

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE OBSTETRICIA



**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL
DE OBSTETRICIA CON MENCIÓN EN ALTO RIESGO OBSTÉTRICO**

**“CALIDAD DE ATENCIÓN DEL OBSTETRA Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN DEL PARTO VAGINAL EN PUÉRPERAS, HOSPITAL JOSÉ
SOTO CADENILLAS – CHOTA 2021”**

**Línea de Investigación:
Salud Materna y Perinatal**

AUTOR (ES):
OBST. SONIA EDITH, GONZALES BARBOZA.
OBST. DELICIA DEL CARMEN, ROJAS PADILLA.

JURADO EVALUADOR:
PRESIDENTA: Dra. Elizabeth Diaz Peña
SECRETARIO: Dra. Bethy Nelly Goicochea Lecca
VOCAL: Sandra Luz Vargas Diaz

ASESOR:
Ms. EDWIN, RODRÍGUEZ VADA.
Código Orcid: 0000-0001-6120-5593
TRUJILLO, PERÚ
2021

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 22-12-13

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE OBSTETRICIA



**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL
DE OBSTETRICIA CON MENCIÓN EN ALTO RIESGO OBSTÉTRICO**

**“CALIDAD DE ATENCIÓN DEL OBSTETRA Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN DEL PARTO VAGINAL EN PUÉRPERAS, HOSPITAL JOSÉ
SOTO CADENILLAS – CHOTA 2021”**

**Línea de Investigación:
Salud Materna y Perinatal**

AUTOR (ES):
OBST. SONIA EDITH, GONZALES BARBOZA.
OBST. DELICIA DEL CARMEN, ROJAS PADILLA.

JURADO EVALUADOR:

PRESIDENTA: Dra. Elizabeth Diaz Peña

SECRETARIO: Dra. Bethy Nelly Goicochea Lecca

VOCAL: Sandra Luz Vargas Diaz

ASESOR:
Ms. EDWIN, RODRÍGUEZ VADA.
Código Orcid: 0000-0001-6120-5593
TRUJILLO, PERÚ
2021

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 22-12-13

DEDICATORIA

A mis padres, forjadores de mi vida, su bendición a lo largo de ella me protege y me llena de felicidad, por eso les dedico mi trabajo por su amor incansable y paciencia incondicional.

A mis hijas amadas y mi esposo, quienes, con su amor y cariño, no me dejan decaer y me hacen perseverante en la búsqueda de mis ideales, las amo por siempre
Fernanda y Gaela.

A Dios mi creador, por acompañarme y darme la maravillosa familia que es mi mayor inspiración.

Sonia Edith.

DEDICATORIA

A Dios, que permite que cada uno de mis sueños hoy se vean concretados, por brindarme conocimiento, salud y sobre todo por bendecir mis manos para atender personas que necesitan de mí.

A Sergio Emanuel, por ser el regalo más grande que haya podido recibir de Dios, fuente de mi inspiración y motivo de felicidad en mi vida, que este logro sirva de herramienta para guiar cada uno de tus pasos.

A mi querida madre Luz Juanita, por su inmenso amor, por ser la mano en que me sostengo, por su lucha constante porque las dos sigamos frente a la vida con una sonrisa, por sus consejos y enseñanzas.

Delicia del Carmen.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, la Facultad de Ciencias de la Salud, Segunda Especialidad Profesional de Obstetricia y a todos los docentes que nos inculcaron conocimientos durante el periodo de formación académica, por el constante apoyo y por sus enseñanzas.

A los profesionales de salud del Hospital José Soto Cadenillas – Chota, quienes nos permitieron ejecutar con éxito la realización del presente trabajo de investigación.

Al asesor, Ms Edwin, Rodríguez Vada, quien nos brindó su tiempo, apoyo incondicional y conocimiento que nos permitió ejecutar y culminar el presente trabajo con éxito.

Al Ms Miguel Macetas Hernández, por su constante apoyo y orientación en la realización del presente trabajo.

A cada usuaria por su colaboración desinteresada, por el tiempo brindado y haber proporcionado información necesaria para la realización del presente trabajo de investigación, el más grande y profundo agradecimiento.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre calidad de atención del obstetra con la satisfacción en la atención del parto vaginal en puérperas atendidas en el Hospital José Soto Cadenillas – Chota durante febrero a marzo del 2021.

El diseño de investigación, fue no experimental, de corte transversal y pertenece a un tipo de estudio descriptivo, correlacional; en una muestra de 144 puérperas a las que se les aplicó dos cuestionarios SERVQUAL sobre calidad de atención y satisfacción, conteniendo cada uno 22 preguntas que evalúan las dimensiones de las variables antes mencionadas.

Los resultados muestran que la calidad de atención se encuentra en un nivel alto y que la dimensión mejor evaluada fue fiabilidad 98.6%, empatía y seguridad 97.9%, capacidad de respuesta 97.2% y elementos tangibles 96.5%; el nivel de satisfacción es satisfecha con las dimensiones mejor valoradas fiabilidad y capacidad de respuesta 94.4%, seguridad y empatía 93.8% y elementos tangibles 94.4%; existiendo correlación positiva moderada entre dimensiones de calidad de atención del obstetra y la satisfacción, concluyendo que existe relación entre calidad de atención del obstetra y la satisfacción en la atención del parto vaginal en puérperas del Hospital José Soto Cadenillas – Chota 2021.

Palabras clave: Calidad de atención, nivel de satisfacción, puérpera.

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the relationship between quality of care of the obstetrician with satisfaction in the care of vaginal delivery in postpartums attended at the José Soto Cadenillas – Chota Hospital during February to March 2021.

The research design was non-experimental cross-sectional and belongs to a type of descriptive, correlational study; in a sample of 144 postpartum women to whom two SERVQUAL questionnaires on quality of care and satisfaction were applied, each containing 22 questions that evaluate the dimensions of the aforementioned variables.

The results show that the quality of care is at a high level and that the best evaluated dimension was reliability 98.6%, empathy and security 97.9%, responsiveness 97.2% and tangible elements 96.5%; the level of satisfaction is satisfied with the best valued dimensions reliability and responsiveness 94.4%, security and empathy 93.8% and tangible elements 94.4%; there is a moderate positive correlation between dimensions of quality of care of the obstetrician and satisfaction, concluding that there is a relationship between quality of care of the obstetrician and satisfaction in the care of vaginal delivery in postpartum women of the José Soto Cadenillas – Chota Hospital 2021.

Key words: Quality of attention, level of satisfaction, puerpera.

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de grados de la Facultad de Ciencias de la Salud, Segunda Especialidad de Obstetricia, de la Universidad Privada Antenor Orrego, para elaborar la tesis de segunda especialidad, mención en alto riesgo obstétrico, presentamos el trabajo de investigación denominado: “CALIDAD DE ATENCIÓN DEL OBSTETRA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL PARTO VAGINAL EN PUÉRPERAS, HOSPITAL JOSÉ SOTO CADENILLAS – CHOTA 2021”.

Esperando que el presente trabajo de investigación, brinde un aporte en la construcción de estrategias de mejora en la gestión de la calidad de los servicios de salud.

Pretendiendo que al término de la misma y al cumplimiento de los procedimientos estipulados en el reglamento de grados de la Universidad Privada Antenor Orrego, podamos obtener el grado de especialistas en alto riesgo obstétrico.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y alcance a su aprobación.

TABLA DE CONTENIDOS

Dedicatoria	i
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
I. Introducción.	1
1.1 Problema de investigación.	2
a. Descripción de la realidad problemática.	2
b. Formulación del problema.	5
c. Justificación del estudio.	5
1.2 Objetivos	6
1.2.1 Objetivo general.	6
1.2.2 Objetivos específicos.	6
II. Marco de referencia.	8
2.1 Marco teórico.	8
2.2 Antecedentes del estudio.	12
2.3 Marco conceptual.	16
2.4 Sistema de hipótesis.	16
2.4.1 Hipótesis de investigación.	16
2.4.2 Hipótesis nula.	16
2.5 Variables e indicadores	17
2.5.1 Variable 1	17
2.5.2 Variable 2	19

III. Metodología.	23
3.1 Tipo y nivel de investigación.	23
3.2 Población y muestra de estudio.	23
3.3 Diseño de investigación.	25
3.4 Técnicas e instrumentos de investigación.	26
3.5 Procesamiento y análisis de datos.	28
3.6 Consideraciones éticas.	29
IV. Resultados.	31
4.1 Análisis e interpretación de resultados.	31
4.2 Docimasia de hipótesis.	36
V. Discusión.	40
Conclusiones	43
Recomendaciones	44
Referencias bibliográficas	45
Anexos	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla IV - 1 Calidad de atención del obstetra en la atención de parto vaginal en puérperas del Hospital José Soto Cadenillas – Chota 2021.	31
Tabla IV - 2 Satisfacción de la atención de parto vaginal en puérperas del Hospital José Soto Cadenillas – Chota 2021	31
Tabla IV- 3 Estadísticas de correlaciones entre dimensiones de calidad de atención del obstetra se relacionan con las dimensiones de satisfacción en la atención de parto vaginal en puérperas del Hospital José Soto Cadenillas – Chota 2021	34
Tabla IV- 4 Estadísticas de correlaciones entre calidad de atención del obstetra se relaciona con la satisfacción en la atención de parto vaginal en puérperas del Hospital José Soto Cadenillas – Chota 2021	36
Tabla IV-5. Comprobación de hipótesis	38

I. INTRODUCCIÓN

En la Región Cajamarca, existen barreras que impiden el total acceso a los servicios de salud, debido al área geográfica y la cultura de las beneficiarias, sin embargo, los avances en el sistema de salud han permitido que más usuarias de zonas rurales logren una atención de parto con calidad, alcanzando la satisfacción de la interesada y disminuyendo las complicaciones postparto que conlleven a una mortalidad materna.

La calidad de atención durante el parto, marca la diferencia en la vida de las madres y recién nacidos, el acceso a la atención institucional del parto no es suficiente, por ello la importancia de establecer una gestión de la calidad basada en procesos que identifiquen las necesidades de las usuarias y permitan implementar procesos de mejoramiento continuo de la calidad.

