



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



[Atribución 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0)

Esta licencia permite que otros distribuyan, mezclen, adapten y construyan sobre su trabajo, incluso comercialmente, siempre que le reconozcan la creación original. Esta es la licencia más complaciente que se ofrece. Recomendado para la máxima difusión y uso de materiales con licencia.

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>



UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA

FACULTAD DE OBSTETRICIA

UNIDAD DE INVESTIGACION



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

N° 032-UI-FO-UNICA-2025

EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

La que suscribe deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al documento cuyo título es:

**Calidad de la atención y nivel de satisfacción de la púérpera,
en la atención del parto en el Hospital "Ricardo Cruzado
Rivarola", Nasca - 2022**

Presentado por:

GARIBAY ROMUCHO, JENIFER YURY

Autor del proyecto de tesis del nivel **PREGRADO** de la Facultad de **Obstetricia**. Habiendo obtenido un resultado del **4%** por el cual se otorga el calificativo de:

APROBADO

Según Reglamento de Evaluación de Originalidad de los Documentos de investigación, aprobado mediante Resolución Rectoral N° 1668-R-UNICA-2020.

Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad.

El Informe Final de Tesis analizado, se encuentra dentro de los parámetros de similitud que establece el Reglamento de Evaluación de la Originalidad de los documentos de investigación, de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga."

Ica, 07 de mayo del 2025

Recibo de Pago (Boucher) N° 765510

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE OBSTETRICIA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

Dra. CARMEN-LUISA CHAUCA SÁA VERRA
DIRECTORA

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
Facultad de Obstetricia



Titulo

Calidad de la atención y nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el Hospital "Ricardo Cruzado Rivarola", Nasca
- 2022

Línea de investigación

Salud pública y conservación del medio ambiente

INFORME FINAL DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIADO EN OBSTETRICIA

Autor:

Bach. GARIBAY ROMUCHO JENIFER YURY

Ica - Perú

2025

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres por su gran esfuerzo y apoyo incondicional durante todos estos largos años de formación, porque sin su ayuda no hubiera logrado tantas metas en mi vida como persona y ahora como toda una profesional.

Agradecimiento

Al concluir una etapa maravillosa de mi vida quiero extender un profundo agradecimiento, a quienes hicieron posible este sueño, aquellas personas que junto a mi caminaron en todo momento y siempre fueron inspiración, apoyo y fortaleza. Esta mención en especial para Dios, mis padres, mis hermanos y a mi pareja. Muchas gracias a ustedes por demostrarme que el verdadero amor no es otra cosa que el deseo inevitable de ayudar al otro para que este se supere.

Mi gratitud, también a la escuela profesional de Obstetricia, mi agradecimiento sincero al asesor de mi tesis Dr. Cirilo Jesús Rojas Bernaola y a la obstetra Michelli Betzabe Muñoz Sender, gracias a cada docente quienes con su apoyo y enseñanza constituyen la base de mi vida profesional.

Gracias infinitas a todos.

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I.	9
II.	21
III.	23
IV.	39
V.	42
VI.	43
VII.	44
VIII. Anexos	47

Índice de tablas

Tabla 1	23
Tabla 2 Correlación entre la variable Calidad de la atención y Nivel de satisfacción	24
Tabla 3 Análisis de la variable Calidad de la atención	25
Tabla 4 Análisis de la dimensión Elementos tangibles	26
Tabla 5 Análisis de la dimensión Capacidad de respuesta	27
Tabla 6 Análisis de la dimensión Seguridad	28
Tabla 7 Análisis de la dimensión Empatía	29
Tabla 8 Análisis de la dimensión Fiabilidad	30
Tabla 9 Análisis de la variable Nivel de satisfacción	31
Tabla 10 Análisis de la dimensión Estructura	32
Tabla 11 Análisis de la dimensión Atención	33
Tabla 12 Análisis de la dimensión Orientación Educativa	34
Tabla 13 Pruebas de normalidad	35
Tabla 14 Correlación entre la dimensión fiabilidad y nivel de satisfacción.....	36
Tabla 15 Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y nivel de satisfacción.....	36
Tabla 16 Correlación entre la dimensión seguridad y nivel de satisfacción.....	37
Tabla 17 Correlación entre la dimensión empatía y nivel de satisfacción.....	37
Tabla 18 Correlación entre la dimensión aspectos tangibles y nivel de satisfacción.....	38
Tabla 19 Confiabilidad por medio Alfa de Cronbach.....	58

