla 9.	Estadística de fiabilidad de la variable: satisfacción.....	88



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Respuesta rápida y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del hospital de apoyo ii - 1 ilave, 2024.	33
Figura 2.	Empatía y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del hospital de apoyo ii - 1 ilave	36
Figura 3.	Seguridad y satisfacción en puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del hospital de apoyo ii - 1 ilave.	40
Figura 4.	Confianza y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del hospital de apoyo ii - 1 ilave	44
Figura 5.	Aspectos tangibles y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del hospital de apoyo ii - 1 ilave	48
Figura 6.	Calidad de atención en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del hospital de apoyo ii - 1 ilave	50
Figura 7.	Satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del hospital de apoyo ii - 1 ilave	52



RESUMEN

El actual estudio sobre “Calidad de atención y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del Hospital de Apoyo II - 1 llave, 2024”, tuvo como **objetivo principal** de determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del Hospital de Apoyo II - 1 llave, 2024. **Materiales y métodos:** El estudio es relacional, no experimental, transversal; la tendencia fue de 210 usuarias en puerperio del servicio de obstetricia; la muestra de 137 usuarias fue seleccionada mediante muestreo probabilístico; el método fue la encuesta y se utilizaron dos cuestionarios. **Los resultados** de la prueba estadística aplicada encontraron que la calidad de la satisfacción de la atención de las puerperias fue de $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Además, se obtuvo que las dimensiones de calidad de atención sobre la satisfacción fueron: respuesta rápida ($p = 0,001$), empatía ($p = 0,004$), seguridad ($p = 0,001$), confianza ($p = 0,002$) y aspectos tangibles ($p = 0,043$). Además, en cuanto a la percepción de la atención, los datos descriptivos indicaron que el 81% de las puérperas consideraron que la atención fue regular, y que el 56% de las mujeres se mostraron satisfechas con el grado de satisfacción. **En conclusión**, existe relación entre calidad de atención y satisfacción.

Palabras claves: Calidad, obstetricia, puerperio, satisfacción del paciente.



ABSTRACT

The current study on "Quality of care and satisfaction in the postpartum period of users of the obstetrics service of the Hospital de Apoyo II - 1 Ilave, 2024", had as its main objective to determine the relationship between quality of care and satisfaction in the postpartum period of users of the obstetrics service of the Hospital de Apoyo II - 1 Ilave, 2024. **Materials and methods:** The study is relational, non-experimental, cross-sectional; the trend was 210 users in the postpartum period of the obstetrics service; the sample of 137 users was selected by probabilistic sampling; the method was the survey and two questionnaires were used. The **results** of the applied statistical test found that the quality of satisfaction of the care of the postpartum women was $p = 0.000$ ($p < 0.05$). In addition, it was obtained that the dimensions of quality of care on satisfaction were: quick response ($p = 0.001$), empathy ($p = 0.004$), security ($p = 0.001$), trust ($p = 0.002$) and tangible aspects ($p = 0.043$). In addition, regarding the perception of care, the descriptive data indicated that 81% of the postpartum women considered that the care was regular, and that 56% of the women were satisfied with the degree of satisfaction. In **conclusion**, there is a relationship between quality of care and satisfaction.

Keywords: Quality, obstetrics, puerperium, patient satisfaction.



INTRODUCCIÓN

Se cree que un trabajo cuidadoso aumentaría la calidad de la atención según las exigencias de la población, además de ser justo y eficiente. Actualmente, los usuarios están descontentos con la incapacidad de los servicios sanitarios para satisfacer sus expectativas y con la falta de suministros, la escasa cobertura nacional y otras cuestiones que les impiden recibir la atención que necesitan.

Después de que una mujer da a luz, hay un período especial llamado puerperio. Comienza cuando sale la placenta y dura hasta que su cuerpo está completamente sano nuevamente. Este período se caracteriza por ser una fase de transición cuya duración puede variar, generalmente abarcando de 6 a 8 semanas (1).

La evaluación bibliográfica indica que el nivel de atención compasiva con empatía repercute en la satisfacción posparto y en la calidad de la atención, que por primera vez experimentan esta etapa de ser madres, estando en una posición donde desconocen algunos cuidados y atenciones que necesitan sus hijos.

Por consiguiente, en el capítulo I del presente estudio (aspectos generales) hallamos la presentación condicional de la problemática actual; capítulo II (marco teórico) se detallan los antecedentes en diversos entornos; capítulo III (procedimiento metodológico) se aborda la metodología investigativa; capítulo IV (resultados y discusión) se encuentra la interpretación de los resultados, así también la comparación con otros estudios. También están las conclusiones donde existe relación entre calidad de atención y satisfacción, posteriormente tenemos recomendaciones, referencias bibliográficas y finalmente la información adicional.



CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Planteamiento del problema

Descripción del problema

La calidad de atención se refiere al conjunto de acciones sistematizadas y continuas, las cuales se llevan a cabo para prevenir y resolver de manera oportuna problemas y/o situaciones que impidan mejorar o que incrementen los riesgos en el paciente, esta se da por 5 elementos fundamentales las cuales son: Desarrollo, diseño, evaluación, monitoreo y el cambio organizacional (2).

La satisfacción representa la experiencia subjetiva que vive el paciente en cuanto al cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que se tienen, es la medida en que el sector salud brinda una determinada atención (3).

En todo el mundo, las infraestructuras necesarias para prestar una asistencia sanitaria de alta calidad son inadecuadas: uno de cada ocho centros de salud carece de suministro de agua, uno de cada cinco carece de instalaciones de



saneamiento y uno de cada seis carece de un lugar donde lavarse las manos (4).

La Organización Mundial de la Salud afirma que la falta de atención médica causa alrededor del 15% de las muertes en países con menos dinero, lo que supone entre 5,7 y 8,4 millones de fallecimientos anuales (5).

En México se realizó un estudio el cual revelo que, durante el puerperio las mujeres manifestaron que, el 58.3% se sentían muy satisfechas, el 37.2% satisfactorio, el 3.7% estuvo indiferente, 0.5% insatisfactoria y muy insatisfactoria el 0.3% (6).

Por otra parte, a nivel nacional, hallaron que el 77% estaban satisfechas, el 23% insatisfechas, con respecto a la fiabilidad el 77% estaban satisfechas, el 51.6% se encontraban satisfechas con la seguridad, el 53% satisfechas con la empatía y respecto a los aspectos tangibles el 43.6% satisfechas (7).

Asimismo, otro estudio realizado en Lima, indica que de forma global el 93.3% de puérperas estaban satisfechas, en cuanto al trato de personal el 50% presentaban una moderada satisfacción, en cuanto a la seguridad el 88.8% estaban satisfechas, referente a la confianza el 80.2% manifestaban estar satisfechas (8).

Los gestores y el personal de las unidades sanitarias se dan cuenta cada vez más de que mejorar el nivel de los servicios sanitarios es una necesidad básica para contribuir eficazmente a elevar los niveles de salud de la población, al tiempo que se hace un uso más eficaz de los recursos disponibles.

Además, se pudo observar que en el Hospital de apoyo II-1 llave, cuenta con el servicio de obstetricia, donde las mujeres puérperas manifestaron que "La



atención era muy lenta, no tienen buen trato, me apuran para realizar las cosas, el ambiente es muy frío, no dejan entrar a mis familiares para que me ayuden, me trataron mal cuando di a luz por mis gritos”.

Formulación del problema

Problema general

PG. ¿Qué relación existe entre calidad de atención y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del Hospital de Apoyo II - 1 llave, 2024?

Problemas específicos

PE1. ¿Qué relación existe entre respuesta rápida y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del Hospital de Apoyo II - 1 llave?

PE2. ¿Qué relación existe entre empatía y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del Hospital de Apoyo II - 1 llave?

PE3. ¿Qué relación existe entre seguridad y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del Hospital de Apoyo II - 1 llave?

PE4. ¿Qué relación existe entre confianza y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del Hospital de Apoyo II - 1 llave?

PE5. ¿Qué relación existe entre aspectos tangibles y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del Hospital de Apoyo II - 1 llave?

PE6. ¿Cómo se presenta la calidad de atención en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del Hospital de Apoyo II - 1 llave?



PE7. ¿Cómo se presenta la satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del Hospital de Apoyo II - 1 llave?

1.2. Justificación del estudio

Justificación teórica

Este estudio se utilizó como fuente de referencia para investigaciones posteriores y pretende proporcionar información más actualizada sobre el nivel de atención y satisfacción a lo largo del periodo posparto.

Justificación práctica

La presente investigación evidenció una serie de resultados de ambas variables, lo cual permitió determinar la relación entre ambas variables, por ende, estos datos estadísticos ayudaran a tomar estrategias.

Justificación metodológica

En este aspecto, se contó con dos cuestionarios como instrumentos: encuesta Servqual modificado cuenta con su validez y confiabilidad y la encuesta sobre satisfacción de usuario que fue debidamente validado a partir de la planeación del investigador, estas técnicas e instrumentos pueden ser utilizados como referencia para futuras investigaciones.

Justificación social

Se quiere que el personal de salud sea más cálido, empático y tenga una comunicación clara con las mujeres en este periodo. También se espera que este estudio motive a otros a investigar más sobre el tema.



1.3. Objetivos de la investigación

Objetivo general

OG. Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del Hospital de Apoyo II - 1 llave.

Objetivos específicos

OE1. Examinar la relación entre respuesta rápida y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del Hospital de Apoyo II - 1 llave, 2024.

OE2. Describir la relación entre empatía y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del Hospital de Apoyo II - 1 llave.

OE3. Identificar la relación entre seguridad y satisfacción en puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del Hospital de Apoyo II - 1 llave.

OE4. Estimar la relación entre confianza y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del Hospital de Apoyo II - 1 llave.

OE5. Mostrar la relación entre aspectos tangibles y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del Hospital de Apoyo II - 1 llave.

OE6. Identificar la calidad de atención en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del Hospital de Apoyo II - 1 llave.

OE7. Especificar la satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del Hospital de Apoyo II - 1 llave.



1.4. Hipótesis

Hipótesis general

Existe una relación entre calidad de atención y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del Hospital de Apoyo II - 1 llave, 2024.

Hipótesis específicas

HE1. Existe relación entre respuesta rápida y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del Hospital de Apoyo II - 1 llave.

HE2. Existe relación entre empatía y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del Hospital de Apoyo II - 1 llave.

HE3. Existe relación entre seguridad y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del Hospital de Apoyo II - 1 llave.

HE4. Existe relación entre confianza y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del Hospital de Apoyo II - 1 llave.

HE5. Existe relación entre aspectos tangibles y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del Hospital de Apoyo II - 1 llave.

1.5. Variables

Variable 1: Calidad de atención

Variable 2: Satisfacción.

Definición conceptual de la variable

Variable 1: Calidad de atención

Es el grado en que los servicios sanitarios ayudan a las poblaciones a lograr los resultados de salud previstos. Es esencial para obtener cobertura y se consigue utilizando conocimientos especializados respaldados por datos (9).



Variable 2: Satisfacción

La experiencia se define como un estado subjetivo y único que emerge en cada individuo, influenciado por procesos complejos tanto intrapersonales como interpersonales. Esta experiencia no se limita únicamente a evaluaciones personales, sino que también se ve influenciada por interacciones sociales y la percepción colectiva dentro de grupos sociales específicos (10).

Definición operacional de la variable

Variable 1: Calidad de atención

Fue evaluado por medio de un cuestionario, el cual está comprendido por 5 dimensiones.

Variable 2: Satisfacción

Fue evaluado mediante el cuestionario, el cual cuenta con 1 dimensión.



1.6. Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Valor final
Variable 1: Calidad de atención	1.1. Respuesta rápida	1.1.1. Trabajo eficaz y eficiente	1= insatisfacción severa 2=Insatisfacción moderada 3=Insatisfacción leve 4=Satisfacción moderada 5=Satisfacción moderada 6=Satisfacción amplia	Calidad alta Calidad regular Calidad mala
	1.2. Empatía	1.2.1 Buen trato al paciente	1= insatisfacción severa 2=Insatisfacción moderada 3=Insatisfacción leve 4=Satisfacción moderada 5=Satisfacción moderada 6=Satisfacción amplia	
	1.3. Seguridad	1.1.3. Protocolos de bioseguridad	1= insatisfacción severa 2=Insatisfacción moderada 3=Insatisfacción leve 4=Satisfacción moderada 5=Satisfacción moderada 6=Satisfacción amplia	
	1.4. Confianza	1.1.4. Nivel de confianza	1= insatisfacción severa 2=Insatisfacción moderada 3=Insatisfacción leve 4=Satisfacción moderada 5=Satisfacción moderada 6=Satisfacción amplia	
	1.5. Aspectos tangibles	1.1.5. Equipamiento biomédico e infraestructura en buen estado	1= insatisfacción severa 2=Insatisfacción moderada 3=Insatisfacción leve 4=Satisfacción moderada 5=Satisfacción moderada 6=Satisfacción amplia	
Variable 2: Satisfacción	2.1. Grado de satisfacción	2.1.1. Satisfacción de la púrpura	1= No satisfecho 2= Poco satisfecho 3= Satisfecho 4= Muy satisfecho	Insatisfacción Satisfacción media Satisfacción completa



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Antecedentes internacionales

Vasquez (11) en Venezuela, realizó un estudio sobre Nivel de satisfacción de las madres con el cuidado obstétrico durante el parto y puerperio en el Hospital Central Universitario, 2024. Se caracterizó por ser descriptivo y de corte transversal; donde participaron 50 madres. **Los resultados** muestran que, aunque el 94% de las pacientes no pusieron objeciones a las medidas de analgesia y confort tras el parto, casi nueve de cada diez personas se sintieron muy felices con la información que se compartió y con la cantidad de expertos que estuvieron presentes cuando dieron a luz. Cuando se pasó a la atención posterior al parto, casi todas las personas se sintieron muy felices con la cantidad de médicos que estuvieron presentes. Pero la mayoría no estuvo contenta con el tiempo que la enfermera les ayudó a alimentar a su bebé. Más de las tres cuartas partes de las personas se sintieron muy felices de recibir ayuda cuando la necesitaban, casi todas se sintieron muy felices con el lugar donde colocaron a su bebé durante



las tomas y más de la mitad se sintieron seguras de saber qué hacer si su bebé se atragantaba. En cuanto al entorno y la logística, el 98% y el 92% de los pacientes, respectivamente, se mostraron insatisfechos con la calidad de la comida y su disponibilidad. El 60% expresó total agrado, el 38% una satisfacción moderada y el 2% ninguna alegría. **En conclusión**, la satisfacción de las pacientes sirve como indicador del calibre del tratamiento.

Ruales (12) en Ibarra, realizó una investigación sobre Nivel de satisfacción y calidad de atención en mujeres de parto y posparto, atendidas en el Hospital Básico Antonio Ante, 2023. La metodología se realizó mediante el enfoque cuantitativo, correlación, por otro lado, fue no experimental, estudiada en una población de 76 puérperas. **Los resultados** evidencian un valor de significancia de 0,000, un 42% de puérperas indicaron satisfacción moderada, el 42% evidencia una calidad regular según dimensiones de satisfacción se evidencia una satisfacción moderada y según las dimensiones de calidad se evidencia un nivel regular. **En conclusión**, existe relación entre las dos variables con un p valor de 0.000 menor al 0.05.

Haile y Mnusi (13) en Etiopía, investigaron sobre Calidad de la atención obstétrica y neonatal en los centros de salud de la ciudad de Addis Abeba, 2023. Se empleó una metodología de diseño mixto secuencial explicativo, donde participaron 500 mujeres posparto. **Tras lo evaluado** indicaron que solo el 33% de los centros de salud proporcionaban atención de calidad aceptable, aunque todos contaban con los recursos físicos necesarios para brindar atención obstétrica y neonatal. Sin embargo, solo unos pocos alcanzaron los umbrales de calidad requeridos para la comunicación (24%), prácticas basadas en evidencia (36%) y apoyo a las parteras calificadas



(24%). Ningún centro de salud logró el estándar de calidad para el apoyo emocional durante el trabajo de parto y el posparto. **En conclusión**, se necesitan intervenciones efectivas de mejora de la calidad.

Paiva et al. (14) en Brasil, evaluaron sobre Evaluación de la calidad de la asistencia al parto normal hospitalario mediante el índice de Bolonia, 2022. Los **materiales y métodos** fue una investigación cuantitativa, de observación y transversal; para la población se contó con gestantes a las que se avaluó en su atapa de puerperio, siendo 55 puérperas las que participaron; la técnica que emplearon fue la entrevista y a través de un formulario recopilaron los datos necesarios. Se supo con los **resultados** que la calidad fue intermedia (media 3.44), se observó que el 94.5% tuvo compañía de algún familiar durante el parto. Es así que **concluyeron** que, aunque la calidad de atención presenta mejoras, es necesario educar y empoderar a las mujeres y lograr una mejor adherencia de los profesionales.

Muso y Orozco (15) en Ecuador, realizaron un estudio sobre Satisfacción percibida de los cuidados del parto y puerperio inmediato y mediato en usuarias atendidas en el servicio de obstetricia del Hospital Vicente Corral Moscoso, 2020. La **metodología** fue transversal y observacional, donde participaron 323 mujeres. **Tras lo evaluado el 56.06%** estaban satisfechas con la atención de parte de los servicios, en las dimensiones, el 65.4% presentaron muy satisfechas en cuanto a los cuidados del parto, 48.7% presentan muy satisfechas en cuanto al cuidados en el puerperio. **En conclusión**, 199 mujeres estaban satisfechas con la atención.