La satisfacción materna está relacionada con la calidad y calidez de la atención, habilidad técnica y apoyo del obstetra, las expectativas de las usuarias y su participación en la toma de decisiones sobre su salud.

Por lo mencionado anteriormente es importante conocer la calidad de atención del obstetra y el nivel de satisfacción en la atención del parto vaginal en puérperas atendidas en el Hospital José Soto Cadenillas de Chota, con la finalidad de mejorar la atención y las usuarias se encuentren satisfechas con la atención brindada.

En el presente trabajo de investigación se determinó la relación entre la calidad de atención del obstetra y la satisfacción en la atención del parto vaginal en puérperas del Hospital José Soto Cadenillas de Chota, durante el periodo febrero a marzo del 2021.

Estructuralmente el presente trabajo de investigación consta de cinco capítulos: el **Primer Capítulo**, presenta la descripción de la realidad problemática, formulación del problema, justificación y objetivos. En el **Segundo Capítulo** se describe marco teórico, antecedentes del estudio, hipótesis y variables. En el **Tercer Capítulo**, se detalla la metodología utilizada en la ejecución del presente estudio, tipo y nivel de investigación, población y muestra de estudio, diseño de la investigación, técnicas e instrumentos de investigación, procesamiento, análisis de datos y consideraciones éticas. En el **Cuarto Capítulo** se presentan los resultados encontrados, análisis e interpretación de los mismos, docimasia de hipótesis y como **Quinto Capítulo** conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

1.1 Problema de Investigación.

a. Descripción de la Realidad Problemática.

Cada año mueren 2,8 millones de embarazadas, en todo el mundo, es decir 1 cada 11 segundos, asimismo en el año 2017 murieron unas 290 000 mujeres debido a complicaciones durante el embarazo, parto y puerperio; todas estas muertes sucedieron en países en vías de desarrollo y la mayoría de ellas podrían haberse evitado. La mortalidad materna, está calificada como un indicador negativo en la calidad de atención.¹

La Organización Mundial de la Salud (OMS), reconoce la importancia de la atención del parto humanizado, a través de prácticas clínicas que garanticen la salud y condiciones físicas óptimas para la madre y recién nacido, sin dejar de lado el factor emocional y cultural de cada parturienta; contribuyendo en la satisfacción de la usuaria, de tal manera que la atención del parto constituya una experiencia positiva.²

En América Latina y el Caribe, los sistemas de salud, no responden a la satisfacción de las necesidades de la población; ni a sus perspectivas con la calidad de la atención; la satisfacción del usuario, tiene fuerte relación con el trato recibido por parte del personal de salud, puesto que, al mejorar el trato, va a mejorar la satisfacción del usuario, sin embargo, no hay certeza, que la calidad de atención mejore.³

En Perú, el Ministerio de Salud, ha priorizado 8 objetivos estratégicos institucionales, para el período 2019 – 2021, según datos del sistema de vigilancia se observa una tendencia decreciente, estimándose una disminución promedio de 14 muertes maternas anuales desde el año 2000⁴, esta reducción de mortalidad materna se va logrando, gracias al fortalecimiento de la capacidad resolutive de los establecimientos de salud, a la priorización e identificación ante una emergencia obstétrica y a la implementación de normas y técnicas que permiten identificar la insatisfacción de la usuaria al momento de su atención.

Dentro de los lineamientos del MINSA, la calidad de atención en el parto, es considerada, como un soporte, que orienta a los profesionales de salud al momento de brindar atención a la usuaria, establece la aplicación de principios bioéticos, como equidad, empatía, fiabilidad, derecho a la privacidad y confidencialidad, a recibir información completa, a la seguridad en la atención, a la comunicación, a la participación de la usuaria en la toma de decisiones en el momento de la atención del parto, que complementado con una infraestructura adecuada al momento de la atención, favorecerá a obtener niveles aceptables de calidad.⁵

Se buscó identificar la insatisfacción de la usuaria, pues ello nos permitirá implementar oportunidades de mejora en el contexto en el que sea atendida, dentro del establecimiento de salud, buscando mejorar la calidad en la atención de parto respecto a la capacidad de respuesta, empatía,

seguridad, fiabilidad y elementos tangibles, fomentando así el parto institucional y que la atención se brinde en un ambiente confortable para la paciente, favoreciendo a que ella misma acepte voluntariamente, sin necesidad de incentivos, el acudir al nosocomio para dar solución a sus problemas de salud.⁶

En Cajamarca, en un estudio realizado en el Hospital Regional (2018), concluyeron, que existe relación significativa entre calidad de atención con nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención del parto vaginal, determinando, que el nivel de calidad de atención medio fue 67.1% y las puérperas se encuentran satisfechas en un 57.2%, en la atención del parto.⁷

El Hospital José Soto Cadenillas de Chota, no cuenta con cifras estadísticas a este respecto, con frecuencia se escucha manifestar a las gestantes que en alguna oportunidad han sido víctimas de maltrato verbal o de discriminación, manifestando así la no satisfacción de las usuarias y dejando entrever que la calidad de atención no es la esperada.

En el año 2019, de un total de 1563 partos, la frecuencia de parto por cesárea fue 33.8%, indicador bajo en comparación al 66.2% que fueron partos vaginales, por ello es primordial conocer la percepción de las usuarias durante la atención del parto y su estancia hospitalaria, ello permitirá obtener información relevante y pertinente, que se convertirá en una herramienta estratégica y esencial en el diseño y aplicación de planes de mejora, respecto a la atención obstétrica que se brinda en el servicio de dilatación del Hospital José Soto Cadenillas.

b. **Formulación del Problema.**

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del obstetra con la satisfacción del parto vaginal en puérperas atendidas en el Hospital José Soto Cadenillas – Chota 2021?

c. **Justificación de la Investigación.**

Es transcendental gestionar modelos de atención que permitan mejorar la calidad en la atención, basados en la satisfacción materna, pues es de interés de las instituciones prestadoras de salud, la detección y prevención de complicaciones de las gestantes antes, durante y después del parto, pues ello permitirá mejorar los estándares de calidad de la institución.

La identificación de fortalezas y debilidades, durante la atención de la usuaria, servirá como base para futuras investigaciones, pues permitirá conocer aspectos que causen insatisfacción en las usuarias y elaborar estrategias en la mejora de la atención que se le brinda, donde la usuaria gestante, sea la protagonista en el momento del parto, a través de su participación activa en la toma de decisiones, optimizando técnicas en la atención de parto, que fortalezcan el vínculo madre niño, obteniendo así indicadores de calidad recomendables.

La calidad de atención materna, es un desafío para el sector salud, requiere de un sistema que innove en forma permanente los servicios de salud, para lograr la satisfacción de las usuarias y mejore el nivel de competencia profesional del obstetra.

Los resultados del estudio, permitirán incorporar acciones de mejora en la atención obstétrica, teniendo como objetivo la atención integral de la usuaria, promoviendo parto hospitalario humanizado y en consecuencia alcanzando la satisfacción de la usuaria durante su atención.

La atención del parto, compromete a los profesionales de obstetricia, quienes son los encargados de preservar la salud materna, mediante la ética profesional y la aplicación de conocimientos teórico-prácticos que conduzcan a la buena praxis durante el parto, acompañando a la usuaria, orientándola y promoviendo cuidados de calidad, en busca del bienestar físico y emocional materno, que, complementado con una infraestructura y equipamiento adecuado, permitirá una atención obstétrica de calidad y la satisfacción de la usuaria.

1.2 **Objetivos:**

1.2.1 **Objetivo general.**

- Determinar la relación entre calidad de atención del obstetra con la satisfacción en la atención del parto vaginal en puérperas atendidas en el Hospital José Soto Cadenillas – Chota durante febrero – marzo del 2021.

1.2.2 **Objetivos específicos.**

- Identificar la calidad de atención del obstetra en la atención de parto vaginal en puérperas atendidas en el Hospital José Soto Cadenillas – Chota.

- Determinar la satisfacción de la atención de parto vaginal en puérperas atendidas en el Hospital José Soto Cadenillas – Chota.
- Establecer la relación entre las dimensiones de la calidad de atención del obstetra con el nivel de satisfacción en la atención del parto vaginal en puérperas atendidas en el Hospital José Soto Cadenillas – Chota.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1 Marco teórico.

La calidad en salud, comprende la correlación interpersonal entre el usuario y el trabajador que brinda la atención, asimismo, muestra que los valores que permiten integrar la cultura y tradiciones particulares, establezcan lo más adecuado entre el paciente y proveedor, y al mismo tiempo contribuyan en que la asistencia sea efectiva.⁸

Donabedian, definió calidad como, la obtención del máximo beneficio para el usuario mediante la aplicación del conocimiento y tecnología más avanzada, tomando en cuenta los requerimientos del paciente, así como las capacidades y limitaciones de recursos de la institución. La calidad representa aquellas características que responden a las necesidades del cliente y la ausencia de deficiencias.⁸

La calidad de atención en el parto vaginal, es de prioridad hacia una maternidad segura, que es la de “Continuar las actividades propuestas para la mejora de la calidad de los servicios de atención de la salud materna, facilitando el acceso de las mujeres a la atención del parto con adecuación intercultural y garantizando la capacidad resolutive de los establecimientos en la atención de las complicaciones obstétricas y neonatales”.⁹

El Ministerio de Salud (MINSA), aprobó el documento técnico “Estándares e indicadores de calidad en la atención materna y perinatal en los establecimientos que cumplen con funciones obstétricas y neonatales”, propuestos para un proceso de mejoramiento continuo, y forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad. Los estándares e indicadores de calidad

se refieren a: Estructura, concerniente a la organización de la institución y a las características de sus recursos humanos, materiales y financieros; Proceso, corresponde a la forma como son ejecutados los procedimientos y Resultado, representa el impacto logrado con la atención, a través del cumplimiento de objetivos de mejoras en la salud y el bienestar de las personas, así como la satisfacción de los usuarios por los servicios prestados.¹⁰

Para la evaluación de la calidad del servicio, en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del sector salud, el MINSA a estandarizado el proceso y ha elaborado una guía técnica, donde evalúa 5 dimensiones: Aspectos tangibles, relacionados con las condiciones y estado físico de las instalaciones, equipos médicos, material de señalización, limpieza y confort; Capacidad de respuesta, disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno, frente a una demanda, con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable; Empatía, capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otro; entender y atender adecuadamente las necesidades del otro; Fiabilidad, capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido; Seguridad, la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud, demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse.⁶

Actualmente, existe una tendencia de medir calidad a través de la satisfacción del usuario, se ha propuesto diversos modelos para evaluar la calidad de servicio, diferenciándose claramente dos propuestas el SERVQUAL que mide las expectativas y percepción de los usuarios, y el Modelo Service Performance (SERVPERF) de Cronin y Taylor, que se fundamenta únicamente en las percepciones, eliminando las expectativas, tomando como referencia los ítems del SERVQUAL.¹¹

El Modelo Service Performance (SERVPERF), es un instrumento que presenta un alto grado de fiabilidad (coeficiente alpha de cronbach de 0,9098; alpha estandarizado de 0,9238) y el hecho de gozar de una mayor validez predictiva, consta de un total de 22 ítems, contiene cinco dimensiones, que son: Elementos tangibles, Fiabilidad, Seguridad, Empatía y Capacidad de respuesta.¹¹

La satisfacción del usuario, es un indicador de resultado, basado en la percepción final del servicio recibido; está relacionada con variables sociodemográficas o características del proveedor de salud, cantidad de información y habilidad técnica en la comunicación.¹²

Se determina el grado de satisfacción a través de niveles, obteniendo: Insatisfacción, cuando la prestación del servicio no alcanza las expectativas del usuario; Satisfacción, cuando el desempeño percibido del servicio coincide con las expectativas del usuario y Complacencia, cuando la atención recibida supera las expectativas del usuario.¹²

La satisfacción de la usuaria en la atención de parto vaginal se logrará si las buenas relaciones interpersonales entre el obstetra y la usuaria producen confianza, credibilidad, respeto, confidencialidad, cortesía, comprensión, la manera de escuchar y comunicarse, contribuirán a la eficacia prestada en salud. ¹³

Los servicios de salud, se pueden proporcionar de manera competente, pero si las relaciones interpersonales no son apropiadas, se corre el riesgo de que la atención de la usuaria no sea eficaz y es probable que no atienda a las recomendaciones formuladas o que no se obtenga la atención necesaria, la satisfacción de la usuaria puede comprometer la calidad de la atención.⁶

El parto eutócico, es un proceso de inicio y evolución espontánea, con una duración adecuada, en el que los factores del trabajo de parto interactúan de forma normal, culminando con la expulsión por vía vaginal del producto de la concepción, único, a término, en presentación cefálica, de vértex, y sus anexos completos.¹⁴

La atención del parto requiere atención y procedimientos obstétricos de forma oportuna, empleando recursos humanos, equipamiento y manejo terapéutico de acuerdo a la capacidad resolutive del establecimiento de salud, que darán como resultado madres y recién nacidos en buenas condiciones.¹⁵

La relación entre el personal de salud que atenderá el parto y la usuaria, influyen en gran medida con la experiencia del parto, los estudios científicos realizados encuentran, que las mujeres que reciben apoyo continuo de un profesional, tienen mayor probabilidad de tener un parto vaginal espontáneo, sin complicaciones y menor probabilidad de cesárea, por lo tanto la orientación del obstetra sobre cambio de postura en el trabajo de parto, ingesta de líquidos, técnicas de respiración durante las contracciones y uso de métodos de alivio del dolor no farmacológicos, serán muy valiosos. ²

El obstetra, debe ofrecer ayuda y apoyo necesario a la parturienta, permanecer con ella, cuidando de su bienestar, vigilando su estado de ánimo, frecuencia de las contracciones, sensación de sed, tensión arterial, pulso, temperatura, progresión del parto y animándola en todo momento para que pueda vivir la experiencia de su parto según sus deseos, igualmente el estado del feto, a través de la auscultación del latido cardíaco.²

Puerperio, período en el que se producen, transformaciones progresivas de orden anatómico y funcional, que hacen regresar paulatinamente todas las modificaciones gravídicas, esto se logra mediante un proceso involutivo, que tiene como fin restituir estas modificaciones a su estado pre grávido.¹⁶

Puérpera, mujer que ha parido.¹⁶

2.2 **Antecedentes del estudio.**

Investigaciones como la de Espinoza y Ordóñez en Quito – Ecuador 2016, “Evaluación de la calidad de atención del parto vaginal según la percepción de las pacientes”, con el objetivo de establecer la calidad de atención del parto vaginal según la percepción de las pacientes atendidas en centro obstétrico, se seleccionó una muestra de 126 pacientes en el posparto inmediato, la investigación fue observacional, descriptiva, de corte transversal, utilizaron la encuesta SERVPERF, el resultado de la investigación estableció que la percepción global de la calidad de atención fue un 87% catalogada como satisfactoria, la dimensión mejor puntuada fue la de elementos tangibles y los peores valorados fueron seguridad y confianza, concluyendo como satisfactoria la atención en centro obstétrico y recomendando la utilización de la encuesta de tipo SERVPERF que permite conocer el ideal que tienen las pacientes en la atención del parto y nivelarlo con la realidad.¹⁷

Gerónimo y Colaboradores, Tabasco – México 2016, “Satisfacción con la calidad de la atención en mujeres en periodo posparto”; determinaron en las mujeres en periodo posparto la satisfacción con la calidad de la atención obstétrica recibida durante su hospitalización. El diseño del estudio fue descriptivo, de corte transversal, el muestreo fue de tipo no probabilístico por conveniencia, utilizaron como instrumento la escala COMFORTS, que

fue adaptada al español, consta de una escala tipo Likert que mide el grado de satisfacción en la calidad de la atención, la población de estudio estuvo constituida por 613 mujeres en periodo posparto, los resultados califican como buena la atención recibida del personal de enfermería y el 30% la califica como muy buena, al obtener puntajes totales de la escala COMFORTS, se obtuvo que la satisfacción con la calidad de la atención en las mujeres en periodo posparto fue alta 94.5%, concluyendo que la satisfacción en la atención del parto y puerperio hospitalario es uno de los más importantes indicadores de calidad asistencial obstétricos, y los resultados permitirán reforzar aquellas áreas de actuación exitosas e introducir mejoras en aquellas en las cuales la satisfacción es menor. ¹⁸

A nivel nacional podemos citar investigaciones como Ramírez, Sechura – Piura 2019, “Calidad de atención y satisfacción del parto humanizado en puérperas”, quién determinó la relación entre la calidad de atención y satisfacción del parto humanizado en puérperas, la investigación fue descriptiva, correlacional, la muestra seleccionada fue de 62 puérperas, el instrumento que se utilizó fue una encuesta sobre calidad de atención, estuvo compuesta de 31 preguntas; y otra encuesta sobre satisfacción compuesta por 20 preguntas que midieron las variables anteriormente mencionadas, dentro de los resultados obtenidos, se observó que el nivel de calidad es bueno 77.4% y las puérperas calificaron como alta la satisfacción del parto humanizado 75.8%, teniendo en cuenta las dimensiones de la variable calidad, se observó que la tendencia entre estas es variable, siendo la dimensión fiabilidad 74,2% con mayor porcentaje, dimensión sensibilidad 61.3%, dimensión seguridad 66.1%, dimensión empatía 58.1%, ubicándose en buen nivel; mientras que la dimensión elementos tangibles 69.4% con un nivel regular, de igual forma se observa que la tendencia entre las tres dimensiones de satisfacción del parto humanizado no es igual, siendo la dimensión técnico científico la mejor evaluada 100% y la dimensión humana 74.2% calificándose como alta y la

dimensión entorno 83.9% como media, concluyendo que existe correlación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y satisfacción del parto humanizado, recomendando plantear un sistema de evaluación periódica de calidad de atención y satisfacción del usuario. ¹⁹

Mori, Loreto – Iquitos 2017, “Calidad de atención y satisfacción del usuario, en atención de parto”, determinó la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en la atención de parto, se seleccionó 97 puérperas, el instrumento que se utilizó, fue la encuesta basada en la escala Likert, la investigación fue tipo cuantitativa, de diseño no experimental, de tipo observacional, correlacional, los resultados de la investigación señalaron que el nivel de calidad de atención fue bueno 83% y excelente 17%, el grado de satisfacción de las usuarias fue de satisfecho 91.8% y muy satisfecho 8.2%, las variables que mostraron relación estadística significativa con la calidad de atención y la satisfacción de las puérperas fueron la comodidad de los servicios, el tiempo de la atención, la orientación en los procesos del parto y la orientación en el tratamiento, es decir que, a mayor comodidad de los servicios, orientación sobre los procesos del parto, mejor tiempo en la atención y mayor orientación del tratamiento, mayor será el grado de satisfacción del usuario, recomendando capacitar constantemente a los profesionales de salud para brindar al 100% buen servicio y seguir mejorando la calidad de atención en las usuarias. ²⁰

Flores, Ferreñafe - Lambayeque 2017, “Calidad en la atención del parto y nivel de satisfacción”, evaluó la calidad de atención del parto y nivel de satisfacción, utilizó el cuestionario MINSA-USAID, se seleccionó a 122 pacientes de parto eutócico sin complicaciones y a término, la investigación fue de tipo descriptiva, correlacional, obteniendo que la calidad de asistencia al momento del parto fue evaluada con un nivel bueno 45.9% y la satisfacción 57.4%, los indicadores que se relacionan con la complacencia de las mujeres durante la asistencia del parto fueron el tiempo

que estuvo en espera, privacidad, comodidad, y relación inmediata con el recién nacido; mientras que los indicadores de no satisfacción fueron el desabastecimiento de medicinas, comunicación deficiente, pésima higiene en los espacios hospitalarios y el no permitir la presencia de un acompañante durante la asistencia del parto, determinando que el grado de satisfacción y el nivel de calidad se encuentran en niveles inferiores a los exigidos por el MINSA que es el 80%, recomendando conformar un equipo multidisciplinario de mejora que monitoree permanentemente la calidad de atención, mediante el cumplimiento de los estándares e indicadores de calidad en la atención materna y perinatal según norma.²¹

A nivel local, podemos citar la investigación de Sánchez, Cajamarca 2018, “Calidad de atención y nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención de parto”, determinó la relación entre calidad de atención con nivel de satisfacción, se seleccionó 152 puérperas, la investigación fue descriptiva, correlacional, utilizó como instrumento el cuestionario tipo SERVPERF validada para ser utilizada en los establecimientos de salud; los resultados indicaron que la atención recibida se encuentra en un nivel de calidad media equivalente al 67.1% demostrando que el 57.2% de las puérperas se muestran satisfechas, llegando a la conclusión que existe relación significativa entre calidad de atención con nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención del parto, recomendando contratar un especialista en calidad de atención, con la finalidad de que realice talleres con los trabajadores y así se logre mejorar la calidad de atención con el propósito de que los usuarias se encuentren satisfechas.⁷

A nivel de Chota provincia, no se encuentra registro de haber realizado estudios sobre calidad de atención y satisfacción en pacientes atendidas en el servicio de centro obstétrico del Hospital José Soto Cadenillas.