Antecedentes nacionales

Horna (16) en Lima – San Borja, estudiaron Calidad de atención y la satisfacción de pacientes en el servicio de obstetricia en el Centro de Salud Todos Los Santos San Borja Lima, 2024. El estudio tuvo una **metodología** cuantitativa, descriptivo-correlacional, y no experimental; 1475 personas conformaron la población, parte de la muestra fueron 306 mujeres. Según los **resultados** se obtuvo el p valor en, fiabilidad ($p=0.012$), capacidad de respuesta ($p=0.041$), seguridad ($p=0.018$), empatía ($p=0.020$), y aspectos tangibles ($p=0.018$). Entonces en **conclusión** que ambas variables se asocian.

Soto (17) en Lima – Villa el Salvador, desarrolló una investigación sobre Calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia, Centro Materno Infantil César López Silva, 2023. Se desarrolló con una **metodología** de nivel correlacional y transversal, donde participaron 70 mujeres. Los **resultados** indicaron que, respecto a la satisfacción obtuvieron los siguientes valores: fiabilidad ($p=0.000$ y $r=0.656$), capacidad de respuesta ($p=0.000$ y $r=0.722$), seguridad ($p=0.000$ y $r=0.744$), empatía ($p=0.000$ y $r=0.689$), y elementos tangibles ($p=0.000$ y $r=0.653$). De ese modo se llegó a la **conclusión** de que ambas variables se relacionan.

Gonzales y Rojas (18) en Chota, publicaron su estudio sobre Calidad de atención del obstetra y su relación con la satisfacción del parto vaginal en puérperas, hospital José Soto Cadenillas - Chota 2021, 2023. Por ello la **metodología** fue transversal, descriptivo y correlacional; donde participaron 144 mujeres. De acuerdo a los **resultados**, el 97.2% calificó la atención del



obstetra como de alta calidad; por otro lado, la satisfacción en las distintas dimensiones se calificó en un nivel satisfecho en más del 90%; respecto a la relación esta fue estadísticamente significativa ($p < 0.05$). Es así que se **concluyó** que, existe asociación entre estas variables estudiadas

Curi (19) en Lima, planteó sobre Nivel de satisfacción de puérperas y calidad de atención recibida del personal enfermería del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2022. Para ello desarrolló un estudio con **metodología** cuantitativa y correlacional. La población objetivo fueron puérperas atendidas en obstetricia de un hospital nacional, la muestra fueron 80 mujeres en puerperio. Se utilizó 2 instrumentos. En los **resultados** se supo que, el 85% de las puérperas tuvo una satisfacción buena de la atención que recibió de las enfermeras; en cuanto a la calidad de atención, también fue buena según el 87.5% de las puérperas. En conclusión, ambas variables se asocian.

Apolinario (20) en Lima, estudiaron sobre Calidad de atención y satisfacción de la usuaria en el servicio de obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022. Por tanto, se optó por una **metodología** básica, no experimental y transversal; donde participaron 113 mujeres. Con los **resultados** se pudo conocer los valores de la correlación entre, calidad de atención y satisfacción ($p=0.000$ y $r=0.882$); elementos tangibles y satisfacción ($p=0.000$ y $r=0.808$), fiabilidad ($p=0.000$ y $r=0.709$), capacidad de respuesta y satisfacción ($p=0.000$ y $r=0.671$), seguridad y satisfacción ($p=0.000$ y $r=0.774$), y finalmente empatía con satisfacción ($p=0.000$ y $r=0.803$). **Concluyendo** que existe un nexo significativo entre calidad de atención y satisfacción.



Gutii (21) en Lima, estudiaron sobre Percepción de la calidad de atención y satisfacción en la atención del parto, en las usuarias del Centro Materno Infantil San Fernando, Ate, 2022. Fue de tipo descriptivo, correlacional y transversal. Donde participaron 130 mujeres. **Tras lo evaluado** indicaron que el 4,6% de las participantes mostraron una percepción muy baja en la dimensión de seguridad. Como **conclusión**, ambas variables se relacionan.

Olaya (22) en Piura, estudiaron sobre Nivel de satisfacción de puérperas mediatas sobre la atención del personal de Obstetricia, Hospital Chulucanas, 2022. El estudio fue descriptivo, cuantitativo, observacional, transversal, y no experimental; donde participaron 86 puérperas. En los **resultados** el 53.5% de las puérperas presentaron satisfacción en atención, el 73.0% presentaron medianamente satisfechas y el 46.5% completa satisfacción. **En conclusión**, más de la mitad de las puérperas presentan medianamente satisfacción.

Palacios (23) en Abancay, investigaron sobre Calidad de atención y satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un centro de salud Abancay, 2022. La metodología fue básica, cuantitativa, correlacional, no experimental y transversal; donde participaron 54 mujeres. Según los **resultados** los valores fueron significativos, entre las variables principales se obtuvo un $p=0.000$ y $r=0.606$; y en las dimensiones, fiabilidad ($p=0.000$ y $r=0.519$), capacidad de respuesta ($p=0.000$ y $r=0.542$), seguridad ($p=0.000$ y $r=0.462$), empatía ($p=0.000$ y $r=0.540$), elementos tangibles ($p=0.001$ y $r=0.455$), todas con respecto a satisfacción. De ese modo se **concluyó** que existe relación entre ambas variables.



Barrios y Cachique (24) en Lima, desarrollaron un estudio sobre Calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica, 2021. Como **metodología** correlacional, transversal, observacional, donde participaron 418 mujeres, con muestra fue de 200. En **resultados** del estudio, la tercera dimensión fue una combinación de satisfacción del usuario y confiabilidad percibida, con un valor de 0,406 y un valor P menor a 0,01. Las dimensiones incluyeron satisfacción del usuario y capacidad de respuesta percibida (0,493; $P < 0,01$) La segunda dimensión fue satisfacción del usuario ($P = 0,476 < 0,01$), mientras que la dimensión tangible. En **conclusión**, ambas variables se relacionan.

Mendoza y Quispe (25) en Ayacucho, estudiaron sobre Calidad en la atención del parto en usuarias del servicio de obstetricia. Hospital II EsSalud de Ayacucho, 2020. Se basaron en una **metodología** descriptivo, no experimental y correlacional. Donde participaron 124 puérperas de parto normal. Según los **resultados** el 41.9% de las puérperas evidenció que la atención que recibieron fue muy buena. Es así que se llegó a la **conclusión** de que la calidad de atención es buena.

Aquije y Kuroki (26) en Ica, decidieron estudiar sobre Calidad de atención del parto según puérperas del servicio de obstetricia de un hospital general de Perú, 2020. Según la **metodología** fue un estudio descriptivo y transversal; para la población se consideró a puérperas del hospital, y así se conformó una muestra de 211 mujeres. **Con los datos recolectados**, indicaron que el 70.1% estuvieron satisfechas por ello calificaron como muy buena la calidad con la que las atendieron. **Concluyendo** que las puérperas



del servicio de obstetricia mayormente percibieron una atención de calidad muy buena.

2.2. Marco teórico

1. Calidad de atención

Esta actividad requiere una planificación y una práctica cuidadosas, ya que puede afectar la salud de las personas que la realizan. También puede afectar a las futuras mamás y a sus bebés más adelante, lo que aumenta la probabilidad de que surjan problemas como la pérdida de habilidades de movimiento, sentirse muy triste y tener problemas durante el embarazo, como demasiada actividad del bebé o que no crezca lo suficiente.

Al evaluar el balance de las posibles ganancias y pérdidas asociadas a un proceso en todos sus componentes, la atención de calidad se define como aquella que se prevé que ofrecerá y garantizará el máximo y más completo bienestar del usuario (27).

Sin embargo, no todas las empresas son capaces de adaptarse a los requisitos que desean sus clientes. Sin embargo, no todas las empresas son capaces de adaptarse en cuanto a la eficacia y eficiencia de sus operaciones, así como a la calidad y personalización de los servicios que reciben (28).

La OMS lo define como el grado en que los servicios de salud para los individuos, donde abarca la promoción, prevención, tratamiento, paliación y rehabilitación (29). Así, la capacidad de los servicios sanitarios para ofrecer soluciones adecuadas y apropiadas que satisfagan las exigencias y demandas sanitarias se caracteriza como el concepto (30).



Según el modelo SERVQUAL menciona 5 dimensiones para poder mediar la calidad de atención:

1.1. Respuesta rápida

También abarca la pronta ejecución de las tareas acordadas y el grado de accesibilidad de la empresa a los clientes, es decir, la facilidad y posibilidad de ponerse en contacto con la empresa. Alude a la disposición que ayuda a los clientes y ofrece asistencia puntual (30).

La satisfacción en el puerperio es un aspecto crucial de la atención posparto que influye significativamente en la experiencia global de la mujer durante esta etapa tan importante. Para comprender mejor este concepto, es fundamental explorar varios componentes (30).

1.1.1. Trabajo eficaz y eficiente

La eficacia se mide por los resultados alcanzados en relación con los objetivos establecidos, suponiendo que estos objetivos estén alineados con la visión definida. La eficiencia mide cuánto trabajo se necesita para alcanzar los objetivos. Analiza los costos, el tiempo necesario y el uso correcto de los recursos y las personas (31).

La organización, vista como un sistema de significados, nos permite entender la eficacia como el grado en que se cumplen esos significados. Por lo tanto, una organización es eficaz cuando logra llevar a cabo y realizar esos significados. Esto implica que la eficacia se refleja en la realidad, representando la existencia objetiva de esos significados dentro de la organización (32).



1.2. Empatía

Habla de la disposición de la empresa a prestar a cada cliente una atención particular. Implica un gran compromiso y conexión con el cliente, conocer a fondo sus deseos y atributos únicos. Dado que ser educado es parte de estar seguro, es muy importante ser amable para comprender a los demás (31).

El nivel de satisfacción del periodo posparto es la empatía. Es crucial que los profesionales sanitarios sepan relacionarse y comprender los sentimientos y experiencias que viven las mujeres en este delicado momento. La empatía facilita una conexión genuina entre la mujer y el personal médico, lo que puede generar confianza y satisfacción en la atención recibida (33).

1.2.1. Buen trato al paciente

La percepción del buen trato hacia el paciente es clave para identificar estrategias efectivas en la enseñanza de enfermería. Por lo tanto, este trabajo describe las características de un cuidado de enfermería que respete el buen trato, junto con acciones específicas a considerar en la práctica profesional (34).

1.3. Seguridad

La credibilidad se da cuando un cliente confía en que una organización resolverá sus problemas de la mejor manera posible. Esta confianza incluye creer en la honestidad, fiabilidad e integridad de la organización. Para hacer feliz a un cliente, una empresa debe prestar atención a lo que quiere el cliente y demostrar que realmente se preocupa por él (31).



La seguridad es otro aspecto clave que influye en la calidad de la satisfacción en el puerperio. Las mujeres necesitan sentirse seguras y protegidas durante el proceso posparto, tanto física como emocionalmente. Esto implica proporcionar un entorno de atención seguro, protocolos claros para la prevención y gestión de complicaciones, así como una comunicación efectiva sobre los cuidados y procedimientos médicos (35).

1.3.1. Protocolos de bioseguridad

Es necesario cumplir con los protocolos de seguridad en el centro obstétrico, lo que favorece en una buena percepción por parte de toda mujer gestante que pasa por este servicio para llevar a cabo el proceso de parto; aparte de ello, se debe velar por la seguridad física y física de las pacientes (36).

1.4. Confianza

Es la capacidad de prestar el servicio con coherencia, segura y atenta que debe tener la empresa que lo ofrece (31).

Las mujeres necesitan confiar en la competencia y experiencia de los profesionales que las atienden. La falta de confianza puede generar ansiedad y malestar, afectando negativamente la experiencia posparto de la mujer (37).

El nivel de confianza que el paciente tenga en el profesional de la salud requiere un sólido dominio y conocimiento basado en argumentos y acciones tanto actuales como pasados. En presencia del paciente, el profesional debe comprender a fondo la condición del paciente y su posible evolución. No debe haber límites para compartir detalles específicos con el paciente, y por



lo tanto, el profesional debe ofrecer toda la información necesaria de manera completa y comprensible (38).

1.5. Aspectos tangibles

Los atributos físicos de los establecimientos, incluidos el personal, los materiales, los equipos, la infraestructura y los materiales de comunicación (39).

Esto incluye la disponibilidad y accesibilidad de recursos físicos, como instalaciones limpias y cómodas, equipos médicos adecuados y suministros esenciales. La atención a los detalles tangibles puede mejorar significativamente la experiencia de la mujer durante el puerperio y contribuir a su satisfacción general con la atención recibida.(40)

1.5.1. Equipamiento biomédico e infraestructura en buen estado

Un dispositivo médico es un sistema operativo y funcional que integra componentes electrónicos, eléctricos, hidráulicos o hídricos, estos programas informáticos fueron creados por el creador para ayudar a las personas. Sirven para detener enfermedades, descubrir qué anda mal, tratar problemas o ayudar a la recuperación. No se consideran dispositivos biomédicos aquellos implantados en el cuerpo humano o de uso único (41).

La infraestructura es básicamente el conjunto de diferentes elementos de un edificio, como piezas y equipos, que permiten que se lleven a cabo los servicios y actividades de salud (41).



2. Satisfacción

Se considera que un usuario está satisfecho cuando se encuentra en un estado mental en el que es capaz de formarse una opinión sobre un servicio o un bien que se le ha suministrado basándose en su propio juicio. Como varias personas que utilizan el mismo servicio llegarán a conclusiones y juicios diferentes sobre lo que piensan de él, la naturaleza de este aspecto es totalmente subjetiva (42).

La satisfacción de las personas que reciben tratamiento es un elemento esencial de una prestación médica de calidad. Su valor reside principalmente en que permite identificar las deficiencias de los servicios sanitarios y tomar medidas para cambiar estos defectos, mejorando así las expectativas médicas y no médicas del usuario con respecto a su propia atención sanitaria. Estos factores incluyen la actitud del personal, la relación proveedor-usuario, la accesibilidad al servicio, la competencia técnica y la eficiencia (43).

Esta medición debe realizarse de forma periódica, ya que requiere conocer tanto las líneas generales de la atención como los rasgos específicos que influyen en cómo un usuario ve las cosas y toma sus decisiones (44).

La relación entre profesional usuario son las que fomentan la credibilidad y la confianza, y son respeto, discreción, civismo, comprensión y compenetración sirven como indicadores de credibilidad. Además, los factores cruciales son la comunicación, la escucha y la creación de una buena relación (45).



2.1. Grado de satisfacción de usuario

A continuación, se describen cuatro factores (45):

No satisfecho: En la escala de "evaluación de la satisfacción", se considera que el usuario está insatisfecho cuando su puntuación está entre 0 y 15.

Poco satisfecho: En la "escala de valoración de la satisfacción", se indica una baja satisfacción cuando el usuario da al producto entre 16 y 30.

Satisfecho: En la "escala de valoración de la satisfacción", se considera que el usuario está satisfecho cuando ha obtenido entre 31 y 45.

Muy satisfecho: En la "escala de valoración de la satisfacción", se considera que el cliente está "muy satisfecho" cuando su puntuación se sitúa entre 46 y 60.

2.3. Marco conceptual

Atención: La atención se produce cuando el personal de salud escucha, se fija en los detalles y realiza acciones que cambian el curso de los acontecimientos. Similar a la vigilancia, abarca mantenerse alerta, en guardia a lo inesperado o impredecible para poner en acción medidas necesarias y rápidas (46).

Calidad: Se refiere al cumplimiento de requisitos, por ende, significa conformidad de las necesidades y no elegancia (47).

Calidad de atención: Es el procedimiento por el que cada paciente obtiene un conjunto personalizado de servicios de diagnóstico (48).



Puerperio: Define el tiempo de posparto, como el que comienza inmediatamente después del alumbramiento de la placenta y continúa durante un total de seis semanas posteriores (22).

Satisfacción: La palabra "satisfacción", que viene del latín "satiatio", se refiere al grado de cumplimiento de las expectativas (22).

Usuario: Es persona que utiliza algo de forma habitual. La palabra "usuario", que deriva del latín usuarios, se utiliza para describir a la persona que hace uso de algún objeto o servicio (48).



CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño de la investigación

Fue no experimental, ya que fue una investigación empírica y sistemática en donde las variables 1 y 2 no fueron manipuladas por ningún motivo, los eventos se presentaron de manera natural y así se registraron (49).

3.2. Tipo de investigación

Fue básica ya que este tipo de investigaciones tiene como fin lograr un mejor entendimiento de la información que se tiene a cerca de un fenómeno (variable). De nivel relacional, ya que se evaluó la relación entre dos a más variables (51). Corte transversal, ya que este estudio recogió datos en un momento determinado (50).

3.3. Método

Se basó en el método hipotético – deductivo, con enfoque cuantitativo, que comprende inferir en consecuencias a cerca de un fenómeno (formular hipótesis) así mismo poder comprobarlas o rechazarlas (deducir). También porque de este modo la información recolectada se puede procesar

numéricamente y los resultados a diferencia del cualitativo son generalizables (50).

3.4. Población y muestra

Población

Se conformó por 210 puérperas usuarias del servicio de obstetricia del Hospital de Apoyo II - 1 llave, 2024.

Muestra

Al tener una población considerable, la muestra fue calculada mediante la fórmula utilizada para poblaciones finitas (poblaciones en las que se conoce el número exacto de integrantes), dando un resultado de 137 puérperas usuarias. Seguidamente se detalla el proceso de cálculo:

Fórmula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Reemplazando:

- N: Es la población (210)
- Z: Nivel de confianza al 95% (1.96)
- e: Precisión o el error al 5% (0.05)
- p: Probabilidad de éxito (0.5)
- q: Probabilidad de fracaso (0.5)
- n: Es la muestra resultante



Calculando:

$$\frac{210 (1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}{(0.05)^2 \times (210 - 1) + (1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}$$

$$n = 137$$

Muestreo

La selección de las unidades de análisis se realizó por medio del muestreo probabilístico, de manera aleatoria y por los siguientes criterios:

Criterios de inclusión.