2.3 **Marco Conceptual:**

Calidad de Atención: conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.⁶

Satisfacción del usuario: proceso referido a la valoración de la calidad de la atención en los servicios de salud por el usuario, a través de las principales actividades del proceso de atención.⁶

Parto: es la expulsión de un feto vivo o muerto y sus anexos, en condiciones normales el parto acontece cuando el feto ha cumplido integralmente el ciclo de su vida intrauterina y la grávida ha llegado al término de su embarazo.²²

Puérpera: mujer que hace poco ha parido.¹⁶

2.4 **Sistema de Hipótesis.**

2.4.1 **Hipótesis de Investigación (Hi):**

La calidad de atención del obstetra está relacionada con la satisfacción en la atención de parto vaginal en puérperas del Hospital José Soto Cadenillas – Chota 2021.

2.4.2 **Hipótesis Nula (Ho):**

La calidad de atención del obstetra no está relacionada con la satisfacción de la atención de parto vaginal en puérperas del Hospital José Soto Cadenillas – Chota 2021.

2.5 Variables e Indicadores.

2.5.1 Tipos de Variables.

2.5.1.1 Variable 1: Calidad de Atención

Definición operacional: percepción que tienen respecto a las dimensiones de calidad en la atención de parto vaginal las puérperas del Hospital José Soto Cadenillas – Chota, 2021.

Capacidad de Respuesta: disposición y voluntad del obstetra para ayudar a las parturientas y proveerlas de un servicio rápido.

Escala de medición de la variable: ordinal, policotómica.

Indicador: dimensión de calidad de atención según encuesta.

Categorías de la variable:

- Capacidad de respuesta.

Índice:

- ✓ Alto (22 – 30 puntos).
- ✓ Medio (13 – 21 puntos).
- ✓ Bajo (6 – 12 puntos).

Empatía: atención individualizada que ofrece el obstetra a las parturientas.

Escala de medición de la variable: ordinal, policotómica.

Indicador: dimensión de calidad de atención según encuesta.

Categorías de la variable:

- Empatía.

Índice:

- ✓ Alto (19 – 25 puntos).
- ✓ Medio (12 – 18 puntos).
- ✓ Bajo (5 – 11 puntos).

Seguridad: conocimientos y atención mostrados por el obstetra.

Escala de medición de la variable: ordinal, policotómica.

Indicador: dimensión de calidad de atención según encuesta.

Categorías de la variable:

- Seguridad.

Índice:

- ✓ Alto (15 – 20 puntos).
- ✓ Medio (9 – 14 puntos).
- ✓ Bajo (4 – 8 puntos).

Fiabilidad: habilidad del obstetra para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa hacia las parturientas.

Escala de medición de la variable: ordinal, policotómica.

Indicador: dimensión de calidad de atención según encuesta.

Categorías de la variable:

- Fiabilidad.

Índice:

- ✓ Alto (11 – 15 puntos).
- ✓ Medio (6 – 10 puntos).
- ✓ Bajo (3 – 5 puntos).

Elementos Tangibles: apariencia de las instalaciones físicas, equipos médicos, personal a cargo de la atención y materiales de comunicación.

Escala de medición de la variable: ordinal, policotómica.

Indicador: dimensión de calidad de atención según encuesta.

Categorías de la variable:

- Elementos tangibles.

Índice:

- ✓ Alto (15 – 20 puntos).
- ✓ Medio (9 – 14 puntos).
- ✓ Bajo (4 – 8 puntos).

2.5.1.2 **Variable 2: Nivel de Satisfacción.**

Definición operacional: satisfacción de la atención recibida por el obstetra respecto a las dimensiones en la atención de parto vaginal de las puérperas del Hospital José Soto Cadenillas – Chota, 2021.

Fiabilidad: habilidad del obstetra para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa hacia las parturientas.

Escala de medición de la variable: ordinal, policotómica.

Indicador: dimensión de satisfacción de atención según encuesta.

Categorías de la variable:

- Siempre.
- Frecuentemente.
- Algunas veces.
- Raras vez.
- Nunca.

Índice:

- ✓ Muy Satisfecha (21 – 25 puntos).
- ✓ Satisfecha (16 – 20 puntos).
- ✓ Insatisfecha (11 – 15 puntos).
- ✓ Muy Insatisfecha (5 – 10 puntos).

Capacidad de Respuesta: disposición y voluntad del obstetra para ayudar a las parturientas y proveerlas de un servicio rápido.

Escala de medición de la variable: ordinal, policotómica.

Indicador: dimensión de satisfacción de atención según encuesta.

Categorías de la variable:

- Siempre.
- Frecuentemente.
- Algunas veces.
- Raras vez.
- Nunca.

Índice:

- ✓ Muy Satisfecha (17 – 20 puntos).
- ✓ Satisfecha (13 – 16 puntos).
- ✓ Insatisfecha (9 – 12 puntos).
- ✓ Muy Insatisfecha (4 – 8 puntos).

Seguridad: conocimientos y atención mostrados por el obstetra.

Escala de medición de la variable: ordinal, policotómica.

Indicador: dimensión de satisfacción de atención según encuesta.

Categorías de la variable:

- Siempre.
- Frecuentemente.

- Algunas veces.
- Raras vez.
- Nunca.

Índice:

- ✓ Muy Satisfecha (17 – 20 puntos).
- ✓ Satisfecha (13 – 16 puntos).
- ✓ Insatisfecha (9 – 12 puntos).
- ✓ Muy Insatisfecha (4 – 8 puntos).

Empatía: atención individualizada que ofrece el obstetra a las parturientas.

Escala de medición de la variable: ordinal, policotómica.

Indicador: dimensión de satisfacción de atención según encuesta.

Categorías de la variable:

- Siempre.
- Frecuentemente.
- Algunas veces.
- Raras vez.
- Nunca.

Índice:

- ✓ Muy Satisfecha (21 – 25 puntos).
- ✓ Satisfecha (16 – 20 puntos).
- ✓ Insatisfecha (11 – 15 puntos).
- ✓ Muy Insatisfecha (5 – 10 puntos).

Aspectos Tangibles: apariencia de las instalaciones físicas, equipos médicos, personal a cargo de la atención y materiales de comunicación.

Escala de medición de la variable: ordinal, policotómica.

Indicador: dimensión de calidad de atención según encuesta.

Categorías de la variable:

- Siempre.
- Frecuentemente.
- Algunas veces.
- Raras vez.
- Nunca.

Índice:

- ✓ Muy Satisfecha (17 – 20 puntos).
- ✓ Satisfecha (13 – 16 puntos).
- ✓ Insatisfecha (9 – 12 puntos).
- ✓ Muy Insatisfecha (4 – 8 puntos).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Nivel de Investigación.

- **De acuerdo a la Orientación:** Básica.
- **De acuerdo a la Técnica de Contrastación:** Descriptiva.
- **Línea de Investigación:** Salud Materna y Perinatal.

3.2 Población y Muestra de Estudio.

Población de Estudio: Estuvo constituida por todas las puérperas de parto vaginal atendidas en el área de centro obstétrico del Hospital José Soto Cadenillas – Chota, durante los meses febrero a marzo del 2021, correspondiendo a 160 partos.

Tamaño de la Muestra: Considerando el muestreo aleatorio simple para estimación de proporciones poblacionales, con una confiabilidad del 95% y admitiendo un error máximo tolerable del 5%, el tamaño de la muestra, se obtiene con la siguiente fórmula según la Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción⁶:

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

n: Tamaño de la muestra.

Z: Valor de “Z” para el intervalo de confianza de 97%. El valor de “z” es igual 2.17

p: Proporción de usuarias de centro obstétrico que se espera se encuentren insatisfechas (p=0.05).

q: Proporción de usuarias de centro obstétrico que se espera se encuentren satisfechas (p=0.05).

N: Población de usuarias atendidas en dos meses.

e: Error estándar según categoría del establecimiento, e = 0.05

Reemplazando valores:

$$n = \frac{(2.17)^2(0.5)(0.5)(160)}{(0.05)^2(160 - 1) + (2.17)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 142.66$$

$$n = 143$$

$$n = 144$$

El estudio, se realizó en 144 puérperas de parto vaginal atendidas en el área de centro obstétrico del Hospital José Soto Cadenillas – Chota, durante los meses febrero a marzo del 2021, y que cumplieron con los criterios de inclusión.

Criterios de Inclusión:

- Puérpera con 18 años a más.
- Puérpera que autorizó su participación en el estudio a través de un consentimiento informado.
- Puérpera que fue atendida por personal Obstetra.
- Puérpera con gestación a término.
- Puérpera sin alteraciones del habla y comprensión.

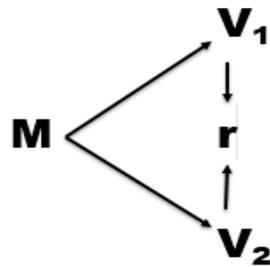
Criterios de Exclusión:

- Puérperas de parto vaginal que no acepten ser parte del estudio.
- Puérperas a las que se realizó cesárea de emergencia.
- Puérpera con complicaciones obstétricas severas.