- Usuaris de 18 a 49 años.
- Usuaris que aceptaron participar voluntariamente en el estudio.

Criterios de exclusión:

- Usuaris mayores de 49 años.
- Usuaris que se negaron a participar en el estudio.

3.5. Técnicas, fuentes e instrumentos para la recolección de datos

Técnicas

Variable 1: Encuesta

Variable 2: Encuesta

La técnica utilizada, encuesta, es útil para recopilar y posteriormente poder analizar datos representativos. La encuesta consiste en procedimientos estandarizados de investigación para describir, predecir o explicar características específicas de una población más amplia (53).



Instrumentos

Para obtener respuesta a las preguntas de investigación planteadas, se utilizó 2 instrumentos:

Variable 1: Encuesta SERVQUAL modificado

Se empleó este instrumento que es de utilidad para evaluar la calidad de atención, el cual fue desarrollado por Zúñiga L. (54), en el año 2018. Este cuestionario consta de 5 dimensiones: Respuesta rápida (ítems 1, 2 y 3), empatía (4, 5 y 6), seguridad (7, 8, 9, 10, 11, 12 y 13), confianza (14, 15, 16, 17 y 18), y aspectos tangibles (19, 20 y 21). Las participantes contaron con 15 minutos para completarlo, las opciones de marcado fueron de la siguiente manera: 1 = insatisfacción severa, 2 = insatisfacción moderada, 3 = insatisfacción leve, 4 = satisfacción, 5 = satisfacción moderada y 6 = satisfacción amplia. De la sumatoria de estas respuestas, se calcula el valor final y con el puntaje obtenido se ubica la calidad de atención, de 21 a 56 puntos, indican que la puérpera percibió una mala calidad; de 57 a 91 puntos, la calidad es regular; y de 92 a 126 puntos, la calidad de atención es alta.

Variable 2: Encuesta sobre satisfacción del usuario

Se empleó este instrumento, el cual fue elaborada por el investigador. Esta encuesta cuenta con una dimensión de grado de satisfacción compuesta por 15 preguntas, las cuales están calificadas como D = No satisfecho, C = Poco satisfecho, B = Satisfecho y A = Muy satisfecho.

Para obtener el valor final, se suma el puntaje obtenido en cada ítem y a partir de esa sumatoria, según el baremo se considera en 3 niveles: insatisfacción: (de 15 – 30 puntos), satisfacción media (de 31 – 45 puntos) y satisfacción completa (si la puérpera obtiene un puntaje de 46 – 60).



3.6. Validación de la contrastación de hipótesis

Para contrastar las hipótesis planteadas se utilizó la prueba de chi cuadrado de Pearson. Para lo cual se consideró los siguientes criterios:

Valor de significancia, $\alpha = 0.05$

según la siguiente regla:

- Cuando $p < 0.05$, confirma la alterna.
- Cuando $p \geq 0.05$, se confirma la nula.

3.7. Validez y confiabilidad del instrumento

Variable 1: Calidad de atención

Validado por Zúñiga L. (54), quien sometió el instrumento al juicio de tres expertos con grados de maestría, quienes lo aprobaron.

Primero probamos el sistema para ver si es confiable utilizando un método especial llamado coeficiente alfa de Cronbach, con una escala aceptada a partir de 0.7 para considerar que los ítems son consistentes y adecuados para el instrumento final.

También en esta investigación, se hizo revisar este instrumento por 3 jueces expertos, se obtuvo una validación al 100%. Aparte de ello, se empleó una prueba piloto, por lo cual se analizó con el Alfa de Cronbach y resultó un valor 0.807; confirmando su confiabilidad (Anexo 5).

Variable 2: Satisfacción

La encuesta sobre la satisfacción del usuario fue validada por el autor de esta investigación, sometiéndola al juicio de 3 expertos, obteniendo aprobación en todos los indicadores de validez, alcanzando un 100%, lo que hizo factible aplicarlo (Anexo 5).



Utilizamos una herramienta para comprobar su fiabilidad antes de probarla con 15 madres primerizas de otro hospital. Después de esa prueba, analizamos la herramienta con un método especial llamado Alfa de Cronbach y obtuvimos una puntuación de 0,880 lo que permitió concluir en que esta encuesta es confiable para su aplicación (Anexo 5).

3.8. Plan de recolección y procesamiento de datos

Recolección de datos

- Para comenzar la ejecución se solicitó autorización.
- Una vez obtenida la aprobación, se solicitó permiso al jefe del servicio de obstetricia para llevar a cabo la recogida de información con los instrumentos de la investigación y recopilar los datos necesarios.
- Posteriormente, se programó una cita con la jefatura de obstetricia para coordinar y programar las reuniones con las usuarias del servicio durante el puerperio.

Procesamiento de datos

Todo lo recolectado fue vaciado en el programa Excel, en este se procedió a codificar y organizar los datos. luego se exportó al programa SPSS v.26, llevando a cabo las siguientes acciones: comprender las peculiaridades de datos, seleccionar la prueba estadística adecuada para comprobar las hipótesis, analizar y presentarlos mediante tablas estadísticas y representaciones en figuras correspondientes.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados y discusión

Objetivo general

RELACIÓN DE DATOS ENTRE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN EL PUERPERIO DE USUARIAS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE APOYO II - 1 ILAVE, 2024.

Calidad de atención	Satisfacción
	P
Respuesta rápida	0.001
Empatía	0.004
Seguridad	0.001
Confianza	0.002
Aspectos tangibles	0.043

Fuente: Cuestionario SERVQUAL modificado y Cuestionario sobre satisfacción del usuario.

En la relación de datos entre la variable calidad de atención y la variable satisfacción en el puerperio, en la cual se encuentra que entre la respuesta rápida y la satisfacción el valor de $p = 0.01$, la empatía respecto a la satisfacción obtiene un $p = 0.004$, la seguridad con la satisfacción un valor $p = 0.001$, entre la confianza y satisfacción resulta $p = 0.002$ y aspectos tangibles relacionado con la satisfacción



se obtuvo $p = 0.043$; en todas las dimensiones se alcanza valores estadísticamente significativos ($p < 0.05$).

Estos resultados son similares a los que encontró Ruales, A. (12) en Ecuador, investigó el nivel de satisfacción y calidad de atención durante el parto y posparto; posterior al análisis de los datos demostró que existe relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención, refrendado por un p valor de $0.000 < 0.05$. Al igual que Horna Y. (16), determinó la asociación entre estas variables ($p = 0.015$). También Soto M. (17), determinó que la relación fue significativa ($p < 0.05$).

La satisfacción es una manera subjetiva de calificar la calidad de atención; además en esta clasificación influye la percepción personal de cada persona lo que la puede llevar a juzgar si la calidad de la atención recibida ha sido satisfactoria o no. Evaluar el equilibrio entre las posibles ganancias y los costes que pueden acompañar al proceso en todos sus componentes es otro aspecto de la calidad (24,41). A todo esto, se puede atribuir que existe variedad de características personales en las usuarias del Hospital de Ilave, como los factores sociodemográficos, el conocer o no el sistema de salud, si es primigesta o multigesta, entre muchos otros puntos.



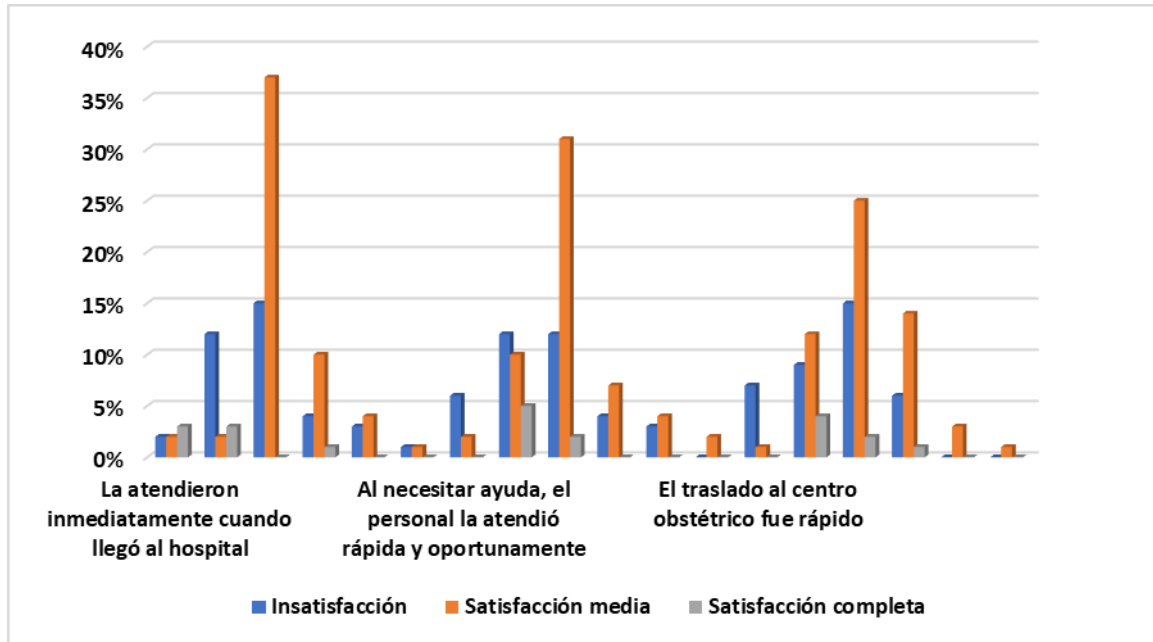
Objetivo específico 1

TABLA 1. RESPUESTA RÁPIDA Y SATISFACCIÓN EN EL PUERPERIO DE USUARIAS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE APOYO II - 1 ILAVE

Respuesta rápida	Satisfacción						Total	
	Insatisfacción		Satisfacción media		Satisfacción completa		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
La atendieron inmediatamente cuando llegó al hospital								
Insatisfacción severa	2	2	3	2	4	3	9	7
Insatisfacción moderada	16	12	2	2	4	3	22	17
Insatisfacción leve	22	15	53	37	0	0	75	52
Satisfacción	5	4	13	10	1	1	19	15
Satisfacción moderada	4	3	6	4	0	0	10	7
Satisfacción amplia	1	1	1	1	0	0	2	2
Total	50	37	78	56	9	7	137	100
Al necesitar ayuda, el personal la atendió rápida y oportunamente								
Insatisfacción severa	7	6	3	2	0	0	10	8
Insatisfacción moderada	17	12	14	10	6	5	37	27
Insatisfacción leve	17	12	44	31	3	2	64	45
Satisfacción	5	4	10	7	0	0	15	11
Satisfacción moderada	4	3	5	4	0	0	9	7
Satisfacción amplia	0	0	2	2	0	0	2	2
Total	50	37	78	56	9	7	137	100
El traslado al centro obstétrico fue rápido								
Insatisfacción severa	9	7	1	1	0	0	10	8
Insatisfacción moderada	12	9	16	12	5	4	33	25
Insatisfacción leve	21	15	36	25	3	2	60	42
Satisfacción	8	6	20	14	1	1	29	21
Satisfacción moderada	0	0	4	3	0	0	4	3
Satisfacción amplia	0	0	1	1	0	0	1	1
Total	50	37	78	56	9	7	137	100

Fuente: Cuestionario SERVQUAL modificado y Cuestionario sobre satisfacción del usuario.

FIGURA 1. RESPUESTA RÁPIDA Y SATISFACCIÓN EN EL PUERPERIO DE USUARIAS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE APOYO II - 1 ILAVE, 2024.



Fuente: Tabla N°1.

Se puede observar en la tabla 1 y la figura 1, la relación de la dimensión respuesta rápida de la variable calidad de atención y la variable satisfacción. En el primer indicador, el 37% de las usuarias refieren insatisfacción en un grado leve respecto a que cuando llegaron al hospital fueron atendidas inmediatamente por lo que reportan una satisfacción media; para el indicador 2, se encuentra que el 31% evidencia estar insatisfecha en que la atendieron rápida y oportunamente, por lo cual la satisfacción de la atención es media para ellas; y en el tercer indicador se evidencia que el 25% de las usuarias manifiesta que está levemente insatisfecha con el traslado rápido al centro obstétrico y se encuentra satisfecha en un nivel medio.



RELACIÓN DE DATOS ENTRE RESPUESTA RÁPIDA Y SATISFACCIÓN EN EL PUERPERIO DE USUARIAS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE APOYO II - 1 ILAVE.

Respuesta rápida	Satisfacción			
	X2Cal	X2Tab	GL	P
La atendieron inmediatamente cuando llegó al hospital	52.76	18.31	10	0.001
Al necesitar ayuda, el personal la atendió rápida y oportunamente	20.71	18.31	10	0.023
El traslado al centro obstétrico fue rápido	22.42	18.31	10	0.013

Respecto a la relación de datos entre respuesta rápida y satisfacción; entre el primer indicador, la atendieron inmediatamente cuando llegó al hospital y la Fuente: Cuestionario SERVQUAL modificado y Cuestionario sobre satisfacción del usuario.

satisfacción, se observa el valor $p = 0.001$, la Chi cuadrada calculada es inferior a la tabulada ($X2Cal=2.76 - X2Tab=18.31$); entre el segundo indicador, al necesitar ayuda, el personal la atendió rápida y oportunamente y la satisfacción se obtiene un valor $p = 0.023$, y la Chi cuadrada calculada es inferior a la tabulada ($X2Cal=0.71 - X2Tab=18.31$); el tercer indicador, el traslado al centro obstétrico fue rápido con la satisfacción, presentan un valor de $p = 0.013$, y la Chi cuadrada calculada es inferior a la tabulada ($X2Cal=2.42 - X2Tab=18.31$); en todas con un grado de libertad en 10.

Lo que guarda coherencia con lo que encontró Horna Y. (16) que en su estudio realizado en Lima identificó la capacidad de respuesta está relacionada de modo significativo a la satisfacción con la atención, ($p=0.041$). Por su parte Apolinario G. (20) también dio a conocer que esta dimensión y variable estaban significativamente relacionadas ($p=0.000$). De igual modo Barrios, J. y Cachique, S. (24), encontraron una correlación significativa ($p=0.000$).

En este aspecto las usuarias habrían prestado atención al cumplimiento puntual de los compromisos, la accesibilidad al hospital, si pudieron contactarlos y con qué

facilidad, además de la actitud que tuvo el personal hacia ellas (31). Se consideraría que las usuarias no habrían sido atendidas inmediatamente, que el traslado fue algo demoroso, como también que no habrían sido tomadas en cuenta en el momento más difícil de su estadía en el servicio; lo que habría afectado negativamente en su satisfacción.

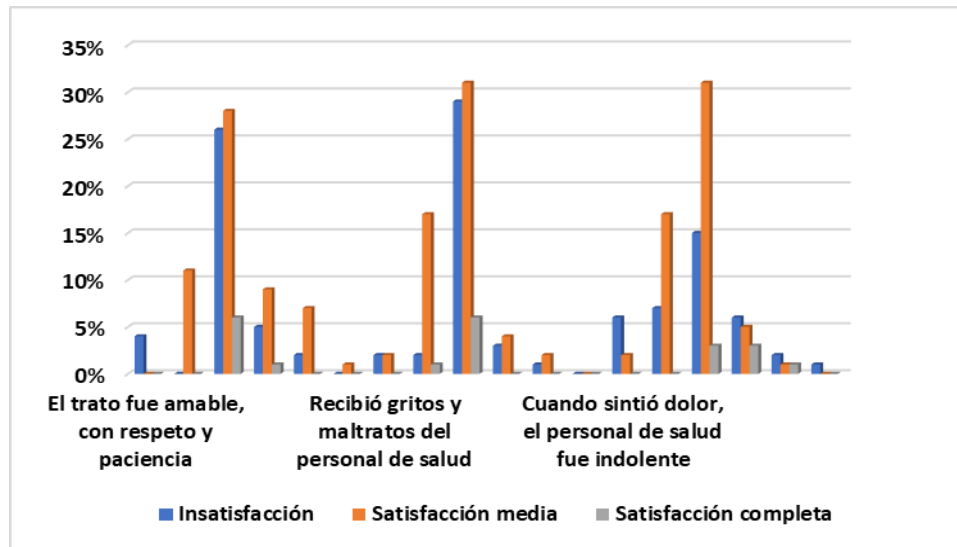
Objetivo específico 2

TABLA 2. EMPATÍA Y SATISFACCIÓN EN EL PUERPERIO DE USUARIAS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE APOYO II - 1 ILAVE

Empatía	Satisfacción						Total	
	Insatisfacción		Satisfacción media		Satisfacción completa			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
El trato fue amable, con respeto y paciencia								
Insatisfacción severa	5	4	0	0	0	0	5	4
Insatisfacción moderada	0	0	15	11	0	0	15	11
Insatisfacción leve	35	26	41	28	8	6	84	60
Satisfacción	7	5	12	9	1	1	20	15
Satisfacción moderada	3	2	9	7	0	0	12	9
Satisfacción amplia	0	0	1	1	0	0	1	1
Total	50	37	78	56	9	7	137	100
Recibió gritos y maltratos del personal de salud								
Insatisfacción severa	2	2	3	2	0	0	5	4
Insatisfacción moderada	2	2	25	17	1	1	28	20
Insatisfacción leve	41	29	42	31	8	6	91	66
Satisfacción	4	3	6	4	0	0	10	7
Satisfacción moderada	1	1	2	2	0	0	3	3
Satisfacción amplia	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	50	37	78	56	9	7	137	100
Cuando sintió dolor, el personal de salud fue indolente								
Insatisfacción severa	8	6	2	2	0	0	10	8
Insatisfacción moderada	10	7	24	17	0	0	34	24
Insatisfacción leve	20	15	44	31	4	3	68	49
Satisfacción	9	6	7	5	4	3	20	14
Satisfacción moderada	2	2	1	1	1	1	4	4
Satisfacción amplia	1	1	0	0	0	0	1	1
Total	50	37	78	56	9	7	137	100

Fuente: Cuestionario SERVQUAL modificado y Cuestionario sobre satisfacción del usuario.