Tipo de Muestreo: Se utilizó, el muestreo probabilístico, muestreo aleatorio simple en base a proporciones, en puérperas de parto vaginal, atendidas en el periodo febrero a marzo, que cumplieron con los criterios de inclusión. **(Anexo I)**

3.3 Diseño de Investigación.

El diseño de investigación, fue no experimental, de corte transversal y pertenece a un tipo de estudio descriptivo; correlacional, midiendo las variables mencionadas, estableciendo si existe grado de correlación, sin pretender dar una explicación completa.²³



M = Puérperas.

V1 = Calidad de atención.

V2 = Satisfacción.

r = Relación.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Investigación.

Técnica:

- Para la recolección de datos, se empleó como técnica la encuesta.
- Para la obtención de los datos, se conversó con cada una de las puérperas, solicitando su consentimiento para la aplicación de las encuestas y/o instrumentos de recolección de datos, con una duración de 15 minutos aproximadamente por encuesta.
- En la ficha de recolección de datos, se consignó antecedentes de la puérpera y se le añadió los cuestionarios de calidad de atención y satisfacción del usuario. **(Anexo I)**
- Los cuestionarios de calidad y satisfacción fueron validados por juicio de expertos, 2 médicos especialistas en gineco obstetricia y 3 obstetras con especialidad.
- La validez de los cuestionarios de calidad y satisfacción, se ejecutaron a través de la aplicación de V de Aiken, nos proporcionó un valor promedio mayor de 0.70, que indica la validez del instrumento. ²³
- La confiabilidad de los cuestionarios, se realizó a través de la aplicación del Alfa de Cronbach, se alcanzó un valor mayor de 0.81, que muestra un nivel de confiabilidad elevado.²³

Instrumentos: se utilizó la aplicación de cuestionarios.

1. **Encuesta de Calidad:** cuestionario SERVQUAL de percepciones de la calidad de servicio¹⁶ y adaptado por las investigadoras.

Se aplicó a puérperas de parto vaginal, que cumplieron con los criterios de inclusión y en un lapso de 15 minutos como máximo, la encuesta consta de 22 ítems: Capacidad de Respuesta (1 –6); Empatía (7 – 11); Seguridad (12 – 15); Fiabilidad (16 – 18) y Elementos Tangibles (19 – 22).

La evaluación, se determinó con escala numérica, valoración del 1 al 5; donde 1, representa menor calidad de atención percibida y 5 mayor calidad de atención percibida.

El instrumento, tuvo una calificación mínima de 22 puntos y una máxima de 110 puntos, los puntajes obtenidos fueron categorizados en niveles: Alto (81 a 110 puntos), Medio (51 a 80 puntos) y Bajo (22 a 50 puntos), según el nivel de calidad. **(Anexo I)**

Ficha Técnica: Encuesta de Calidad de Atención.

- Nombre de la prueba: calidad de atención.
- Propósito: medir calidad de atención.
- Ámbito de la aplicación: puérperas de parto vaginal.
- Tiempo de aplicación: 15 minutos aproximadamente.
- Formas de aplicación: Individual.

2. **Encuesta de Satisfacción:** cuestionario SERVQUAL de percepciones de la Guía del MINSA⁶ y adaptado por las investigadoras.

Se aplicó a puérperas de parto vaginal, que cumplieron con los criterios de inclusión y en un lapso de 15 minutos como máximo, consta de 22 ítems; Fiabilidad (1 – 5), Capacidad de Respuesta (6 – 9), Seguridad (10 – 13), Empatía (14 – 18), y Aspectos Tangibles (19 – 22).

Para la evaluación, se utilizó escala numérica, con valoración del 1 al 5, para los ítems: Siempre: S (5); Frecuentemente: F (4); Algunas veces: AV (3); Raras vez: RV (2), Nunca: N (1).

Los puntajes obtenidos fueron categorizados en niveles: Muy Satisfecha (88 a 110 puntos), Satisfecha (65 a 87 puntos), Insatisfecha (43 a 64 puntos) y Muy Insatisfecha (22 a 42 puntos). **(Anexo I)**

Ficha Técnica: Encuesta de Satisfacción

- Nombre de la prueba: satisfacción de la usuaria.
- Propósito: medir satisfacción de la usuaria.
- Ámbito de la aplicación: puérperas de parto vaginal.
- Tiempo de aplicación: 15 minutos aproximadamente
- Formas de aplicación: individual.

Procedimiento:

- Una vez aprobado el proyecto, por la Facultad de Ciencias de la Salud, se inició la investigación, solicitando el permiso a la dirección del Hospital José Soto Cadenillas – Chota, para realizar la investigación, asimismo a la dirección del servicio de Ginecología y Obstetricia y a los Obstetras que laboran en el servicio. **(Anexo IV)**
- Autorizado el permiso por parte de la dirección del hospital, se procedió a la identificación de las puérperas, a quienes se les informó sobre la investigación, firmaron un consentimiento informado y se procedió a la aplicación de los cuestionarios. **(Anexo I)**

3.5 Procesamiento y Análisis de Datos.

- Recopilada la información, fue revisada de forma manual, se elaboró la base de datos y tabulación en el software estadístico SPSS Versión 22.0.
- Una vez procesada la información, se realizó la presentación de tablas y algunos indicadores estadísticos, en el que se utilizaron las hojas de cálculo de Excel 2019 y el procesador de textos Microsoft Word 2019.

- Los resultados obtenidos en el presente estudio, fueron contrastados con antecedentes y teorías vigentes.
- Para comprobar la hipótesis, se realizó una prueba de normalidad, con el objetivo de analizar cuánto difiere la distribución de los datos observados respecto a lo esperado.

3.6 Consideraciones Éticas.

La presente investigación, tomó en cuenta el derecho del consentimiento informado de participación de cada puérpera, cumpliendo con el artículo 4 del Código de Bioética de la Universidad Privada Antenor Orrego, en la que se manifiesta “que todo investigador debe cumplir con los principios bioéticos universales: respeto por los seres humanos, bienestar, confidencialidad, integridad científica y responsabilidad ante la sociedad”. Por tal motivo, nos comprometemos a defender, seguir y respetar en su integridad todas las normas, principios legales y éticos que garanticen que el estudio es propio y original; evitando así todo tipo de prácticas indebidas.²⁴

El Código de Nuremberg, el primero en su género adoptado por la comunidad internacional, expresa las condiciones para la realización de investigaciones en personas; en este código, quedaron expresadas 10 normas básicas, de las cuales nuestra investigación se alinea a los siguientes enunciados:

- El consentimiento de la persona intervenida es esencial.
- La investigación, debe realizarse por personas altamente capacitadas, exigiendo siempre, el mayor grado de habilidad y de cuidado a todas las personas que conducen o participan en todas las fases del mismo.

- Durante el desarrollo de la investigación, la persona intervenida podrá pedir que se suspenda, si se siente afectado, mental o físicamente para continuarlo.²⁵

El Código de Ética y Deontología del Colegio de Obstetras del Perú, en su capítulo 4, artículo 18 menciona: “El Obstetra debe desempeñar la función de investigación con el más alto sentido de responsabilidad, conociendo, cumpliendo y respetando la normatividad internacional y nacional que regule la investigación con seres humanos, animales y medio ambiente, basándose en los principios bioéticos, buenas prácticas clínicas, la declaración de Helsinki, la conferencia Internacional de Armonización de las Ciencias Médicas y el Reglamento de Ensayos Clínicos del Ministerio de Salud; y sucesivas declaraciones que actualicen los referidos postulados”.²⁶

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis e Interpretación de Resultados.

Tabla 1 Calidad de atención del obstetra en la atención de parto vaginal en púerperas atendidas en el Hospital José Soto Cadenillas – Chota 2021.

Calidad de atención		N°	%
Capacidad Respuesta	Bajo	0	0.0%
	Medio	4	2.8%
	Alto	140	97.2%
	Total	144	100.0%
Empatía	Bajo	0	0.0%
	Medio	3	2.1%
	Alto	141	97.9%
	Total	144	100.0%
Seguridad	Bajo	0	0.0%
	Medio	3	2.1%
	Alto	141	97.9%
	Total	144	100.0%
Fiabilidad	Bajo	0	0.0%
	Medio	2	1.4%
	Alto	142	98.6%
	Total	144	100.0%
Elementos tangibles	Bajo	0	0.0%
	Medio	139	96.5%
	Alto	5	3.5%
	Total	144	100.0%

Nota. Hospital José Soto Cadenillas – Chota durante febrero – marzo del 2021

La presente tabla muestra entre las dimensiones de la variable Calidad de Atención del obstetra a la dimensión Fiabilidad la mejor evaluada con nivel alto 98.6%, seguida de las dimensiones Empatía y Seguridad 97.9%, dimensión Capacidad de Respuesta 97.2% y dimensión Elementos Tangibles un nivel medio 96.5%, en púerperas atendidas en el Hospital José Soto Cadenillas – Chota 2021.

Tabla 2 Satisfacción de la atención de parto vaginal en púerperas atendidas en el Hospital José Soto Cadenillas – Chota 2021.

Satisfacción de la atención		N°	%
Fiabilidad	Muy Insatisfecha	0	0.0%
	Insatisfecha	0	0.0%
	Satisfecha	136	94.4%
	Muy Satisfecha	8	5.6%
	Total	144	100.0%
Capacidad de respuesta	Muy Insatisfecha	0	0.0%
	Insatisfecha	0	0.0%
	Satisfecha	136	94.4%
	Muy Satisfecha	8	5.6%

	Total	144	100.0%
Seguridad	Muy Insatisfecha	0	0.0%
	Insatisfecha	0	0.0%
	Satisfecha	135	93.8%
	Muy Satisfecha	9	6.3%
	Total	144	100.0%
Empatía	Muy Insatisfecha	0	0.0%
	Insatisfecha	0	0.0%
	Satisfecha	135	93.8%
	Muy satisfecha	9	6.3%
	Total	144	100.0%
Elementos tangibles	Muy insatisfecha	0	0.0%
	Insatisfecha	0	0.0%
	Satisfecha	136	94.4%
	Muy satisfecha	8	5.6%
	Total	144	100.0%

Nota. Hospital José Soto Cadenillas – Chota durante febrero – marzo del 2021

Se observa que el Nivel de Satisfacción en la atención del parto vaginal en las dimensiones Fiabilidad, Capacidad de Respuesta y Elementos Tangibles el 94.4% se encuentran satisfechas a diferencia del 5.6% se encuentran muy satisfechas, en dimensión Seguridad y Empatía satisfechas 93.8% y 6.3% muy satisfechas, en púerperas atendidas en el Hospital José Soto Cadenillas – Chota.