FIGURA 2. EMPATÍA Y SATISFACCIÓN EN EL PUERPERIO DE USUARIAS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE APOYO II - 1 ILAVE



Fuente: Tabla N°2.

De acuerdo a la tabla 2 y la figura 2, se presenta la relación de la dimensión empatía de la variable calidad de atención y la variable satisfacción. Según el primer indicador, el 28% de las participantes refieren insatisfacción leve respecto al trato con amabilidad, respeto y paciencia y a su vez la satisfacción de atención fue media; para el segundo indicador, se encuentra que el 31% está insatisfecha con el grito o maltrato de parte del personal a lo que la satisfacción es clasificada como media; y para el tercer indicador el 31% de las usuarias manifiesta que está levemente insatisfecha con que el personal fuera indolente al dolor que la usuaria sentía y su nivel de satisfacción de atención es medio.



RELACIÓN DE DATOS ENTRE EMPATÍA Y SATISFACCIÓN EN EL PUERPERIO DE USUARIAS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE APOYO II - 1 ILAVE

Empatía	Satisfacción			
	X2Cal	X2Tab	GL	P
El trato fue amable, con respeto y paciencia	25.54	18.31	10	0.040
Recibió gritos y maltratos del personal de salud	17.82	15.51	8	0.023
Cuando sintió dolor, el personal de salud fue indolente	26.06	18.31	10	0.004

Fuente: Cuestionario SERVQUAL modificado y Cuestionario sobre satisfacción del usuario.

Respecto a la relación de datos entre empatía y satisfacción; entre el primer indicador, el trato fue amable, con respeto y paciencia, y la satisfacción, se obtuvo un $p = 0.040$, el valor calculado es mayor al tabulado ($X2Cal=25.54 - X2Tab=8.31$); el segundo indicador, recibió gritos y maltratos, en relación a la satisfacción se obtiene un valor $p = 0.023$, la Chi cuadrada calculada resulta mayor a la tabulada ($X2Cal=7.82 - X2Tab=5.51$); el tercer indicador, cuando sintió dolor, el personal de salud fue indolente, relacionado a la satisfacción tiene un valor de $p = 0.004$, la Chi cuadrada calculada es mayor a la tabulada ($X2Cal=26.06 - X2Tab=18.31$); en todas con un grado de libertad en 10.

Resultados similares se encontraron en los resultados de la tesis de Soto M. (17) identificó la relación existente entre empatía y satisfacción, demostrando que fue significativa ($p=0.000$). También Palacios N. (23) quien desarrolló y publicó su estudio en el cual llegó a confirmar que la empatía está relacionada significativamente con la satisfacción ($p=0.000$) en las pacientes de un servicio de obstetricia en Abancay. A esto se suma Gutii C. (21), halló la asociación entre empatía del personal y satisfacción de las puérperas según su experiencia durante el parto, determinando que existe una correlación significativa ($p=0.000$).

Las usuarias habrían analizado si los profesionales de salud del hospital fueron capaces de comprender y compartir las emociones y experiencias de las mujeres durante este período sensible es esencial; lo que habría sido un factor determinante lograr una conexión entre la mujer y el personal lo que puede generar confianza y satisfacción en la atención recibida (33). En ese sentido es probable que las mujeres encuestadas no estén satisfechas completamente porque habrían percibido un trato no adecuado, probablemente sintieron que el personal les levantó la voz o no llegaron a comprender las molestias, dolor que ellas sentían.

Objetivo específico 3

TABLA 3. SEGURIDAD Y SATISFACCIÓN EN PUERPERIO DE USUARIAS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE APOYO II - 1 ILAVE

Seguridad	Satisfacción						Total	
	Insatisfacción		Satisfacción media		Satisfacción completa			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Cómo considera la atención de su parto por parte del personal								
Insatisfacción severa	8	6	0	0	0	0	8	6
Insatisfacción moderada	14	11	27	19	1	1	42	31
Insatisfacción leve	18	13	35	25	5	3	58	41
Satisfacción	3	2	7	5	1	1	11	8
Satisfacción moderada	6	4	8	6	1	1	15	11
Satisfacción amplia	1	1	1	1	1	1	3	3
Total	50	37	78	56	9	7	137	100
La dejaron sola durante largos periodos de tiempo								
Insatisfacción severa	3	2	0	0	0	0	3	2
Insatisfacción moderada	1	1	25	17	0	0	26	18
Insatisfacción leve	38	28	41	30	7	5	86	63
Satisfacción	4	3	7	5	2	2	13	10
Satisfacción moderada	4	3	2	2	0	0	6	5
Satisfacción amplia	0	0	3	2	0	0	3	2
Total	50	37	78	56	9	7	137	100
El personal mostró interés por solucionar problemas que tuvo durante su parto								
Insatisfacción severa	8	6	0	0	0	0	8	6



Insatisfacción moderada	13	10	20	14	0	0	33	24
Insatisfacción leve	21	15	39	28	6	4	66	47
Satisfacción	5	4	14	10	2	2	21	16
Satisfacción moderada	3	2	5	4	1	1	9	7
Satisfacción amplia	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	50	37	78	56	9	7	137	100

Solicitaron su consentimiento antes de realizar algún procedimiento

Insatisfacción severa	3	2	4	3	0	0	7	5
Insatisfacción moderada	6	4	31	21	0	0	37	25
Insatisfacción leve	34	26	36	27	7	5	77	58
Satisfacción	6	4	7	5	2	2	15	11
Satisfacción moderada	1	1	0	0	0	0	1	1
Satisfacción amplia	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	50	37	78	56	9	7	137	100

Tuvo compañía de su esposo o familiar durante el parto

Insatisfacción severa	4	3	13	9	0	0	17	12
Insatisfacción moderada	15	12	23	16	2	2	40	30
Insatisfacción leve	22	15	24	17	7	5	53	37
Satisfacción	3	2	16	12	0	0	19	14
Satisfacción moderada	5	4	2	2	0	0	7	6
Satisfacción amplia	1	1	0	0	0	0	1	1
Total	50	37	78	56	9	7	137	100

Estuvo cómoda en la posición que dio a luz

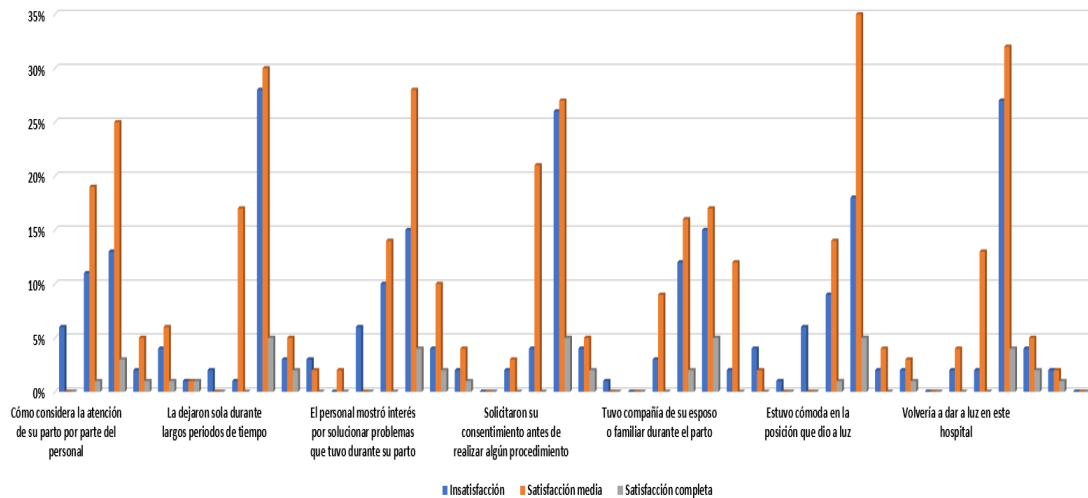
Insatisfacción severa	8	6	0	0	0	0	8	6
Insatisfacción moderada	12	9	19	14	1	1	32	24
Insatisfacción leve	25	18	49	35	7	5	81	58
Satisfacción	3	2	6	4	0	0	9	6
Satisfacción moderada	2	2	4	3	1	1	7	6
Satisfacción amplia	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	50	37	78	56	9	7	137	100

Volvería a dar a luz en este hospital

Insatisfacción severa	3	2	5	4	0	0	8	6
Insatisfacción moderada	2	2	18	13	0	0	20	15
Insatisfacción leve	37	27	45	32	5	4	87	63
Satisfacción	5	4	7	5	3	2	15	11
Satisfacción moderada	3	2	3	2	1	1	7	5
Satisfacción amplia	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	50	37	78	56	9	7	137	100

Fuente: Cuestionario SERVQUAL modificado y Cuestionario sobre satisfacción del usuario.

FIGURA 3. SEGURIDAD Y SATISFACCIÓN EN PUERPERIO DE USUARIAS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE APOYO II - 1 ILAVE.



Fuente: Tabla N°3.

En la tabla 3 y figura 3, se puede contemplar los porcentajes entre la dimensión seguridad de la variable calidad de atención y la variable satisfacción. Para el primer indicador, el 25% de usuarias identifican una insatisfacción leve respecto a la atención de su parto al mismo tiempo la satisfacción fue media; para el segundo indicador, resalta el 30% que se siente levemente insatisfecha porque las dejaron solas por tiempos prolongados y también manifiestan estar medianamente satisfechas; el tercer indicador da a conocer que el 28% pertenece al grupo de usuarias que está insatisfecha en un nivel leve en cuanto al personal muestra interés por solucionar problemas durante el parto al mismo tiempo cataloga medianamente su satisfacción en la atención; respecto al cuarto indicador y la variable, el 27% demuestra una insatisfacción leve al responder si hubo consentimiento antes de realizar los procedimientos y la satisfacción de la atención fue media; siguiendo con el quinto indicador y la variable, existe un 17% con una insatisfacción leve porque la compañía de su esposo o familiar lo que se asocia a una satisfacción media de la atención; luego entre el indicador 6 y la variable, se



encuentra que en el 35% se siente insatisfacción leve en la comodidad de la posición para dar a luz por lo que la satisfacción de atención fue percibida en un nivel medio; y finalmente el séptimo indicador, el 32% refiere insatisfacción leve.

RELACIÓN DE DATOS ENTRE SEGURIDAD Y SATISFACCIÓN EN PUERPERIO DE USUARIAS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE APOYO II - 1 ILAVE.

Seguridad	Satisfacción			
	X2Cal	X2Tab	GL	p
Cómo considera la atención de su parto por parte del personal	20.63	18.31	10	0.024
La dejaron sola durante largos periodos de tiempo	30.98	18.31	10	0.010
El personal mostró interés por solucionar problemas que tuvo durante su parto	19.2	15.51	8	0.014
Solicitaron su consentimiento antes de realizar algún procedimiento	18.32	15.51	8	0.019
Tuvo compañía de su esposo o familiar durante el parto	18.88	18.31	10	0.030
Estuvo cómoda en la posición que dio a luz	17.48	15.51	8	0.026
Volvería a dar a luz en este hospital	16.34	15.51	8	0.038

Fuente: Cuestionario SERVQUAL modificado y Cuestionario sobre satisfacción del usuario.

Respecto a la relación de datos entre seguridad y satisfacción; entre el primer indicador, cómo considera la atención de su parto por parte del personal, y la satisfacción, se obtuvo un $p = 0.024$, el valor calculado es mayor al valor tabulado ($X2Cal=20.63 - X2Tab=18.31$); para el segundo indicador, la dejaron sola durante largos periodos de tiempo, asociado a la satisfacción revela un valor $p = 0.010$, la Chi cuadrada calculada es más alta a la tabulada ($X2Cal=30.98 - X2Tab=18.31$); el tercer indicador, el personal mostró interés por solucionar problemas que tuvo durante su parto, relacionado a la satisfacción tiene un valor de $p = 0.014$, la Chi calculada es mayor a la tabulada ($X2Cal=19.20 - X2Tab=15.51$); entre el cuarto



indicador, solicitaron su consentimiento antes de realizar algún procedimiento, y su relación con la satisfacción revelan un valor de $p = 0.019$, el valor calculado supera la tabulada ($X^2_{Cal}=18.32 - X^2_{Tab}=15.51$); con el indicador 5, tuvo compañía de su esposo o familiar durante el parto, y satisfacción se obtiene $p = 0.030$, el valor calculado supera al tabulado ($X^2_{Cal}=19.88 - X^2_{Tab}=18.31$); seguidamente el sexto indicador, estuvo cómoda en la posición que dio a luz, con relación a la satisfacción arroja un valor de $p = 0.026$, el valor calculado resulta mayor al valor tabulado ($X^2_{Cal}=17.48 - X^2_{Tab}=15.51$); en cuanto al último indicador, volvería a dar a luz en este hospital, relacionado a la variable satisfacción muestra la significancia con $p = 0.026$, el valor calculado resulta mayor al tabulado ($X^2_{Cal}=16.34 - X^2_{Tab}=15.51$); con grados de libertad entre 8 y 10.

Lo que tiene mucha similitud con lo encontrado por Apolinario G. (20), quien posterior al análisis estadístico llegó a inferir que la seguridad y la satisfacción sí presentaban una relación significativa ($p=0.000$) en puérperas, confirmando la hipótesis alterna del estudio. Resultado similar se presentó en la investigación de Gutii C. (21), llegó a investigar entre puérperas su experiencia durante el parto, sobre la seguridad y satisfacción, para lo cual identificó una correlación significativa, ($p=0.00$). Como también Barrios, J. y Cachique, S. (24), que dio a conocer que la seguridad y la satisfacción estaban relacionadas significativamente ($p=0.000$).

En esta dimensión, las mujeres habrían sido capaces de percibir que después de comunicar sus dificultades al personal del hospital, confiaron en que serían tratadas de la mejor manera posible y también se percataron en si el personal que los atendió y los que no también, mostraron preocupación por ellas (31). A lo que se podría atribuir que las usuarias percibieron que las dejaron solas por mucho tiempo, que la mayoría del personal habría estado desinteresado en solucionar los

problemas que las aquejaban, probablemente ni se sintieron cómodas en la sala de partos; aspectos que podrían haber influido en que no estarían satisfechas, tampoco en recomendar a otras mujeres a acudir a este hospital para su proceso de parto.

Objetivo específico 4

TABLA 4. CONFIANZA Y SATISFACCIÓN EN EL PUERPERIO DE USUARIAS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE APOYO II - 1 ILAVE

Confianza	Satisfacción						Total	
	Insatisfacción		Satisfacción media		Satisfacción completa		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
El obstetra comunicó a usted o sus familiares su situación en cada fase del parto								
Insatisfacción severa	7	6	0	0	0	0	7	6
Insatisfacción moderada	18	13	24	17	2	2	44	32
Insatisfacción leve	22	16	43	31	5	3	70	50
Satisfacción	3	2	9	6	2	2	14	10
Satisfacción moderada	0	0	2	2	0	0	2	2
Satisfacción amplia	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	50	37	78	56	9	7	137	100
Durante el parto pudo tomar o comer algo								
Insatisfacción severa	1	1	3	2	0	0	4	3
Insatisfacción moderada	8	6	10	7	3	2	21	15
Insatisfacción leve	32	23	56	40	4	3	92	66
Satisfacción	5	4	8	6	1	1	14	11
Satisfacción moderada	4	3	1	1	0	0	5	4
Satisfacción amplia	0	0	0	0	1	1	1	1
Total	50	37	78	56	9	7	137	100
Apenas nació su bebé pudo acariciarlo y dar de lactar								
Insatisfacción severa	4	3	0	0	0	0	4	3
Insatisfacción moderada	2	2	14	10	0	0	16	12
Insatisfacción leve	34	24	55	39	6	4	95	67
Satisfacción	4	3	6	4	2	2	12	9
Satisfacción moderada	5	4	2	2	1	1	8	7
Satisfacción amplia	1	1	1	1	0	0	2	2
Total	50	37	78	56	9	7	137	100
Tuvo privacidad durante los exámenes realizados								

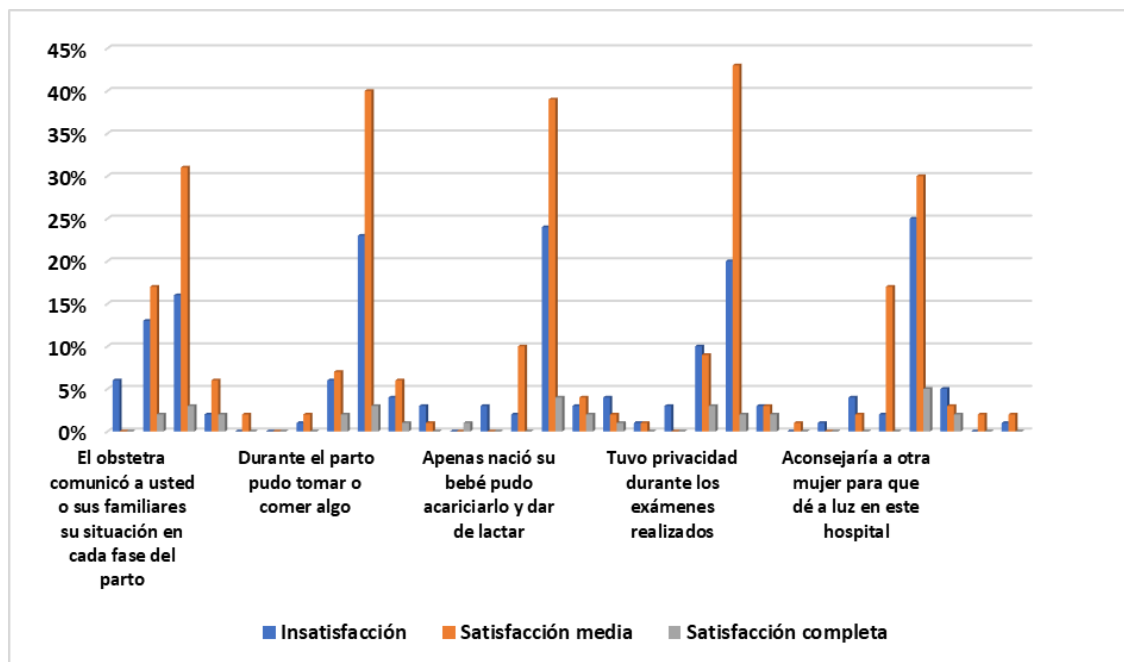
Insatisfacción severa	4	3	0	0	0	0	4	3
Insatisfacción moderada	14	10	12	9	4	3	30	22
Insatisfacción leve	27	20	61	43	2	2	90	65
Satisfacción	4	3	4	3	3	2	11	8
Satisfacción moderada	0	0	1	1	0	0	1	1
Satisfacción amplia	1	1	0	0	0	0	1	1
Total	50	37	78	56	9	7	137	100

Aconsejaría a otra mujer para que dé a luz en este hospital

Insatisfacción severa	6	4	3	2	0	0	9	6
Insatisfacción moderada	3	2	23	17	0	0	26	19
Insatisfacción leve	33	25	44	30	7	5	84	60
Satisfacción	7	5	4	3	2	2	13	10
Satisfacción moderada	0	0	2	2	0	0	2	2
Satisfacción amplia	1	1	2	2	0	0	3	3
Total	50	37	78	56	9	7	137	100

Fuente: Cuestionario SERVQUAL modificado y Cuestionario sobre satisfacción del usuario.