Tabla 3 Estadísticas de correlaciones entre dimensiones de calidad de atención del obstetra se relacionan con las dimensiones de satisfacción en la atención de parto vaginal en puérperas atendidas en el Hospital José Soto Cadenillas – Chota 2021.

a. **Formulación de hipótesis:**

H₀: $\rho = 0$ Las dimensiones de la calidad de atención no se relacionan con el nivel de Satisfacción en la atención de parto vaginal en puérperas del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2021.

H₁: $\rho \neq 0$ Las dimensiones de la calidad de atención se relacionan con el nivel de Satisfacción en la atención de parto vaginal en púerperas del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2021.

b. **Nivel de significancia:**

$\alpha=0.01$

c. **Estadígrafo de prueba:**

$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$ con n-2 grados de libertad.

Correlaciones		Satisfacción	
Rho de Spearman	Capacidad Respuesta	Coefficiente de correlación	0.479
		Sig. (bilateral)	0.001
		N	144
	Empatía	Coefficiente de correlación	0.416
		Sig. (bilateral)	0.001
		N	144
	Seguridad	Coefficiente de correlación	0.422
		Sig. (bilateral)	0.001
		N	144
Fiabilidad	Coefficiente de	0.432	

	correlación	
	Sig. (bilateral)	0.001
	N	144
Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	0.479
	Sig. (bilateral)	0.001
	N	144

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

d. **Toma de decisión:**

Por tener las respuestas en escala ordinal se aplica la prueba de Rho de Spearman, y determinar su correlación.

e. **Interpretación descriptiva:**

Se observó que Capacidad Respuesta ($r = 0.479$); Empatía ($r = 0.416$); Seguridad ($r = 0.422$), Fiabilidad ($r = 0.432$); Elementos Tangibles ($r = 0.479$), presentaron una correlación positiva moderada entre las dimensiones de la Calidad de Atención con el Nivel de Satisfacción en la atención de parto vaginal en puérperas del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2021.

f. **Interpretación inferencial:**

Se observó que Sig. (bilateral) = 0.001 es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0.01$, por lo tanto, las dimensiones de la Calidad de Atención se relacionan con el Nivel de Satisfacción en la atención de parto vaginal en puérperas del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2021.

4.2 Docimasia de hipótesis.

a. **Formulación de hipótesis:**

$H_0: \rho = 0$ Calidad de atención no se relaciona con la Satisfacción en la atención de parto vaginal en puérperas del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2021

$H_1: \rho \neq 0$ Calidad de atención se relaciona con la Satisfacción en la atención de parto vaginal en puérperas del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2021.

b. **Nivel de significancia:**

$\alpha=0.01$

c. **Estadígrafo de prueba:**

$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$ con n-2 grados de libertad

Tabla 4 Estadísticas de correlaciones entre calidad de atención del obstetra se relaciona con la satisfacción en la atención de parto vaginal en puérperas del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2021.

Correlaciones	Calidad	Satisfacción		
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1.000	0.521**
	Calidad	Sig. (bilateral)		0.002
		N	144	144
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	.521**	1.000

Sig. (bilateral)

0.002

N

144

144

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

d. **Toma de decisión:**

Para comprobar la hipótesis se realizó una prueba de normalidad donde se determinó que los datos no siguen una distribución, por lo tanto, se utilizó una prueba no paramétrica para comprobar la correlación, la prueba de Rho de Spearman por tener las respuestas en escala ordinal.

e. **Interpretación descriptiva:**

Se observó que $r = 0.521$ presentó una correlación positiva moderada entre Calidad de atención con la Satisfacción en la atención de parto vaginal en puérperas del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2021.

f. **Interpretación inferencial:**

Se observó que Sig. (bilateral) = 0.002 es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0.01$ por lo tanto Calidad de atención se relaciona con la Satisfacción en la atención de parto vaginal en puérperas del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2021.

Prueba de hipótesis de la normalidad

1. **Formulación de hipótesis:**

H₀: la distribución de los datos no se ajusta a una distribución normal $\sim N(\mu, \sigma)$.

H₁: la distribución de los datos se ajusta a una distribución normal $\sim N(\mu, \sigma)$.

2. **Nivel de significancia:**

$\alpha=0.01$

3. **Estadígrafo de prueba:**

Se utilizó la prueba estadística de Kolmogorov – Smirnov, el tamaño de la muestra es mayor de 30

Tabla 5 Pruebas de normalidad de calidad y satisfacción en la atención de parto vaginal en puérperas del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2021.

Pruebas de normalidad	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad	0.362	144	0.000	0.634	144	0.000
Satisfacción	0.341	144	0.000	0.636	144	0.000

4. **Toma de decisión:**

Se observó que Sig. (bitateral) = 0.001 es menor a nivel de significancia $\alpha=0.01$ en las variables de Calidad y Satisfacción en la atención.

Por lo tanto, la distribución de los datos no se ajusta a una distribución normal $N(\mu, \sigma)$, trabajo con una prueba no paramétrica para comprobar la correlación la prueba de Rho de Spearman por tener las respuestas en escala ordinal.

V DISCUSIÓN

La presente investigación “Calidad de Atención del obstetra y su relación con la Satisfacción en la atención de parto vaginal en puérperas atendidas en el Hospital José Soto Cadenillas – Chota 2021”, se obtuvieron los siguientes resultados:

De la tabla 1: la Calidad de Atención del obstetra se encuentra en nivel alto y que la dimensión mejor evaluada es Fiabilidad, seguida de Empatía y

Seguridad, Capacidad de Respuesta y Elementos Tangibles, en puérperas atendidas en el Hospital José Soto Cadenillas – Chota 2021.

De la tabla 2: el Nivel de Satisfacción en la atención del parto vaginal es satisfecho y que la dimensión mejor valorada es Fiabilidad y Capacidad de Respuesta, a continuación de Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles, en puérperas atendidas en el Hospital José Soto Cadenillas – Chota 2021.

De la tabla 3: existe correlación positiva moderada entre las dimensiones de Calidad de Atención con el Nivel de Satisfacción en la atención del parto vaginal, en puérperas atendidas en el Hospital José Soto Cadenillas – Chota 2021.

De la tabla 4: Calidad de Atención del obstetra se relaciona con la Satisfacción en la atención del parto vaginal en puérperas atendidas en el Hospital José Soto Cadenillas – Chota 2021.

Al analizar los resultados del cuestionario SERVQUAL de percepciones de la calidad de servicio, se identificó que el Nivel de Calidad de Atención se encuentra en nivel alto respecto a las dimensiones Fiabilidad 98.6%, Empatía y Seguridad 97.9%, Capacidad de Respuesta 97.2%, en nivel medio la dimensión Elementos Tangibles 96.5%.

Estos resultados coinciden con Espinoza y Ordoñez, en su estudio concluyeron que la calidad de atención fue catalogada como satisfactoria en un 87%, la dimensión mejor puntuada fue elementos tangibles y los peores valorados seguridad y confianza; asimismo Gerónimo y colaboradores, calificaron en términos generales que la calidad de atención es buena y el 30% la califica como muy buena; de igual manera Ramírez, determinó que el nivel de calidad es bueno 77.4%, teniendo en cuenta las dimensiones de la variable calidad, se observó que la tendencia entre estas es variable, siendo la dimensión con mayor porcentaje fiabilidad 74.2%, sensibilidad 61.3%, seguridad 66.1%, empatía 58.1%, elementos tangibles 69.4%, de modo similar Mori, encontró que el nivel de calidad de atención fue bueno 83% y excelente 17%.

En tanto este estudio difiere con Flores, quien obtuvo que la calidad de asistencia al momento del parto se encuentra en 45.9%, determinando que los niveles de calidad se encuentran en niveles inferiores a los exigidos por el MINSA, al igual Sánchez, determinó que la atención recibida se encuentra en un nivel de calidad media 67.1%.

El presente estudio permitió conocer la calidad de atención del obstetra, cuyos resultados muestran un nivel alto en calidad, lo que revela el cuidado del obstetra al momento de realizar la atención del parto, pone de manifiesto la práctica de valores que permiten integrar la cultura y establecen lo más adecuado entre la usuaria y el obstetra y al mismo tiempo contribuyen en que la asistencia sea efectiva.

El cuestionario SERVQUAL de percepciones de la Guía del MINSA mostró que el Nivel de Satisfacción predomina el rubro satisfecha, las dimensiones con mayor porcentaje fueron Fiabilidad, Capacidad de Respuesta y Elementos Tangibles 94.4%, Seguridad y Empatía 93.8%.

Estos hallazgos obtenidos en el presente estudio se asemejan con Gerónimo y colaboradores, calificaron que la satisfacción en mujeres en periodo postparto por la atención recibida es alta 94.5%; asimismo Ramírez, calificó como alta la satisfacción del parto humanizado 75.8% en puérperas teniendo en cuenta las dimensiones de calidad de atención; igualmente Mori, encontró que el grado de satisfacción de las usuarias fue satisfecho 91.8% y muy satisfecho 8.2%.

Este estudio no concuerda con Flores, quien obtuvo que la satisfacción se encuentra en 57.4%, en niveles inferiores a los exigidos por el MINSA y Sánchez, determinó que el 57.2% de las puérperas se encuentran satisfechas, respecto a la atención brindada durante el parto.

Referente al Nivel de Satisfacción en la atención del parto vaginal, el resultado fue satisfecha, el apoyo del obstetra, así como el trato con calidad y calidez de la atención y la participación de la mujer en la toma de decisiones sobre su cuidado, permiten obtener mayor satisfacción, el personal obstetra debe

prestar atención a las necesidades de la usuaria, en cuanto a la sensación de dominio de su parto y satisfacción con esta experiencia.