FIGURA 4. CONFIANZA Y SATISFACCIÓN EN EL PUERPERIO DE USUARIAS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE APOYO II - 1 ILAVE



Fuente: Tabla N°4.

De acuerdo a la tabla 4 y figura 4, se puede clarificar los resultados entre la dimensión confianza de la variable calidad de atención y la variable satisfacción. En lo que respecta al primer indicador, el 31% de usuarias sienten una insatisfacción



leve por la atención comunicativa del obstetra al explicarles la situación en las diferentes fases y también manifiestan una satisfacción media; pasando al segundo indicador, el 40% son usuarias que están insatisfechas en un nivel leve en cuanto a poder tomar o comer durante el parto y al mismo tiempo su satisfacción de la atención es media; respecto al tercer indicador y la variable, el 39% demuestra su insatisfacción leve a la posibilidad de acariciar y ofrecer lactancia al RN y también refiere una satisfacción media; luego entre el cuarto indicador, el 43% refiere insatisfacción leve en cuanto a la privacidad adecuada durante los exámenes así mismo califica la atención con una satisfacción media; y entre el último indicador y la variable, existe un 30% con una insatisfacción leve.

RELACIÓN DE DATOS ENTRE CONFIANZA Y SATISFACCIÓN EN EL PUERPERIO DE USUARIAS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE APOYO II - 1 ILAVE

Confianza	Satisfacción			
	X2Cal	X2Tab	GL	p
El obstetra comunicó a usted o sus familiares su situación en cada fase del parto	17.3	15.51	8	0.027
Durante el parto pudo tomar o comer algo	22.24	18.31	10	0.014
Apenas nació su bebé pudo acariciarlo y dar de lactar	18.79	18.31	10	0.043
Tuvo privacidad durante los exámenes realizados	27.39	18.31	10	0.002
Aconsejaría a otra mujer para que dé a luz en este hospital	21.23	18.31	10	0.020

Fuente: Cuestionario SERVQUAL modificado y Cuestionario sobre satisfacción del usuario.

Respecto a la relación de datos entre confianza y satisfacción; entre el primer indicador: el obstetra comunicó a usted o sus familiares su situación en cada fase del parto, asociado a la satisfacción revela un valor $p = 0.027$, la Chi cuadrada calculada es más alta a la tabulada ($X2Cal=17.30 - X2Tab=15.51$); el siguiente indicador: durante el parto pudo tomar o comer algo, relacionado a la satisfacción tiene un valor de $p = 0.014$, y el valor calculado en comparación a la tabulada fue



mayor ($X^2_{Cal}=18.31 - X^2_{Tab}=18.31$); en cuanto al tercer indicador: apenas nació su bebé pudo acariciarlo y dar de lactar, relacionado a la variable satisfacción muestra la significancia con $p = 0.043$, el valor calculado resulta mayor al tabulado ($X^2_{Cal}=18.79 - X^2_{Tab}=18.31$); entre el cuarto indicador: tuvo privacidad durante los exámenes realizados, y su relación con la satisfacción revelan un valor de $p = 0.002$, el valor calculado supera la tabulada ($X^2_{Cal}=27.39 - X^2_{Tab}=18.31$); y con el indicador 5: aconsejaría a otra mujer para que dé a luz en este hospital, relacionado a la satisfacción se obtiene $p = 0.020$, el valor calculado supera al tabulado ($X^2_{Cal}=21.23 - X^2_{Tab}=18.31$).

Por su parte Haile A. y Mnusi R (13) en Etiopía, evaluaron la calidad de atención obstétrica y neonatal en 50 centros de salud, solo el 33.3% de estos brindaban una atención de buena calidad (mayor al 75%), también reportaron que solo el 24% de alcanzaron el umbral de calidad para una comunicación efectiva. Por otro lado, en diferentes estudios se encontró relación significativa, como en el de Horna Y. (16) que la fiabilidad (que corresponde a confianza en este estudio) se relaciona según la estadística de modo significativo con la satisfacción de una atención de calidad ($p = 0.012$). Al igual que Barrios, J. y Cachique, S. (24), que identificaron una correlación significativa entre estas variables ($p=0.000$). Y también Palacios N. (23) demostró que la fiabilidad está relacionada significativamente con la satisfacción de pacientes de un servicio de obstetricia en Abancay ($p=0.000$).

Este aspecto tiene gran significancia en la satisfacción de las mujeres; ya que la falta de confianza puede generar ansiedad y malestar, afectando negativamente la experiencia posparto de la mujer; especialmente si el personal se limita en actualizar información del estado de la paciente de manera continua (38). En este aspecto, puede ser que las mujeres no fueron comunicadas de su estado de salud

y el de su bebé, de la manera en que ellas lo esperaban; o al momento en que el personal realizaba algún procedimiento no habrían sido detalladas de cómo sería este, lo que pudo haber causado incomodidad en ellas y por lo tanto la satisfacción habría sido calificada como regular.

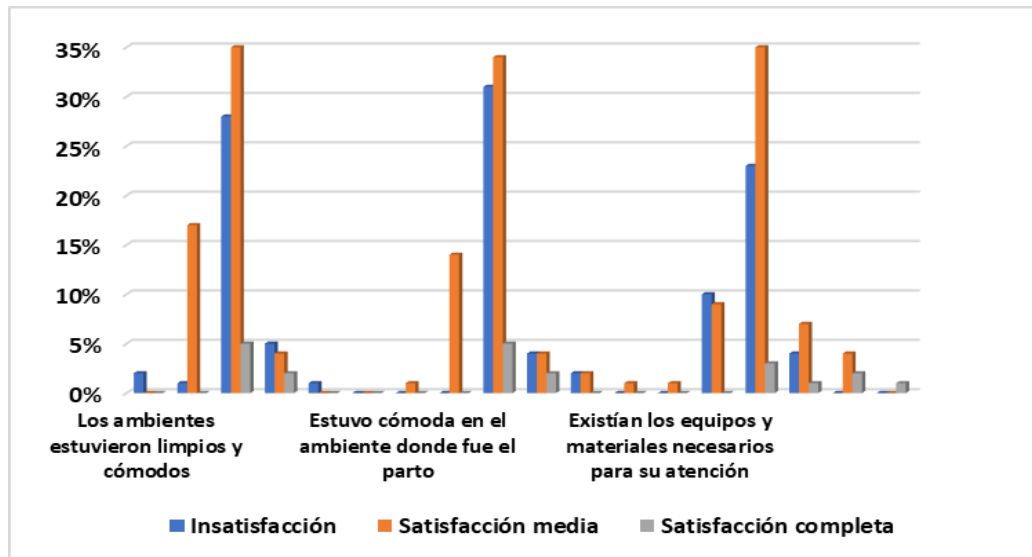
Objetivo específico 5

TABLA 5. ASPECTOS TANGIBLES Y SATISFACCIÓN EN EL PUERPERIO DE USUARIAS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE APOYO II - 1 ILAVE

Aspectos tangibles	Satisfacción						Total	
	Insatisfacción		Satisfacción media		Satisfacción completa			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Los ambientes estuvieron limpios y cómodos								
Insatisfacción severa	2	2	0	0	0	0	2	2
Insatisfacción moderada	1	1	23	17	0	0	24	18
Insatisfacción leve	39	28	49	35	7	5	95	68
Satisfacción	7	5	6	4	2	2	15	11
Satisfacción moderada	1	1	0	0	0	0	1	1
Satisfacción amplia	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	50	37	78	56	9	7	137	100
Estuvo cómoda en el ambiente donde fue el parto								
Insatisfacción severa	0	0	1	1	0	0	1	1
Insatisfacción moderada	0	0	21	14	0	0	21	14
Insatisfacción leve	42	31	48	34	7	5	97	70
Satisfacción	5	4	5	4	2	2	12	10
Satisfacción moderada	3	2	2	2	0	0	5	4
Satisfacción amplia	0	0	1	1	0	0	1	1
Total	50	37	78	56	9	7	137	100
Existían los equipos y materiales necesarios para su atención								
Insatisfacción severa	0	0	1	1	0	0	1	1
Insatisfacción moderada	14	10	12	9	0	0	26	19
Insatisfacción leve	30	23	50	35	4	3	84	61
Satisfacción	6	4	10	7	1	1	17	12
Satisfacción moderada	0	0	5	4	3	2	8	6
Satisfacción amplia	0	0	0	0	1	1	1	1
Total	50	37	78	56	9	7	137	100

Fuente: Cuestionario SERVQUAL modificado y Cuestionario sobre satisfacción del usuario.

FIGURA 5. ASPECTOS TANGIBLES Y SATISFACCIÓN EN EL PUERPERIO DE USUARIAS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE APOYO II - 1 ILAVE



Fuente: Tabla N°5.

Se puede observar tanto en la tabla 5 como en la figura 5, la información cruzada entre la dimensión aspectos tangibles y la variable satisfacción. Para el indicador 1, se identifica que el 35% de las participantes en este estudio están insatisfechas en un grado leve respecto a la limpieza y comodidad de los ambientes y están satisfechas medianamente con la atención recibida; luego el indicador 2 indica que el 34% refiere insatisfacción leve en cuanto a la comodidad en el ambiente durante el parto así mismo califica la atención con una satisfacción media; y entre el indicador 3 y la variable, un 35% son usuarias que están insatisfechas en un nivel leve al responder que el personal contaba con los recursos necesarios y al mismo tiempo su satisfacción de la atención es media.

RELACIÓN DE DATOS ENTRE ASPECTOS TANGIBLES Y SATISFACCIÓN EN EL PUERPERIO DE USUARIAS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE APOYO II - 1 ILAVE



Aspectos intangibles	Satisfacción			
	X2Cal	X2Tab	GL	p
Los ambientes estuvieron limpios y cómodos	23.39	15.51	8	0.003
Estuvo cómoda en el ambiente donde fue el parto	23.41	18.31	10	0.009
Existían los equipos y materiales necesarios para su atención	24.41	18.31	10	0.007

Fuente: Cuestionario SERVQUAL modificado y Cuestionario sobre satisfacción del usuario.

Respecto a la relación de datos entre aspectos tangibles y satisfacción; entre el primer indicador: los ambientes estuvieron limpios y cómodos, relacionado a la satisfacción tiene un valor de $p = 0.003$, y el valor calculado en comparación a la tabulada fue mayor ($X2Cal=23.39 - X2Tab=15.51$); el siguiente indicador: estuvo cómoda en el ambiente donde fue el parto, asociado a satisfacción revela un valor de $p = 0.009$, el valor calculado supera la tabulada ($X2Cal=23.41 - X2Tab=18.31$); y el tercer indicador: existían los equipos y materiales necesarios para su atención, relacionado a la variable satisfacción muestra un valor significativo con $p = 0.007$, y respecto a los valores calculado y tabulado ($X2Cal=24.412 - X2Tab=18.31$).

Al igual que Barrios, J. y Cachique, S. (24), que en su estudio dieron a conocer una correlación significativa entre la dimensión tangible y la variable satisfacción ($p=0.000$). A esta similitud se suma Palacios N. (23) quien confirmó la hipótesis alterna de su estudio, que la dimensión elementos tangibles está relacionada significativamente con la satisfacción ($p=0.000$). Así también Apolinario G. (20), halló que los elementos tangibles y la variable satisfacción existe una relación estadísticamente significativa ($p=0.000$). Por otro lado, Haile A. y Mnusi R (13) en Etiopía, descubrieron que solo el 33.3% (un tercio) de los centros de salud investigados, brindaban una atención de buena calidad (mayor al 75%), a pesar de que el 100% contaba con los recursos físicos.

Las mujeres que fueron atendidas, tendrían en cuenta los aspectos tangibles, que se refieren a la apariencia física de las instalaciones, infraestructura, equipos, materiales; incluye la disponibilidad y accesibilidad de a estos; ya sea con fines de prevención, diagnóstico, tratamiento o rehabilitación (41). En este aspecto habrían sido capaz de identificar si los ambientes estaban lo suficientemente limpios, si fue cómodo para ellas, o probablemente habrían experimentado falta de algún equipo en ese servicio; situaciones que habrían desfavorecido la satisfacción de atención.

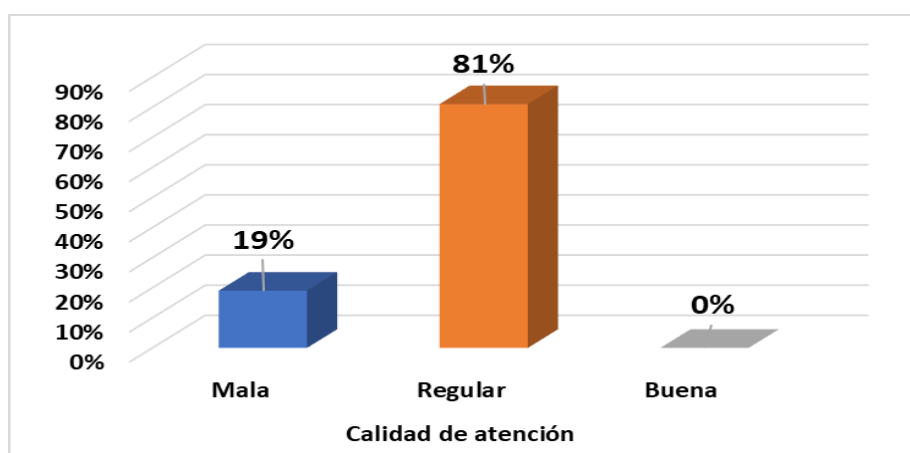
Objetivo específico 6

TABLA 6. CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL PUERPERIO DE USUARIAS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE APOYO II - 1 ILAVE

Calidad de atención	Fi	%
Mala	26	19
Regular	111	81
Buena	0	0
Total	137	100

Fuente: Cuestionario SERVQUAL modificado.

FIGURA 6. CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL PUERPERIO DE USUARIAS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE APOYO II - 1 ILAVE



Fuente: Tabla N°6.



De acuerdo a los datos que muestra la tabla 6 y la figura 6, predomina el 81% indican que la calidad de atención es mayormente regular, a esto le sigue aquellas puérperas que consideran que la calidad de atención es mala, y no se encuentra ninguna puérpera que califique la atención del profesional como buena.

Estos resultados se asemejan a lo que encontraron Paiva et al. (14) quienes en Brasil, encontraron que más favoreció a identificar esta calidad fue que contaron con la compañía durante su parto el 94.5% de las participantes. Sin embargo, Mendoza, Y. y Quispe, C. (26) en un hospital de Ayacucho, identificaron que las puérperas refieren que es muy buena la calidad de atención por el 41.9%. A esto se suma lo que dieron a conocer Aquije, J. y Kuroki, A. (26) halló que el 70.1% de las puérperas consideraron como muy buena la calidad el cómo las atendieron los médicos, la obstetra y los internos de medicina.

Afortunadamente la calidad de atención puede ser modificada, con la intención de mejorar para que los usuarios acudan a la institución de salud a solicitar atención, desde la promoción de la salud hasta la rehabilitación (29). Según la percepción es de nivel regular; entre los indicadores que peor calificación tienen, la peor fue que no pudieron contar con la compañía de su pareja o algún familiar, luego que las gestantes no fueron trasladadas rápidamente al centro obstétrico, el personal no siempre la ayudó cuando necesitaba ayuda, y que el personal de salud fue indolente durante el parto cuando las mujeres sentían mucho dolor; por lo que se puede entender que existen aspectos en los que se tiene que trabajar para mejorar la imagen de todo el personal.

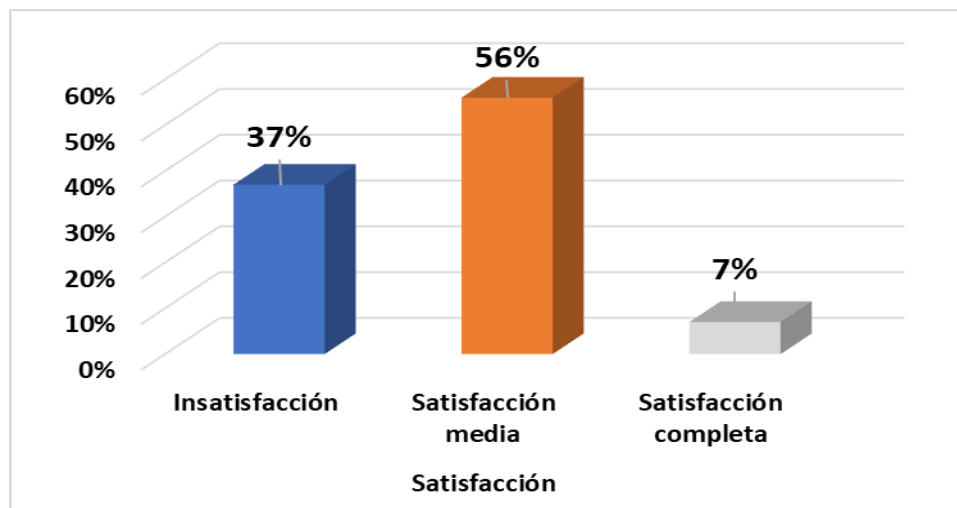
Objetivo específico 7

TABLA 7. SATISFACCIÓN EN EL PUERPERIO DE USUARIAS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE APOYO II - 1 ILAVE

Satisfacción	Fi	%
Insatisfacción	50	37
Satisfacción media	78	56
Satisfacción completa	9	7
Total	137	100

Fuente: Cuestionario sobre satisfacción del usuario.

FIGURA 7. SATISFACCIÓN EN EL PUERPERIO DE USUARIAS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE APOYO II - 1 ILAVE



Fuente: Tabla N°7.

De acuerdo a los datos que muestra la tabla 7 y la figura 7, resalta el grupo de puérperas que evidencian una satisfacción media, siendo el 56% del total de la población estudiada, seguidamente el 37% refieren estar insatisfechas y solo un 7% reconoce estar completamente satisfecho.

Estos resultados difieren con los resultados que encontraron Gonzales, S. y Rojas, D. (18) quienes determinaron que las puérperas que asistían al hospital de Chota evidenciaron estar satisfechas con la atención de parte del personal obstetra, lo



que se presentó en más del 90%. Por su parte, también Curi, J. (19) descubrió en una población de puérperas que fueron atendidas por enfermeros de un hospital nacional en Lima, la satisfacción fue calificada como buena por el 85% de las puérperas.

Se debe tener presente que la satisfacción que perciban las puérperas, será un punto fundamental en la prestación médica de calidad; a partir de estos hallazgos se puede identificar si existen o no deficiencias de los servicios sanitarios e incluso identificar en qué aspectos específicos se presentan esos problemas (43). En este aspecto se podría atribuir que tanto las puérperas como el personal de salud percibe de manera distinta el estar satisfechos con la atención.



4.2. Conclusiones

PRIMERA: Se determinó la relación entre calidad de atención y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia, infiriendo que existe una correlación significativa, puesto que se obtuvo p valor menor a 0.05 en todas sus dimensiones; por lo cual la hipótesis alterna de investigación fue aceptada.

SEGUNDA: Existe una relación significativa entre respuesta rápida y satisfacción en el puerperio ($p=0.001$) de usuarias del servicio de obstetricia; además en todos los indicadores de esta dimensión se obtuvo valores significativos en relación a la satisfacción ($p < 0.05$); en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna.

TERCERA: Se describió la relación entre empatía y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia; donde en los 3 indicadores de esta dimensión los p valores fueron significativos respecto a la satisfacción ($p < 0.05$); es así que la hipótesis nula se rechazó y por el contrario la alterna se aceptó.

CUARTA: Se identificó que existe una relación significativa entre la dimensión seguridad y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia ($p=0.001$); además los 7 indicadores de esta dimensión obtuvieron p valores significativos en relación a la satisfacción ($p < 0.05$); por ello se aceptó la hipótesis alterna.

QUINTA: Se estimó la relación entre confianza y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del Hospital de Apoyo II-1 llave,



donde el p valor en sus diferentes indicadores en relación a la satisfacción fueron menores a 0.05, es así que se acepta la hipótesis alterna.

SEXTA: Se precisó relación significativa entre aspectos tangibles y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia; aparte de ello, se encontró valores significativos en los 3 indicadores relacionados a la satisfacción ($p < 0.05$); entonces se acepta la hipótesis alterna.

SÉPTIMA: Se concluye que la calidad de atención del servicio de obstetricia, fue regular, predominando con un porcentaje del 81%.

OCTAVA: Se concluye que la satisfacción en las puérperas en el servicio de obstetricia, fue satisfecha medianamente para la mayor parte de las puérperas, representando el 56%.



4.3. Recomendaciones

PRIMERA: Al director del Hospital de Apoyo II - 1 llave que se implementen programas de capacitación continua, y énfasis en habilidades técnicas y atención humanizada, pues la satisfacción de las puérperas está fuertemente asociada con la atención que reciben. Al hacer esto, se percibirá que la calidad de la atención ha mejorado, lo que puede elevar la satisfacción y disminuir aspectos desfavorables como las quejas de las puérperas y sus familiares.

SEGUNDA: A todo personal del Hospital II - 1 de llave que tiene contacto con las gestantes, trabajar en equipo, realizar las coordinaciones y atenciones lo más pronto posible, además no abandonar en ningún momento a este grupo de usuarias; una respuesta más rápida reducirá la ansiedad y la insatisfacción, mejorando la experiencia de las usuarias gestantes de la atención que reciban en este periodo tan importante para ellas.

TERCERA: Al jefe del servicio de obstetricia del Hospital de llave, impartir cursos de empatía y sensibilización al personal sanitario, con el fin de fomentar un trato más cercano y comprensivo hacia las puérperas.

CUARTA: Al personal de obstetricia del hospital, tener en cuenta que las mujeres en este proceso necesitan más apoyo y sentirse seguras, porque probablemente muchas de ellas estén experimentando esta etapa por primera vez; una manera de hacerlo sería permitir el ingreso de su pareja o familiar a la sala de parto, así como informar sobre los



procedimientos que se van a realizar y solicitar su consentimiento, de ese modo la paciente y familia saldría satisfecha del hospital.

QUINTA: Al personal médico y obstetra del hospital, siempre comunicar de manera clara, entendible y directa para la paciente sobre su estado de salud y el de su bebé; también antes de realizar los procedimientos, dar una explicación sencilla y comprensible, para lograr confianza y comodidad por parte de la paciente; una mayor comunicación podría incrementar la confianza en el servicio, mejorando los indicadores de satisfacción, con lo cual se mejoraría la relación personal – paciente.

SEXTA: Al personal administrativo y técnico, realizar inspección regular e informar sobre alguna deficiencia en los recursos materiales del servicio de obstetricia; con ello se podría detectar y reemplazar de manera pronta aquellos instrumentos en mal estado o la ausencia de alguno de estos; un entorno físico más confortable y bien equipado puede contribuir a una mejor percepción de calidad y, por ende, a una mayor satisfacción entre las puérperas.

SÉPTIMA: A futuros investigadores de la escuela profesional de Obstetricia, se recomienda realizar investigaciones cualitativas en las gestantes, en los que se recoja información sobre cómo mejorar en la atención en el parto; de este modo se identificará áreas de mejora y las estrategias se planearán de acuerdo a las opiniones de puérperas, lo que permitirá alcanzar un buen nivel de atención.

OCTAVA: Al jefe de la unidad de recursos humanos del Hospital de apoyo II-1 llave, realizar encuestas periódicas sobre la satisfacción durante su



parto, esto permitirá identificar en qué áreas se presentan deficiencias; entonces se podrán desarrollar programas de mejora continua basados en retroalimentación directa de las usuarias, enfocándose en las áreas con mayor insatisfacción y adaptando las intervenciones de acuerdo a las necesidades específicas de esta población; así se alcanzará un nivel de satisfacción completa.



4.4. Referencias bibliográficas

1. Peralta O. Aspectos clínicos del puerperio. Inst Chil Med Reprod [Internet]. 2018 [citado 22 de abril de 2024];1-7. Disponible en: https://www.icmer.org/documentos/lactancia/puerperio_octavio.pdf
2. Zurita B. Calidad de la atención de la salud [Internet]. Vol. 8. 2009 [citado 15 de septiembre de 2022]. Disponible en: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/5128/4221>
3. García E, León E. Satisfacción por tiempo de espera y surtido de recetas del Hospital del Niño en Tabasco [Internet]. Vol. 13, Horizonte Sanitario. 2014 [citado 14 de septiembre de 2022]. p. 148. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4578/457845146006.pdf>
4. UNICEF. Uno de cada ocho centros de atención de la salud carece de servicios básicos de agua, según UNICEF y la OMS [Internet]. [citado 15 de septiembre de 2022]. Disponible en: <https://www.unicef.org/es/comunicados-prensa/uno-cada-cuatro-centros-salud-carece-de-servicios-basicos-agua>
5. Organización Mundial de la Salud (OMS). Servicios sanitarios de calidad [Internet]. 2020 [citado 15 de septiembre de 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
6. Sánchez P. Satisfacción de la calidad de atención brindada a mujeres durante el parto y puerperio. [Internet]. 2021 [citado 14 de septiembre de 2022]. p. 1-54. Disponible en: <https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/13610>
7. Garayar S. Calidad de atención y satisfacción del usuario, en atención del Servicio de Obstetricia del Centro de Salud Huanca Sancos – 2018 [Internet].



- 2018 [citado 13 de marzo de 2022]. p. 1-59. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29813/garayar_ts.pdf?sequence=1&isAllowed=y
8. Ayala G. Calidad de atención del parto según percepción de las usuarias en el servicio de centro obstétrico. [Internet]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2015 [citado 15 de septiembre de 2022]. p. 1-47. Disponible en:
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4059>
9. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la Atención [Internet]. 22 de julio de 2021. [citado 26 de abril de 2024]. Disponible en:
https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
10. Velandia F, Ardón N, Jara M. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. Rev Gerenc y Salud [Internet]. 2007 [citado 23 de abril de 2024];6(13):139-68. Disponible en:
<http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v6n13/v6n13a08.pdf>
11. Vasquez F. Nivel de satisfacción de las madres con el cuidado obstétrico durante el parto y puerperio en el Hospital Central Universitario. 2024;40(1):39-46. Disponible en:
<https://revistas.uclave.org/index.php/bmp/article/view/4678/3017>
12. Ruales A. Nivel de satisfacción y calidad de atención en mujeres de parto y posparto, atendidas en el Hospital Básico Antonio Ante, 2023. [Internet]. [Tesis para optar el Título de Magister en Salud Pública con mención en Enfermería Familiar y Comunitaria]. Ibarra: Universidad Técnica del Norte.; 2024 [citado 1 de abril de 2024]. Disponible en:
http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/15476/2/PG_1741_TRABAJO_DE_GRADO.pdf



13. Haile A, Mmusi R. Quality of obstetric and newborn care in health centers of Addis Ababa City: using the WHO quality framework. BMC Health Serv Res [Internet]. 2023 [citado 23 de abril de 2024];23(1):1-12. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/370636163_Quality_of_obstetric_and_newborn_care_in_health_centers_of_Addis_Ababa_City_using_the_WHO_quality_framework/link/645b37946090c43d0f5e794d/download
14. Paiva M, Idaline M, Melo G, Lima J, De Mendonça W, Rolim V. Evaluación de la calidad de la asistencia al parto normal hospitalario mediante el índice de Bolonia. Enfermería Glob [Internet]. 2022 [citado 12 de agosto de 2024];21(66):356-97. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412022000200356&lng=es&nrm=iso&tlng=es
15. Muso M, Orozco L. Satisfacción percibida de los cuidados del parto y puerperio inmediato y mediato en usuarias atendidas en el servicio de obstetricia del Hospital Vicente Corral Moscoso. Cuenca 2019 [Internet]. Universidad de Cuenca. Universidad de Cuenca; 2020 [citado 10 de septiembre de 2022]. Disponible en: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/33797>
16. Horna Y. Calidad de atención y la satisfacción de pacientes en el servicio de obstetricia en el Centro de Salud Todos Los Santos San Borja Lima 2022. [Internet]. [Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia de Servicios de Salud]. Lima: Universidad de San Martín de Porres; 2024 [citado 25 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/13269>
17. Soto M. Calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de



- obstetricia, Centro Materno Infantil "César López Silva" Villa El Salvador 2022 - 2023. [Internet]. [Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Administración de Servicios de Salud]. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal; 2023 [citado 25 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/8247>
18. Gonzales S, Rojas D. Calidad de atención del obstetra y su relación con la satisfacción del parto vaginal en puérperas, hospital José Soto Cadenillas - Chota 2021 [Internet]. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional de obstetricia con mención en alto riesgo obstétrico]. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2023 [citado 12 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/10197>
19. Curi J. Nivel de satisfacción de puérperas y calidad de atención recibida del personal enfermería del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2021 [Internet]. [Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública]. Lima: Universidad César Vallejo; 2022 [citado 12 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/91037>
20. Apolinario G. Calidad de atención y satisfacción de la usuaria en el servicio de obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022. [Internet]. [Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2022 [citado 25 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97291>
21. Gutti C. Percepción de la calidad de atención y satisfacción en la atención del parto, en las usuarias del Centro Materno Infantil San Fernando, Ate, abril a julio 2019. [Internet]. [Tesis para optar el título de Magister en Gerencia de Servicios de Salud]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2022



- [citado 3 de abril de 2024]. Disponible en:
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/689d4897-9a81-4d48-9e56-45d74d84aba8>
22. Olaya K. Nivel de satisfacción de púerperas mediatas sobre la atención del personal de Obstetricia, Hospital Chulucanas – Piura, 2021 [Internet]. Universidad Nacional de Piura; 2022. Disponible en:
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/3341/OBST-OLA-ALB-2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
23. Palacios N. Calidad de atención y satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un centro de salud Abancay - 2022. [Internet]. [Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2022 [citado 25 de marzo de 2024]. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97947>
24. Barrios J, Cachique S. Calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019. [Internet]. [Tesis para optar el grado académico de Maestro de Gestión en Salud]. Lima: Universidad Norbert Wiene; 2021. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/4975>
25. Mendoza Y, Quispe C. Calidad en la atención del parto en usuarias del servicio de obstetricia. Hospital II EsSalud de Ayacucho, agosto - octubre 2019 [Internet]. [Tesis para optar el título profesional de Obstetra]. Ayacucho: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga; 2020 [citado 12 de agosto de 2024]. Disponible en:
<http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/3998>



26. Aquije J, Kuroki A. Calidad de atención del parto según puérperas del servicio de obstetricia de un hospital general de Perú. Rev Médica Panacea [Internet]. 2020 [citado 12 de agosto de 2024];9(1):13-22. Disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/291/420>
27. Suñol R. Calidad de atención sanitaria. [Internet]. 2016. Disponible en: https://coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf
28. Santana M. Calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia del Puesto de Salud Fonavi IV Junio 2018 [Internet]. 2018 [citado 14 de septiembre de 2022]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29975/santana_om.pdf?sequence=1&isAllowed=y
29. OMS. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. Organización Mundial de la Salud. 2020. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
30. Coyago J. Percepción de la calidad de la atención odontológica según el grado de satisfacción del usuario que acude a la clínica integral de la facultad de odontología de la Universidad Central del Ecuador durante el período lectivo de septiembre 2013 a febrero 201 [Internet]. Universidad Central del Ecuador; 2014. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2812/3/T-UCE-0015-70.pdf>
31. Duque E. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR Rev Ciencias Adm y Soc [Internet]. 2005;15(25):64-80. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>
32. Fernández M, Sánchez J. Eficacia organizacional: concepto, desarrollo y evaluación [Internet]. Diaz de Santos. 1997 [citado 26 de abril de 2024].