La hipótesis que existe correlación entre Calidad de Atención y el Nivel de Satisfacción en la atención de parto vaginal, concuerda con Ramírez, concluye que existe correlación estadísticamente significativa entre calidad de atención y la satisfacción del parto humanizado; por su parte Mori, determinó que las variables que muestran relación estadística significativa con la calidad de atención y la satisfacción de las puérperas fueron la comodidad de los servicios, el tiempo de la atención, la orientación en los procesos del parto y la orientación en el tratamiento, asimismo Sánchez, determinó que existe correlación significativa entre calidad de atención y nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención del parto, a mejor calidad mayor satisfacción.

Un nivel alto en la calidad de la atención del obstetra y la satisfacción en la atención del parto vaginal, puede verse influida por el acontecimiento de tener un hijo, hecho que es de importancia para la mayoría de las mujeres, por lo que se pudiera reducir aquellos aspectos que generen malestar en la percepción de la calidad de la atención recibida.

v. **CONCLUSIONES**

- La Calidad de Atención del obstetra en la atención de parto vaginal presenta un nivel alto en puérperas atendidas en el Hospital José Soto Cadenillas – Chota 2021.
- La Satisfacción en la atención de parto vaginal en puérperas atendidas en el Hospital José Soto Cadenillas – Chota 2021, se encuentran satisfechas.

- Las dimensiones de Calidad de Atención del obstetra se relacionan con el Nivel de Satisfacción en la atención de parto vaginal en puérperas atendidas en el Hospital José Soto Cadenillas – Chota 2021.
- Existe correlación entre Calidad de Atención del obstetra y el Nivel de Satisfacción en la atención de parto vaginal en puérperas atendidas en el Hospital José Soto Cadenillas – Chota 2021.

VI. **RECOMENDACIONES**

- El jefe de área de calidad debe realizar la aplicación de encuestas permanentes, que permitan conocer la opinión de las usuarias respecto a calidad de atención y satisfacción en la atención de parto vaginal y lograr mejorar el sistema de gestión de la calidad del Hospital José Soto Cadenillas – Chota.
- El jefe de área de calidad debe identificar las necesidades de las usuarias y exteriorizarlas a través de una retroalimentación al personal obstetra, pues

esto permitirá crear estrategias de mejora en los estándares de calidad en la atención y la continuidad en la satisfacción de la usuaria.

- La jefatura de obstetricia debe sensibilizar al personal obstetra a través de capacitaciones y prácticas permanentes en las que se prioricen las necesidades de la usuaria, se fomente su participación y la de un familiar en todo el proceso del parto, lo que contribuirá a que la calidad de atención en el momento del parto sea óptima y la satisfacción sea recíproca.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

1. Organización Mundial de la Salud. [internet]. Ginebra: OMS; 19 de septiembre de 2019. [citado 20 enero 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/19-09-2019-more-women-and-children-survive-today-than-ever-before-un-report>
2. Organización mundial de la salud, Guía de Recomendaciones de la OMS para los Cuidados Durante el Parto, para una experiencia de parto positiva

[internet]. Ginebra: OMS; 19 de septiembre de 2019 [citado 27 abril 2021].
Disponible en:
<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/272435/WHO-RHR-18.12-spa.pdf>

3. Incautipa, R. Calidad de la atención del parto vaginal desde la perspectiva de la usuaria en el instituto nacional materno perinatal. [tesis de grado en internet]. [Tacna]. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, 2013 [consultado el 06 mayo 2021] Disponible en:
http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/2373/91_2013_incacutipaisperu_rk_facsobstetricia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
4. Ministerio de Salud, Boletín Epidemiológico del Perú [internet]. Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades: MINSA; Lima 2019. [consultado el 20 enero 2021]; 28 (39): 5. Disponible en:
<https://www.dge.gob.pe/portal/docs/vigilancia/boletines/2019/39.pdf>
5. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud [internet]. Lima, Perú, 2007. [23]p. [citado 24 junio 2021]. Disponible en:
http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf
6. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo [internet]. Lima, Perú, 2012. [58]p. [citado 27 abril 2021]. Disponible en:
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390841/Gu%C3%ADa_t%C3%A9cnica_para_la_evaluaci%C3%B3n_de_la_satisfacci%C3%B3n_del_usuario_externo_en_los_establecimientos_y_servicios_m%C3%A9dicos_de_apoyo_R.M._N%C2%BA_527-2011MINSA20191017-26355-1mq8r4m.pdf

7. Sánchez C. Calidad de atención y nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención de parto en el Hospital Regional Docente Cajamarca, 2018. [TESIS DE POSTGRADO]. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca ,2018 [citado 17 nov 2020]: disponible en:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28793/sanchez_fc.pdf?sequence=1
8. Instituto Nacional Materno Perinatal. Guías de Práctica Clínica y de Procedimientos en Obstetricia y Perinatología Instituto Nacional Materno Perinatal. Lima, Perú 2018. [citado 27 abril 2021] [536]p. Disponible en:
<https://www.inmp.gob.pe/uploads/file/Revistas/Guias%20de%20Practica%20Clinica%20y%20de%20procedimientos%20en%20Obstetricia%20y%20Perinatologia%20del%202018.pdf>
9. Ministerio de Salud. Guías de Práctica Clínica para la Atención de Emergencias Obstétricas según Nivel de Capacidad Resolutiva. Lima, Perú 2007 [citado 27 abril 2021] [171]p. Disponible en:
http://bvs.minsa.gob.pe/local/IMP/852_IMP198.pdf
10. Cassella C, Gómez V, Roa M. Puerperio normal revista de posgrado de la Cátedra VI Medicina N°100. Rev. puerperio normal [internet]. 2000; [citado el 12 nov 2020]; pág. 2 - 6. Disponible en:
https://med.unne.edu.ar/revistas/revista100/puerperio_normal.htm
11. Ramírez, Teresita de J., Nájera, Patricia, Nigenda, Gustavo, Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. Salud Pública de México [Internet]. 1998; [citado 27 abril 2021]. 40(1): 0. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10640102>.

12. Pérez E, Sanfeliu G. Niveles de satisfacción del usuario en la prestación del servicio de oncología en salud como indicador de calidad del centro radio oncológico, Cartagena de Indias, 2013 [TESIS POSTGRADO]. Cartagena de India: Universidad de Cartagena, 2013. [citado 14 nov 2020]: recuperado a partir de:
<https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/2794/tesis%20final.pdf?sequence=1>
13. Acuña N. y López P. Calidad de atención del parto vaginal desde la percepción de las puérperas inmediatas del Hospital de Barranca, Cajatambo, 2019. [TESIS DE PREGRADO]. Barranca: Universidad Nacional Santiago Antúnez De Mayolo, Huaraz 2019 [citado 13 nov 2020]: recuperado a partir de:
<http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/3640>
14. Hurnet C, Suñol, R. Órgano de la sociedad española de calidad asistencial. Rev Calidad Asistencial [internet]. 2001 [citado el 19 nov 2020]; 16(1); 15-20. Disponible en:
<https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
15. Ministerio de Salud. Estándares e Indicadores de Calidad Atención Materno Perinatal de los Establecimientos que cumplen con las Funciones Obstétricas y Neonatales. Lima, Perú 2010[citado 27 abril 2021] [69]p. Disponible en:
http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1141_DGSP275-4.pdf
16. Torres M., Vásquez C. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Revista Científica Compendium [internet]. 2015 [consultado 21 junio 2021]; 18(35): 59 – 72. Disponible a partir:
<https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>

17. Espinosa T, y Ordoñez A. Evaluación de la calidad de atención del parto vaginal según la percepción de las pacientes, Hospital Enrique Garcés, Quito, Ecuador, 2016 [TESIS DE PREGRADO]. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 2016 [citado 16 nov 2020]: Disponible en: [http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13893/EVALUACI%
c3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20ATENCI%
c3%93N%20D
EL%20PARTO%20VAGINAL%20HEG%202016.pdf?sequence=1&isAllow
ed=y](http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13893/EVALUACI%c3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20ATENCI%c3%93N%20DEL%20PARTO%20VAGINAL%20HEG%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
18. Gerónimo, R., Magaña, M., Rivas, V., Sánchez, L., Cruz, A y Fabiola, R. Satisfacción con la calidad de la atención en mujeres en periodo posparto de un hospital de tercer nivel. Revista Conamed [internet]. 2016 [citado el 27 nov 2020]21(1); 15-20. Disponible en: [http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13893/EVALUACI%
c3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20ATENCI%
c3%93N%20D
EL%20PARTO%20VAGINAL%20HEG%202016.pdf?sequence=1&isAllow
ed=y](http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13893/EVALUACI%c3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20ATENCI%c3%93N%20DEL%20PARTO%20VAGINAL%20HEG%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
19. Ramírez V. Calidad de atención y satisfacción del parto humanizado en puérperas del Centro de Salud Sechura, Piura, 2019 [Tesis de pregrado]. Sechura: Universidad Cesar Vallejo, 2016 [citado 16 nov 2020]: Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42654/Ramire
z_MVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42654/Ramirez_MVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
20. 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, 2017 [Tesis de postgrado]. Loreto: Universidad Científica del Perú, 2017 [citado 17 nov 2020]: Disponible en:

<http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/313/MORI-1-Trabajo-Calidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

21. Flores H. Calidad en la atención del parto y nivel de satisfacción en usuarias atendidas en el hospital referencial de Ferreñafe, Chiclayo 2017 [TESIS DE POSTGRADO]. Chiclayo: Universidad Pedro Ruíz Gallo, 2017 [citado 17 nov 2020]: Disponible en:
<https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/7596/BC-TES-TMP-232%20FLORES%20TITO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
22. Sánchez A., Martínez J.; Viguera N., Peña E., Morales R; Álvarez L., Los conceptos del parto normal, natural y humanizado, el caso del área I de salud de la región de Murcia. Revista de Antropología Iberoamericana [internet]. 2012. [consultado 15 nov 2020]; 7(2): 231. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/pdf/623/62323322005.pdf>
23. Hernandez R, Fernandez C, Baptista M. Metodología de la Investigación. [internet]. ISBN: 978-1-4562-2396-0. 6^{ta} ed. México: Mc Graw Hill Education; 2014. [citado el 23 nov 2020]. Disponible en:
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
24. Universidad Privada Antenor Orrego; Reglamento del Comité de Bioética en Investigación; elaborado por el Vicerrectorado de Investigación. 2015.
25. Amaro Chelala José Raúl, Gonzales Revuelta María E: I consentimiento informado en la realización de ensayos clínicos. Rev. Cub Med Mil [internet]. 1998 [citado 27 abril 2021]; 27 (1):54-61. Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65571998000100010&lng=es

26. Colegio de Obstetras de Perú, Compendio de Normas, VI Edición, Lima, 2012, [191] p, [citado el 28 de noviembre 2020]. (75 – 76)

ANEXO Nº I: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

ENCUESTA DIRIGIDA A PACIENTES ATENDIDAS EN CENTRO OBSTÉTRICO

Objetivo: Conocer la opinión de las puérperas sobre calidad en la atención de parto vaginal en, Hospital José Soto Cadenillas – Chota 2021, cuestionario SERVQUAL de percepciones de la Guía del MINSA⁶ y adaptado por las investigadoras.