- Disponible en:
https://books.google.com.pe/books?id=d3z_i6znsFUC&pg=PR5&hl=es&source=gbs_selected_pages&cad=1#v=onepage&q&f=true
33. Mayo G, Quijano E, Ponce D, Ticse R. Utilización de la escala de empatía médica de Jefferson en Residentes que realizan su especialización en un hospital peruano. Articulo Original la UPCH [Internet]. 2019 [citado 4 de abril de 2024];82(2):131-40. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/journal/3720/372060036016/html/>
34. Dois A, Bravo P, Martínez A. El buen trato en el encuentro clínico de enfermería: características y atributos. Index de Enfermería [Internet]. 2022 [citado 26 de abril de 2024];31(4):250-4. Disponible en:
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962022000400003&lng=es&nrm=iso&tlng=es
35. Martín R. Importancia de los cuidados continuados de enfermería en el puerperio. [Internet]. [Tesis para optar el grado en Enfermería]. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.; 2017 [citado 3 de abril de 2024]. Disponible en:
https://repositorio.uam.es/handle/10486/676327%0Ahttps://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/676327/martin_blazquez_raqueltfg.pdf?sequence=1
36. Alejos J, Diana A, Saavedra R. Manual de Organización y Funciones Departamento de Gineco-Obstetricia. [Internet]. Lima; 2014 [citado 13 de junio de 2024]. Disponible en:
https://www.hnhu.gob.pe/transparencia/Planeamiento_y_Organización/MOF_Departamentos_y_Oficinas/MOF_-_DEPTO._DE_GINECO-OBSTETRICIA.pdf



37. Molina M. Expectativas y satisfacción de las mujeres ante el parto. Diseño y eficacia de una Intervención Educativa Como Elemento De Mejora. [Internet]. [Tesis para optar el grado de doctor]. Tarragona: Universidad Rovira I Virgili.; 2015 [citado 3 de abril de 2024]. Disponible en: http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/306265/Tesi_Maria_Inmaculada.pdf?sequence=1
38. Baños J, Baquero J, Bátiz J, Callizo A, Casado M, Cerame Á, et al. Manual de la relación médico-paciente [Internet]. Foro de la Profesión Médica Española. 2019 [citado 24 de abril de 2024]. p. 91-142. Disponible en: <https://www.medicoslaspalmas.es/images/COLEGIO/institucion/publicaciones/manual-relacion-medico-paciente.pdf>
39. Matsumoto R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Rev Perspect [Internet]. 2014;(34):181-209. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
40. Organización Mundial de la Salud. La OMS insta a ofrecer atención de calidad a las mujeres y los recién nacidos en las primeras semanas cruciales después del parto. [Internet]. OMS. 2022 [citado 3 de abril de 2024]. p. 1-12. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/30-03-2022-who-urges-quality-care-for-women-and-newborns-in-critical-first-weeks-after-childbirth>
41. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud N°113-MINSA/DGIEM.V.01. Infraestructura y equipamiento de los Establecimientos de salud del Primer Nivel de Atención. [Internet]. 27 de Enero del 2015. 2015 [citado 24 de abril de 2024]. p. 214. Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/3366.pdf>



42. Condeña C. Calidad de Atención y Satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Puesto de Salud la Angostura, junio 2018 [Internet]. Universidad Cesar Vallejo; 2018. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35681/condeña_pc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
43. Blazquez M, Muñoz K, Gutiérrez A, Siliceo M. Satisfacción del trato recibido durante el embarazo, parto y puerperio en un Hospital Público. Rev Salud Pública, [Internet]. 2018;8:8-19. Disponible en: <https://pdfs.semanticscholar.org/cd8a/f529fa053face39cf7bcff99286d3452f9c2.pdf>
44. Carrillo R, Magaña M, Rivas V, Sánchez L, Cruz A, Morales F. Satisfacción con la calidad de la atención en mujeres en periodo posparto de un hospital de tercer nivel Satisfaction with the quality of care in women in postpartum. Rev CONAMED [Internet]. 2016;21(ISSN 2007-932X):15-20. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7293555>
45. Mori M. Calidad de atención y satisfacción del usuario en atención de parto, en puérperas atendidas en servicio de obstetricia del Hospital Regional de Loreto, junio-julio 2017 [Internet]. Universidad Científica del Perú; 2017. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/313/MORI-1-Trabajo-Calidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
46. Piven M, Ammarell N, Lekan D, Utley Q, Corazzini K, Colon C, et al. Paying attention: a leap toward quality care. Director [Internet]. 2007 [citado 13 de junio de 2024];15(1):58-60. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1948878/>



47. Millones P. Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado [Internet]. Repositorio Institucional PIRHUA; 2010. Disponible en:
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1233/ING_479.pdf?sequence=1&isAllowed=y
48. Claudio M, Ferrer Y. Calidad de atención y satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de centro obstétrico Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano-Huanuco-2017 [Internet]. Universidad Nacional Hermilio Valdizan Medrano, Huanuco; 2017. Disponible en:
https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/2246/TFO_Claudio_Gomez_Miriam.pdf?sequence=1&isAllowed=y
49. Mousalli G. Métodos y diseño de investigación cuantitativa [Internet]. 2015. p. 1-39. Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/303895876_Metodos_y_Disenos_de_Investigacion_Cuantitativa
50. Roberto H. Metodología de la investigación [Internet]. Vol. Sexta edic. Mexico; 2017. 126 p. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
51. Dagnino J. Tipos de estudios. Bioestad y Epidemiol [Internet]. 2014 [citado 9 de agosto de 2024];43(2). Disponible en:
<https://revistachilenadeanestesia.cl/tipos-de-estudios/>
52. Hernandez R. Metodología de la investigación. [Internet]. 2003 [citado 29 de noviembre de 2022]. p. 7. Disponible en:
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/calva_p_db/capitulo3.pdf



53. Casas J, Repullo J, Donado J. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). Atención Primaria [Internet]. 2003 [citado 24 de abril de 2024];31(8):527-38. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
54. Zúñiga L. Percepción de la calidad de atención del parto en puérperas inmediatas. Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2018. [Internet]. 2018 [citado 3 de abril de 2024]. p. 1-96. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27845/zuñiga_ml.pdf?sequence=1&isAllowed=y



ANEXOS



ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN EL PUERPERIO DE USUARIAS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE APOYO II - 1 ILAVE, 2024

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
PG: ¿Qué relación existe entre calidad de atención y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del Hospital de Apoyo II-1 llave, 2024?	OG: Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del Hospital de Apoyo II-1 llave, 2024.	HG: Existe una relación entre calidad de atención y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del Hospital de Apoyo II-1 llave, 2024.	V1.- Calidad de atención	1.1. Respuesta rápida	1.1.1. Trabajo ineficaz y eficiente	Diseño: No experimental. Tipo: Básica Método: Relacional de corte transversal. Método: Hipotético deductivo con enfoque cuantitativo. Población: 210 púerperas. Muestra: 137 púerperas. Muestreo: Probabilístico Técnica: Encuesta Questionario: 2 cuestionarios.
				1.2. Empatía	1.2.1. Buen trato al paciente	
				1.3. Seguridad	1.3.1. Protocolos de bioseguridad	
				1.4. Confianza	1.4.1. Nivel de confianza	
				1.5. Aspectos tangibles	1.5.1. Equipamiento biomédico e infraestructura en buen estado	
PE1. ¿Qué relación existe entre respuesta rápida y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del Hospital de Apoyo II-1 llave?	OE1.- Examinar la relación entre respuesta rápida y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del Hospital de Apoyo II-1 llave.	HE1.- Existe relación significativa entre respuesta rápida y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del Hospital de Apoyo II-1 llave.	V2.- Satisfacción	2.1. Grado de satisfacción	Satisfacción de la púerpera	
PE2.- ¿Qué relación existe entre empatía y satisfacción en el puerperio de	OE2.- Describir la relación entre empatía y satisfacción en el puerperio de	HE2.- Existe relación significativa entre empatía y satisfacción en el				



<p>usuarias del servicio de obstetricia del Hospital de Apoyo <u>II-1 llave?</u></p>	<p>usuarias del servicio de obstetricia del Hospital de Apoyo <u>II-1 llave.</u></p>	<p>puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del Hospital de Apoyo <u>II-1 llave.</u></p>				
<p>PE3.- ¿Qué relación existe entre seguridad y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del Hospital de Apoyo <u>II-1 llave?</u></p>	<p>OE3.- Identificar la relación entre seguridad y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del Hospital de Apoyo <u>II-1 llave.</u></p>	<p>HE3.- Existe relación significativa entre seguridad y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del Hospital de Apoyo <u>II-1 llave.</u></p>				
<p>PE4.- ¿Qué relación existe entre confianza y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del Hospital de Apoyo <u>II-1 llave?</u></p>	<p>OE4.- Estimar la relación entre confianza y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del Hospital de Apoyo <u>II-1 llave.</u></p>	<p>HE4.- Existe relación significativa entre confianza y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del Hospital de Apoyo <u>II-1 llave.</u></p>				
<p>PE5.- ¿Qué relación existe entre aspectos tangibles y satisfacción en el puerperio de usuarias del</p>	<p>OE5.- Mostrar la relación entre aspectos tangibles y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de</p>	<p>HE5.- Existe relación significativa entre aspectos tangibles y satisfacción en el puerperio de usuarias del</p>				



ANEXO 2: MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	v1	v2	VAR1	VAR2	
1	5	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	4	1	4	2	3	2	1	57	29	2	1	
2	2	3	2	3	3	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	64	55	2	3	
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	4	3	4	3	63	43	2	2
4	2	2	2	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	4	1	4	2	3	2	1	55	29	1	1	
5	5	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	4	3	4	3	65	43	2	2
6	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	4	3	4	3	62	43	2	2
7	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	1	3	1	3	1	1	1	1	4	1	4	2	3	2	1	61	29	2	1	
8	3	2	4	4	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	4	1	4	2	3	2	1	58	29	2	1	
9	1	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	1	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	61	45	2	2
10	2	2	2	3	3	1	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	5	3	2	1	3	1	3	1	1	1	4	1	4	2	3	2	1	54	29	1	1	
11	4	2	2	3	3	3	6	2	2	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	3	3	2	1	3	1	3	1	3	1	1	4	4	4	4	3	4	4	56	41	1	2
12	6	3	2	3	3	1	5	3	2	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	1	3	1	1	1	1	4	1	4	2	3	2	1	59	29	2	1
13	3	2	2	3	3	1	3	3	2	3	2	1	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	1	3	1	3	1	1	1	4	1	4	2	3	2	1	51	29	1	1	
14	2	2	4	3	3	1	5	5	2	3	2	1	3	2	3	3	2	4	3	3	4	1	3	1	3	1	3	1	1	1	4	1	4	2	3	2	1	60	29	2	1
15	3	2	4	3	3	3	5	5	2	3	3	3	5	3	3	3	2	2	3	3	2	1	2	1	3	3	2	1	2	4	4	4	4	4	3	4	4	65	42	2	2
16	3	2	4	3	3	3	3	5	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	4	1	4	2	3	2	1	62	29	2	1	
17	2	2	3	3	3	3	3	5	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	1	3	1	3	1	3	1	1	1	4	1	4	2	3	2	1	59	29	2	1
18	2	3	2	3	3	3	2	5	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	1	3	1	3	1	2	4	4	4	4	3	4	4	58	43	2	2	
19	3	2	2	3	3	1	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	1	3	1	3	1	1	1	1	4	1	4	2	3	2	1	58	29	2	1	
20	5	4	4	5	2	2	5	3	5	4	1	4	4	2	1	4	2	4	4	4	4	1	3	1	3	1	3	1	1	1	4	1	4	2	3	2	1	73	29	2	1
21	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	1	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	1	3	1	3	2	3	3	1	4	4	4	4	4	3	4	4	70	44	2	2
22	4	4	4	4	2	2	5	4	4	4	1	3	4	4	2	4	2	4	2	4	3	4	2	3	1	3	2	3	3	1	4	4	4	4	3	4	4	71	45	2	2
23	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	1	3	3	3	2	4	2	4	4	3	3	2	3	1	3	2	3	2	1	4	4	4	4	3	4	4	66	44	2	2	
24	6	2	4	5	2	2	5	6	5	4	2	4	5	5	2	6	2	6	4	4	4	1	3	1	3	2	3	1	1	4	4	4	4	3	4	4	85	42	2	2	
25	5	2	4	5	2	2	5	6	4	4	2	4	5	5	2	5	5	5	4	4	4	2	3	1	3	1	3	1	1	4	4	4	4	3	4	4	84	42	2	2	
26	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	2	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	72	48	2	3		
27	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	2	3	4	4	2	4	2	4	3	4	4	1	3	1	3	1	3	1	1	1	4	1	4	2	3	2	1	72	29	2	1
28	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	61	47	2	3		
29	3	2	3	3	3	2	6	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	6	3	3	5	1	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	67	45	2	2	
30	1	3	2	3	3	1	1	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	4	1	4	2	3	2	1	56	29	1	1	
31	4	2	2	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	62	44	2	2		
32	2	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	2	3	3	3	4	5	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	65	46	2	3	
33	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	4	3	2	3	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	4	1	4	2	3	2	1	65	29	2	1	
34	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	63	45	2	2		
35	3	3	3	5	2	4	1	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	4	1	4	2	3	2	1	62	29	2	1	
36	3	2	2	5	2	4	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	5	1	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	62	45	2	2	
37	2	1	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	4	1	4	2	3	2	1	57	29	2	1	
38	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	4	3	62	4	2	3			
39	2	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	1	3	1	3	1	1	1	4	1	4	2	3	2	1	60	29	2	1		
40	1	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	4	3	3	6	1	2	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	4	3	65	4	2	3		
41	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	4	1	4	2	3	2	1	65	29	2	1	
42	3	2	4	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	3	4	3	63	43	2	2		
43	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	4	1	4	2	3	2	1	58	29	2	1	
44	1	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	55	45	1	2	
45	5	3	1	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	61	45	2	2			
46	2	2	1	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	3	1	3	1	3	1	1	1	4	1	4	2	3	2	1	57	29	2	1	
47	3	2	1	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3</																								



105	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	1	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	55	45	1	2	
106	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	1	3	3	3	1	1	1	4	1	4	2	3	2	1	55	32	1	2	
107	5	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	1	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	55	45	1	2	
108	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	1	3	3	3	1	1	1	4	1	4	2	3	2	1	56	32	1	2	
109	3	3	3	3	2	3	2	3	5	4	2	3	1	4	3	3	3	2	2	2	3	1	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	59	45	2	2	
110	3	3	5	5	2	2	2	3	4	2	1	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	2	1	3	3	3	1	1	1	4	1	4	2	3	2	1	62	32	2	2	
111	3	4	5	4	2	2	5	3	4	2	1	3	3	3	1	4	4	4	2	4	4	1	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	67	45	2	2	
112	3	3	5	4	2	2	3	3	4	2	1	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	2	1	3	3	3	1	1	1	4	1	4	2	3	2	1	62	32	2	2	
113	3	3	4	2	2	2	3	3	4	2	1	3	2	4	3	3	3	2	2	2	3	1	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	56	45	1	2	
114	3	3	5	5	2	2	3	3	5	2	1	3	2	4	3	3	3	2	2	3	3	2	1	3	3	3	1	1	1	4	1	4	2	3	2	1	62	32	2	2	
115	3	3	3	2	2	3	3	3	4	2	1	3	2	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	4	3	4	3	56	43	1	2	
116	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2	5	3	2	1	3	3	3	1	1	1	4	1	4	2	3	2	1	64	32	2	2	
117	5	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	59	45	2	2		
118	3	3	3	3	2	2	5	3	2	2	4	3	2	3	3	3	4	2	2	1	3	1	2	1	2	1	3	4	1	4	2	3	2	1	58	32	2	2			
119	3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	1	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	4	3	4	3	54	43	1	2		
120	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2	6	2	1	2	1	2	1	3	4	1	4	1	4	2	3	2	1	60	32	2	2	
121	3	5	3	2	2	2	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	4	3	4	3	60	43	2	2	
122	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	2	1	2	1	3	4	1	4	1	4	2	3	2	1	59	32	2	2	
123	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	5	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	64	44	2	2		
124	3	4	3	2	3	3	3	4	4	2	1	3	3	3	1	3	4	2	4	2	4	1	2	1	2	1	3	4	1	4	1	4	2	3	2	1	61	32	2	2	
125	3	3	3	2	2	2	4	3	3	2	4	2	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	4	3	4	3	60	43	2	2	
126	3	3	3	2	2	2	4	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	1	1	2	1	2	1	3	4	1	4	1	4	2	3	2	1	56	32	1	2	
127	3	5	3	2	3	3	3	3	4	1	4	2	2	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	4	3	4	3	61	43	2	2	
128	3	3	3	2	3	3	3	3	4	1	3	2	2	3	3	5	2	1	3	3	5	1	2	1	2	1	3	4	1	4	1	4	2	3	2	1	60	32	2	2	
129	3	5	3	1	1	2	5	3	5	2	6	3	5	1	3	3	2	1	3	3	2	1	3	1	3	1	1	1	1	4	1	4	2	3	2	1	62	29	2	1	
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	5	2	3	3	3	3	2	1	3	3	2	1	2	1	2	1	3	4	1	4	1	4	2	3	2	1	58	32	2	2	
131	3	3	1	1	3	1	3	4	4	3	5	1	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	4	1	4	2	3	2	1	55	29	1	1	
132	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	5	2	3	3	3	4	2	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	4	3	4	3	62	43	2	2	
133	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	5	1	1	1	3	4	2	1	4	5	2	1	3	1	3	1	1	1	1	4	1	4	2	3	2	1	55	29	1	1	
134	3	3	1	1	3	3	1	3	3	1	5	3	1	1	3	5	2	1	4	5	4	1	3	1	3	1	1	1	1	1	4	1	4	2	3	2	1	56	29	1	1
135	3	1	1	1	3	2	4	3	4	1	5	1	1	1	3	5	4	1	1	5	2	1	3	1	3	1	1	1	1	4	1	4	2	3	2	1	52	29	1	1	
136	3	1	1	1	3	3	3	3	3	1	5	1	3	1	3	5	2	1	1	4	4	1	3	1	3	1	1	1	1	4	1	4	2	3	2	1	52	29	1	1	
137	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	2	1	3	4	1	4	1	4	2	3	2	1	61	32	2	2	
138																																									
139																																									
140																																									



ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por el presente manifiesto haber sido informado y al mismo tiempo mi deseo de participar voluntariamente en el trabajo de investigación denominado "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN EL PUERPERIO DE USUARIAS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE APOYO II-1 ILAVE, 2024" que es realizado por el bachiller de la Escuela Profesional de Obstetricia de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez:

En esta actividad no se necesitarán ningún desembolso o beneficio económico para mi persona.

Se me informa, además, que ninguna de estas actividades pondrá en riesgo mi salud, y la información proporcionada será utilizada únicamente para fines científicos y académicos, en caso de desistir podré retirarme del estudio, en caso de duda consultar al investigador responsable.

Nombre del participante

DNI FIRMA.....

..... / / 2024



ANEXO 4: INSTRUMENTOS

UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA
ENCUESTA SERVQUAL MODIFICADO



Título de la investigación: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN EL PUERPERIO DE USUARIAS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE APOYO II-1 llave, 2024"

Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de obstetricia del Hospital de Apoyo II-1 llave, 2024.

Instrucciones: Esta encuesta tiene numerosas preguntas diseñadas para obtener su percepción sobre la calidad de atención en usuarias del servicio de Centro Obstétrico.

N°	Dimensiones	Atributos	1 insatisfacción severa	2 insatisfacción moderada	3 insatisfacción leve	4 satisfacción	5 satisfacción moderada	6 satisfacción amplia
1	Respuesta rápida	¿A su llegada al hospital fue atendida inmediatamente?						
2		¿La atendieron rápida y oportunamente en momentos en los cuales necesité ayuda/atención del personal?						
3		¿Fue trasladada rápidamente a centro obstétrico?						
4	Empatía	¿En centro obstétrico la trataron con amabilidad, respeto y paciencia?						
5		¿El personal de salud le gritó o maltrató?						
6		¿El personal de salud fue indolente al dolor que sentía?						
7	Seguridad	¿Cómo fue la atención de su parto por parte del personal de centro obstétrico?						
8		¿Se le dejó dola durante largos periodos de tiempo?						
9		¿Mostró interés el personal de centro obstétrico por solucionar algún problema que tuvo durante su parto?						
10		¿Antes de realizarse algún procedimiento hubo consentimiento?						



11		¿Su esposo o familiar pudo acompañarla en el parto?						
12		¿Sintió comodidad en la posición que tuvo para dar a luz?						
13		¿Volvería a dar a luz en este hospital?						
14	Confianza	¿El/la obstetra que la tendió fue muy comunicativa con usted o sus familiares para explicarles su situación en cada fase del parto?						
15		¿Pudo tomar o comer algo durante la labor de parto?						
16		¿Pudo acariciar y dar de lactar a su bebe apenas nació?						
17		¿Tuvo la adecuada privacidad durante los exámenes realizados?						
18		¿Aconsejaría a un familiar o amiga para que dé a luz en este hospital?						
19	Aspectos tangibles	¿Los ambientes de centro obstétrico y sala de parto estuvieron limpios y cómodos?						
20		¿Se sentía cómoda en el ambiente en el que se encontraba durante la labor de parto?						
21		¿El personal de centro obstétrico contó con equipos y materiales necesarios para su atención?						



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA
ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO



N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			
		D	C	B	A
1.	En relación a la información proporcionada sobre el proceso de atención, usted ésta:	No satisfecho () 1	Poco satisfecho () 2	Satisfecho () 3	Muy satisfecho () 4
2.	En relación a los horarios de atención, usted ésta:	No satisfecho () 1	Poco satisfecho () 2	Satisfecho () 3	Muy satisfecho () 4
3.	Respecto a la comodidad de los ambientes (espaciosos, aireados, iluminados, limpios) usted ésta:	No satisfecho () 1	Poco satisfecho () 2	Satisfecho () 3	Muy satisfecho () 4
4.	En relación a la presentación del personal que labora en el Hospital, usted ésta:	No satisfecho () 1	Poco satisfecho () 2	Satisfecho () 3	Muy satisfecho () 4
5.	En relación al trato personalizado, que le brindo el personal de salud, usted ésta:	No satisfecho () 1	Poco satisfecho () 2	Satisfecho () 3	Muy satisfecho () 4
6.	Respecto al tiempo de espera para ser atendida, usted ésta:	No satisfecho () 1	Poco satisfecho () 2	Satisfecho () 3	Muy satisfecho () 4
7.	Respecto a los motivos de espera que le brindaron para que espere, usted ésta:	No satisfecho () 1	Poco satisfecho () 2	Satisfecho () 3	Muy satisfecho () 4
8.	En relación al trato del personal de salud, que recibió, usted ésta:	No satisfecho () 1	Poco satisfecho () 2	Satisfecho () 3	Muy satisfecho () 4
9.	En relación a la cobertura del servicio de Obstetricia del Hospital, usted ésta:	No satisfecho () 1	Poco satisfecho () 2	Satisfecho () 3	Muy satisfecho () 4
10.	Respecto a la explicación del personal de obstetricia, sobre la atención del parto, usted ésta:	No satisfecho () 1	Poco satisfecho () 2	Satisfecho () 3	Muy satisfecho () 4
11.	En relación a la claridad de la explicación sobre los cuidados a seguir, usted ésta:	No satisfecho () 1	Poco satisfecho () 2	Satisfecho () 3	Muy satisfecho () 4
12.	Respecto a la claridad de la explicación sobre los efectos posterior al parto, usted ésta:	No satisfecho () 1	Poco satisfecho () 2	Satisfecho () 3	Muy satisfecho () 4
13.	Respecto al costo de los medicamentos que oferta la farmacia, usted ésta:	No satisfecho () 1	Poco satisfecho () 2	Satisfecho () 3	Muy satisfecho () 4
14.	En relación al costo de la consulta por los servicios que recibe, usted ésta:	No satisfecho () 1	Poco satisfecho () 2	Satisfecho () 3	Muy satisfecho () 4
15.	En relación a la accesibilidad económica al servicio, usted ésta:	No satisfecho () 1	Poco satisfecho () 2	Satisfecho () 3	Muy satisfecho () 4



ANEXO 5: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Juicio de Expertos para la variable 1: Calidad de atención

ANEXO 4

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DEL EXPERTO

I. DATOS GENERALES.

APELLIDOS Y NOMBRES. MAHANI PACORI HERMELINDA

CARGO: JEFE DE SERVICIO DE OBSTETRICIA

INSTITUCION DONDE LABORA: HOSPITAL II-1 ILAVE

Título de la investigación: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN EL PUERPERIO DE USUARIAS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE APOYO II - 1 ILAVE, 2024**

Imprescindible contar con la aprobación para poder aplicar el instrumento; se aprueba el instrumento mencionado según Juicio del experto:

N°	INDICADORES	CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACION
1	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado	✓		
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables	✓		
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica	✓		
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre variables	✓		
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos cualitativos y cuantitativos	✓		
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación	✓		
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos científicos	✓		
8	COHERENCIA	Entre los Índices e Indicadores	✓		
9	METODOLOGIA	Corresponde al propósito de la investigación	✓		
10	PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación	✓		

II. OPINION DE LA APLICACIÓN:

III. CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO.

El que suscribe HERMELINDA MAHANI PACORI

Identificado con DNI N° 02413801 certifico que realice el juicio de experto al instrumento diseñado por el estudiante.

Bachiller MIGUEL MAMANI CENTON



Ilave 09 de abril del 2024



ANEXO 4
FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DEL EXPERTO

I. DATOS GENERALES.

APELLIDOS Y NOMBRES: MIRANDA CONDORI ANTONIA

CARGO: SERVICIO DE OBSTETRICIA

INSTITUCION DONDE LABORA: HOSPITAL II - 1 ILAVE

Título de la investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN EL PUERPERIO DE USUARIAS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE APOYO II - 1 ILAVE, 2024

Imprescindible contar con la aprobación para poder aplicar el instrumento; se aprueba el instrumento mencionado según Juicio del experto:

N°	INDICADORES	CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACION
1	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado	✓		
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables	✓		
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica	✓		
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre variables	✓		
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos cualitativos y cuantitativos	✓		
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación	✓		
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos científicos	✓		
8	COHERENCIA	Entre los Índices e Indicadores	✓		
9	METODOLOGIA	Corresponde al propósito de la investigación	✓		
10	PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación	✓		

II. OPINION DE LA APLICACIÓN:

III. CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO.

El que suscribe ANTONIA MIRANDA CONDORI

Identificado con DNI N° 29474689...certifico que realice el juicio de experto al instrumento diseñado por el estudiante.

Bachiller MIGUEL MAMANI CENTON



Antonia Miranda Condori
OBSTETRA
COP-9858

Ilave 10 de abril del 2024



ANEXO 4

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DEL EXPERTO

I. DATOS GENERALES.

APELLIDOS Y NOMBRES. AYAHANANI PUMA REYNA ISABEL

CARGO: SERVICIO DE OBSTETRICIA

INSTITUCION DONDE LABORA: HOSPITAL II - 1 ILAVE

Título de la investigación: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN EL PUERPERIO DE USUARIAS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE APOYO II - 1 ILAVE, 2024**

Imprescindible contar con la aprobación para poder aplicar el instrumento; se aprueba el instrumento mencionado según Juicio del experto:

N°	INDICADORES	CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACION
1	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado	✓		
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables	✓		
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica	✓		
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre variables	✓		
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos cualitativos y cuantitativos	✓		
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación	✓		
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos científicos	✓		
8	COHERENCIA	Entre los Índices e Indicadores	✓		
9	METODOLOGIA	Corresponde al propósito de la investigación	✓		
10	PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación	✓		

II. OPINION DE LA APLICACIÓN:

III. CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO.

El que suscribe REYNA ISABEL AYAHANANI PUMA

Identificado con DNI N° 44002765...certifico que realice el juicio de experto al instrumento diseñado por el estudiante.

Bachiller MIGUEL MAMANI CENTON



Reyna Isabel Ayahanani Puma
OBSTETRA
C.O.P. 35909

Ilave 09 de abril del 2024



CRITERIOS	NUMERO DE JUECES			VALOR DE PUNTAJE SUB TOTAL
	1	2	3	
1	1	1	1	3
2	1	1	1	3
3	1	1	1	3
4	1	1	1	3
5	1	1	1	3
6	1	1	1	3
7	1	1	1	3
8	1	1	1	3
9	1	1	1	3
10	1	1	1	3
TOTAL	10	10	10	30

Puntaje otorgado a cada criterio para el instrumento:

- ❖ Favorable = 1 (SI)
- ❖ Desfavorable = 0 (NO)

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

$$b = \frac{30}{30 + 0} \times 100$$

$$b = \frac{30}{30} \times 100$$

$$b = 1 \times 100$$

$$b = 100\%$$



Juicio de Expertos para la variable 2: Satisfacción

ANEXO 4

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DEL EXPERTO

I. DATOS GENERALES.

APELLIDOS Y NOMBRES. MIRANDA CONDORI ANTONIA.....

CARGO: ...SERVICIO DE OBSTETRICIA.....

INSTITUCION DONDE LABORA: ...HOSPITAL II-1 ILAVE.....

Título de la investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN EL PUERPERIO DE USUARIAS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE APOYO II - 1 ILAVE, 2024

Imprescindible contar con la aprobación para poder aplicar el instrumento; se aprueba el instrumento mencionado según Juicio del experto:

N°	INDICADORES	CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACION
1	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado	✓		
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables	✓		
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica	✓		
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre variables	✓		
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos cualitativos y cuantitativos	✓		
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación	✓		
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos científicos	✓		
8	COHERENCIA	Entre los Índices e Indicadores	✓		
9	METODOLOGIA	Corresponde al propósito de la investigación	✓		
10	PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación	✓		

II. OPINION DE LA APLICACIÓN:

III. CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO.

El que suscribe...ANTONIA MIRANDA CONDORI.....

Identificado con DNI N° 29474689...certifico que realice el juicio de experto al instrumento diseñado por el estudiante.

Bachiller MIGUEL MAMANI CENTON


 Antonia Miranda Condori
 OBSTETRA
 COP-9858

Ilave 10 de abril del 2024



ANEXO 4

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DEL EXPERTO

I. DATOS GENERALES.

APELLIDOS Y NOMBRES. AYANAHANI PUMA REYNA ISABEL

CARGO: SERVICIO DE OBSTETRICIA

INSTITUCION DONDE LABORA: HOSPITAL II - 1 ILAVE

Título de la investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN EL PUERPERIO DE USUARIAS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE APOYO II - 1 ILAVE, 2024

Imprescindible contar con la aprobación para poder aplicar el instrumento; se aprueba el instrumento mencionado según Juicio del experto:

N°	INDICADORES	CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACION
1	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado	✓		
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables	✓		
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica	✓		
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre variables	✓		
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos cualitativos y cuantitativos	✓		
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación	✓		
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos científicos	✓		
8	COHERENCIA	Entre los Índices e Indicadores	✓		
9	METODOLOGIA	Corresponde al propósito de la investigación	✓		
10	PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación	✓		

II. OPINION DE LA APLICACIÓN:

III. CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO.

El que suscribe REYNA ISABEL AYANAHANI PUMA

Identificado con DNI N° 44002765 certifico que realice el juicio de experto al instrumento diseñado por el estudiante.

Bachiller MIGUEL MAMANI CENTON

Ilave 09 de abril del 2024



Miguel Mamani Puma
OBSTETRA
C.O.P. 35909

ANEXO 4

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DEL EXPERTO

I. DATOS GENERALES.

APELLIDOS Y NOMBRES. MAHANI.....PACORI.....HERMELINDA.....

CARGO: JEFE DE SERVICIO DE OBSTETRICIA.....

INSTITUCION DONDE LABORA: HOSPITAL II-1 ILAVE.....

Título de la investigación: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN EL PUERPERIO DE USUARIAS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE APOYO II - 1 ILAVE, 2024**

Imprescindible contar con la aprobación para poder aplicar el instrumento; se aprueba el instrumento mencionado según Juicio del experto:

N°	INDICADORES	CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACION
1	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado	✓		
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables	✓		
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica	✓		
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre variables	✓		
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos cualitativos y cuantitativos	✓		
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación	✓		
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos científicos	✓		
8	COHERENCIA	Entre los Índices e Indicadores	✓		
9	METODOLOGIA	Corresponde al propósito de la investigación	✓		
10	PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación	✓		

II. OPINION DE LA APLICACIÓN:

III. CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO.

El que suscribe HERMELINDA MAHANI PACORI.....

Identificado con DNI N° 02413801 certifico que realice el juicio de experto al instrumento diseñado por el estudiante.

Bachiller MIGUEL MAMANI CENTON



Ilave 09 de abril del 2024



CRITERIOS	NUMERO DE JUECES			VALOR DE PUNTAJE SUB TOTAL
	1	2	3	
1	1	1	1	3
2	1	1	1	3
3	1	1	1	3
4	1	1	1	3
5	1	1	1	3
6	1	1	1	3
7	1	1	1	3
8	1	1	1	3
9	1	1	1	3
10	1	1	1	3
TOTAL	10	10	10	30

Puntaje otorgado a cada criterio para el instrumento:

- ❖ Favorable = 1 (SI)
- ❖ Desfavorable = 0 (NO)

$$b = \frac{r_a}{r_a + r_d} \times 100$$

$$b = \frac{30}{30 + 0} \times 100$$

$$b = \frac{30}{30} \times 100$$

$$b = 1 \times 100$$

$$b = 100\%$$



Confiabilidad de instrumentos

TABLA 8. ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD DE LA VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN

Alfa de Cronbach	N de elementos
,807	21

Fuente: prueba piloto aplicada a usuarias del Hospital II-1 llave.

TABLA 9 ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD DE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN

Alfa de Cronbach	N de elementos
,880	15

Fuente: prueba piloto aplicada a usuarias del Hospital II-1 llave.



ANEXO 6: AUTORIZACIÓN DE ESTABLECIMIENTO DONDE SE REALIZÓ LA INVESTIGACIÓN



"Año del bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Ilave 22 de abril de 2024

OFICIO N° 033-2024-DIRESA-PUNO-RED DE SALUD EL COLLAO-HAI-J-S.OBST.

SR: Miguel MAMANI CENTON

Asunto: Aceptación del acceso a información del centro obstétrico para la realización del proceso de investigación.

Cordial saludo:

Mediante la presente me dirijo a usted para confirmar que el sr. Bach. Miguel Mamani Centón Egresado de la Escuela Profesional de Obstetricia de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Viene trabajando su investigación titulada "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN EL PUERPERIO DE USUARIAS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE APOYO II-1 DE ILAVE, 2024".

Como jefe de Área de servicio de Obstetricia de esta institución acepto y habilito los permisos necesarios para que el Bachiller desarrolle su trabajo y recoja la información necesaria todo esto para el uso exclusivo del proceso de investigación con fines de titulación. Asimismo, autorizo que el nombre de la institución aparezca en la tesis final.

Sin otro particular es propicia la ocasión para reiterarle las consideraciones más distinguidas.

Atentamente.



Marmelinda Mamani Pacori
OBSTETRA - COP. 8545
DNI. 02413601



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 06-12-24

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: Miguel Mamani Centon
 Dirección: Av. Republica N° 635 - Ilave
 DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 77095340
 Teléfono: 932749215 email: miguelcenton@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____
 Dirección: _____
 DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____
 Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: Ciencias de la Salud
 Escuela Profesional o Mención: Obstetricia
 Título o Grado Académico a optar: Obstetra
 Asesor: Dra. Sandra Alejandra Fernandez Macedo

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:
 Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: Calidad de atención y satisfacción en el puerperio de usuarias del servicio de Obstetricia del Hospital de apoyo 11-1 Ilave, 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Calidad, obstetricia, puerperio, satisfacción del paciente

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?
2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.
² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: Salud sexual y reproductiva P_06

Firma de Autor



huella digital

06-12-24

Fecha