Instrucciones: Estimada usuaria, la encuesta es anónima y está destinada a conocer sus necesidades y reclamos, para mejorar la atención de nuestros servicios.

Lea detenidamente y responda marcando con una X la alternativa de su elección, la puntuación va del 1 al 5; donde 1 es el más bajo y 5 el más alto. Por favor no deje ninguna respuesta sin marcar.

Nº: _____

I. DATOS GENERALES:

EDAD: _____

GRADO DE INSTRUCCIÓN: _____

ESTADO CIVIL: _____ OCUPACIÓN: _____

PROCEDENCIA: _____

DATOS OBSTÉTRICOS:

G _____ P _____ EDAD GESTACIONAL: _____

1	2	3	4	5
Totalmente	Insatisfech	Ni	Satisfech	Totalmente

Insatisfecho	o	Satisfecho, Ni Insatisfecho	o	Satisfecho
---------------------	----------	--	----------	-------------------

ITEMS	1				
		2	3	4	5
Dimensión Capacidad de respuesta					
1. Si presentó algún problema la Obstetra la atendió de manera inmediata.					
2. La Obstetra mostró conocimiento a la solución de su problema.					
3. La Obstetra informó el tiempo en que será atendida.					
4. La Obstetra le ofreció un servicio rápido.					
5. La Obstetra se muestra siempre dispuesta a ayudarla.					
6. La Obstetra dedicó el tiempo necesario a responder sus dudas.					
Dimensión Empatía					
7. La Obstetra del Hospital José Soto Cadenillas le brindó una atención personalizada.					
8. La Obstetra le brindo atención de acuerdo a lo que usted requería.					
9. La Obstetra reconoció, comprendió y atendió sus necesidades.					
10. La Obstetra se preocupa por sus intereses.					
11. Los horarios de atención son adecuados para usted.					
Dimensión Seguridad					

12. El comportamiento de la Obstetra le inspiró confianza y seguridad durante la atención.					
13. Se siente segura al acudir al Hospital José Soto Cadenillas.					
14. La Obstetra del Hospital José Soto Cadenillas es amable.					
15. La Obstetra demostró conocimientos suficientes para responder a sus consultas.					
Dimensión Fiabilidad					
16. La Obstetra cumplió con los tiempos de atención prometidos.					
17. La Obstetra del Hospital José Soto Cadenillas cuando hay un problema mostró un sincero interés por resolverlo.					
18. El Hospital José Soto Cadenillas brinda un buen servicio desde la primera vez.					
Dimensión Elementos tangibles					
19. El Hospital José Soto Cadenillas cuenta con equipamiento moderno.					
20. Las instalaciones del Hospital José Soto Cadenillas son visualmente atractivos.					
21. La vestimenta de la Obstetra es la adecuada.					
22. Los materiales utilizados en el servicio son visualmente atractivos.					

ENCUESTA DIRIGIDA A PACIENTES ATENDIDAS EN CENTRO OBSTÉTRICO

Instrucciones: Estimada usuaria, la encuesta es anónima y está destinada a conocer sus necesidades y reclamos para mejorar la atención de nuestros servicios, cuestionario SERVQUAL de percepciones de la Guía del MINSA⁶ y adaptado por las investigadoras.

Lea detenidamente y responda marcando con una X la alternativa de su elección, la puntuación va del 1 al 5, donde 1 es el más bajo y 5 el más alto. Por favor no deje ninguna respuesta sin marcar.

Nº: _____

1	2	3	4	5
Nunca	Rara vez	Algunas Veces	Frecuentemente	Siempre

ITEMS	1	2	3	4	5
a. Fiabilidad					
1. ¿Durante su hospitalización recibió visita del obstetra todos los días?					
2. ¿Usted comprendió la explicación que él obstetra le brindó sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizada?					
3. ¿Usted comprendió la explicación del obstetra sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización?					

4. ¿Usted comprendió la explicación que el obstetra le brindó sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?					
5. Al alta ¿Usted comprendió la explicación que el obstetra le brindó sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?					
b. Capacidad de respuesta					
6. ¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?					
7. ¿Los análisis de laboratorio solicitados se realizaron rápido?					
8. ¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?					
9. ¿Los trámites para el alta fueron rápidos?					
c. Seguridad					
10. ¿El obstetra mostró interés para mejorar o solucionar su problema de salud?					
11. ¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?					
12. ¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?					
13. ¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?					
d. Empatía					
14. ¿El trato del personal de obstetricia fue amable, respetuoso y con paciencia?					

15. ¿Recibió algún grito o maltrato por parte del obstetra?					
16. ¿Fue el obstetra indiferente al dolor que usted sentía?					
17. ¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?					
18. ¿El personal de obstetricia mostró interés en solucionar cualquier problema durante su atención?					
e. Aspectos tangibles					
19. ¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?					
20. ¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios?					
21. ¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?					
22. ¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?					

ANEXO Nº II: EVIDENCIA DE LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA



**ANEXO Nº III: RESOLUCIÓN DE DECANATO DE APROBACIÓN DEL
PROYECTO**

RESOLUCIÓN DE DECANATO N° 0404-2021-D-F-CCSS-UPAO

Trujillo, 13 de agosto del 2021

VISTO: el Oficio N° 00489-2021-DASE-UPAO presentado por el señor Director de la Segunda Especialidad Profesional, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Oficio N° 00489-2021-DASE-UPAO, se solicita la aprobación e inscripción del Proyecto de Tesis presentado por las Obstetras GONZÁLES BARBOZA, SONIA EDITH y ROJAS PADILLA DELICIA DEL CARMEN, alumnas de la Segunda Especialidad Profesional de Obstetricia con mención en Alto Riesgo Obstétrico; titulado CALIDAD DE ATENCIÓN DEL OBSTETRA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL PARTO VAGINAL EN PUÉRPERAS, HOSPITAL JOSÉ SOTO CADENILLAS – CHOTA 2021, así como al nombramiento de su asesor al Ms. EDWIN CARLOS RODRÍGUEZ VADA.

Que, el proyecto de tesis cuenta con la conformidad del Comité Revisor, y con el porcentaje permitido en el software antiplagio TURNITIN.

Que, habiendo cumplido con los procedimientos académico-administrativos reglamentarios establecidos. Debe autorizarse la inscripción del Proyecto de Tesis, el mismo que tiene una vigencia de un (01) año durante el cual las autoras tienen derecho exclusivo sobre el tema elegido.

Estando a las consideraciones expuestas y amparadas en las facultades conferidas a este Despacho.

SE RESUELVE:

PRIMERO: AUTORIZAR la inscripción del Proyecto de Tesis titulado CALIDAD DE ATENCIÓN DEL OBSTETRA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL PARTO VAGINAL EN PUÉRPERAS, HOSPITAL JOSÉ SOTO CADENILLAS – CHOTA 2021, en el Libro de Registro de Proyectos de Tesis de la de la Segunda Especialidad Profesional de Obstetricia, con el N° 004-2021, de fecha 13 de agosto de 2021.

SEGUNDO: DECLARAR expeditas a las Obstetras GONZÁLES BARBOZA, SONIA EDITH y ROJAS PADILLA DELICIA DEL CARMEN, para el desarrollo del Proyecto de Tesis, dejando claro que las autoras tienen derecho exclusivo sobre el tema elegido, por el período de un (01) año.

TERCERO: DESIGNAR como asesor del Proyecto de Tesis al Ms. EDWIN CARLOS RODRÍGUEZ VADA, quien está obligado a presentar a la Dirección Académica de la Segunda Especialidad Profesional, los Informes mensuales del avance respectivo.

CUARTO: DISPONER que el Director Académico de la Segunda Especialidad Profesional tome las acciones correspondientes, de conformidad con las normas y reglamentos, a fin de que las Obstetras y el Asesor, cumplan las acciones que les competen.

REGISTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHIVESE



Dr(a). Antonieta Trederia de Venegas
DECANA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



Ms. Piedad Chama Mogollón
SECRETARIA ACADÉMICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



UPAO Trujillo
Av. América Sur 3145 - Urb. Mercedesate - Trujillo
Teléfono: (+51) 115 91 824 994 - anexo 2344
fac_salud@upao.edu.pe
Trujillo - Perú

**ANEXO N° IV: CONSTANCIA DE LA INSTITUCIÓN DONDE SE HA
DESARROLLADO LA INVESTIGACIÓN**



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Chota, 22 de Enero del 2021.

OFICIO N° 007 - 2021-GR.CAJADRSCHUDIGI - JSC - CH.

SEÑORA: OBST. DELICIA ROMAS PADILLA.
OBST. SONIA GONZALES BARBOZA.

C/A: OFICINA DE RECURSOS HUMANOS DE HISC - CHOTA.

ASUNTO: AUTORIZACION PARA EJECUCION DE TRABAJO DE INVESTIGACION.

Por intermedio del presente, saludo a ustedes cordialmente, a la vez, les hago Dejar la AUTORIZACION correspondiente, para que puedan ejecutar su Estudio de Investigacion Titledo: "CALIDAD DE ATENCION DEL OBSTETRA Y SU RELACION CON LA SATISFACCION DEL PARTO VAGINAL, EN PUERPERAS DEL HOSPITAL JOSE SOTO CADENILLAS - CHOTA 2021"

El permiso involucra tambien, el acceso a la informacion necesaria para el desarrollo de la misma, durante el tiempo señalado en su proyecto de investigacion.

Sin otro particular, les reitero las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,