Índice de figuras

Figura 1	Análisis de la variable Calidad de la atención	25
Figura 2	Análisis de la dimensión Elementos tangibles	26
Figura 3	Análisis de la dimensión Capacidad de respuesta	27
Figura 4	Análisis de la dimensión Seguridad	28
Figura 5	Análisis de la dimensión Empatía	29
Figura 6	Análisis de la dimensión Fiabilidad	30
Figura 7	Análisis de la variable Nivel de satisfacción	31
Figura 8	Análisis de la dimensión Estructura	32
Figura 9	Análisis de la dimensión Atención	33
Figura 10	Análisis de la dimensión Orientación Educativa	34

Resumen

El estudio tuvo como objetivo identificar el nivel de calidad en la atención de partos relacionado con el nivel de satisfacción de las puérperas atendidas en el Hospital “Ricardo Cruzado Rivarola”, Nasca – 2022. El trabajo investigativo se basó en una metodología cuantitativa de tipo descriptivo no experimental y transversal, con una muestra compuesta por 92 pacientes, a quienes se les aplicó el método de encuesta. Los hallazgos revelaron que un 82.6% de las pacientes en período de posparto percibieron la calidad del servicio como promedio y un 12.0% como deficiente; en cuanto a la satisfacción, un 79.3% la evaluó como media y un 12.0% como baja. Se estableció que los elementos vinculados con la satisfacción incluyen la estructura del servicio, la atención brindada y la información educativa proporcionada, registrando un valor de significancia estadística menor a 0.050. Por el contrario, los aspectos asociados con la disconformidad, también que mostraron una significancia estadística menor a 0.050, fueron la fiabilidad, la seguridad y la capacidad de respuesta, así como los factores tangibles y la empatía. Concluyendo que la calidad de atención se relacionó de forma significativa frente al nivel de satisfacción mediante un p valor=0.000 y con el valor de 0.885 reflejaron una relación positiva muy fuerte.

Palabras claves: fiabilidad, satisfacción, empatía, calidad de atención, seguridad.

Abstract

The objective of the study was to identify the level of quality in childbirth care related to the level of satisfaction of the puerperal women treated at the “Ricardo Cruzado Rivarola” Hospital, Nasca – 2022. The research work was based on a descriptive quantitative methodology. non-experimental and transversal, with a sample composed of 92 patients, to whom the survey method was applied. The findings revealed that 82.6% of postpartum patients perceived the quality of the service as average and 12.0% as poor; Regarding satisfaction, 79.3% evaluated it as medium and 12.0% as low. It was established that the elements linked to satisfaction include the structure of the service, the care provided and the educational information provided, registering a statistical significance value of less than 0.050. On the contrary, the aspects associated with disagreement, which also showed a statistical significance of less than 0.050, were reliability, security and responsiveness, as well as tangible factors and empathy. Concluding that the quality of care was significantly related to the level of satisfaction through a p value = 0.000 and with a value of 0.885 they reflected a very strong positive relationship.

Key words: reliability, satisfaction, empathy, quality of care, safety.

I. INTRODUCCIÓN

Aproximadamente 830 mujeres suelen verse afectadas por diferentes complicaciones en el embarazo, en donde las causas pueden prevenirse. Sin embargo, la atención que reciben estas pacientes corresponde a una necesidad de salvar sus vidas y de contar con una atención de calidad, cuyo propósito es reducir la alta tasa de mortalidad. Según lo señala la Organización mundial de la salud (OMS), indicó que la calidad del servicio de salud representa un conjunto de posibilidades que tienden a alcanzar el personal de salud, en base a los requerimientos de los usuarios, con el propósito de poder contar con un estado progresivo en la calidad de vida total (1).

Además de lo mencionado, el concepto de calidad ha ido ganando importancia, dentro del rubro de la salud, dado a que las programaciones terapéuticas, así como los diagnósticos, vienen requiriendo no sólo de gran atención y cuidado por parte del personal médico, sino que la cultura de los usuarios cada vez presenta más expectativas, respecto al servicio y exigiendo que se acaten los estándares permitidos, en lo que concierne al cuidado de la salud, tanto en la atención de la gestante, como en el desarrollo del parto mismo y en los acontecimientos que se suscitan posterior a este, principalmente por querer gozar una vida plena, con la puérpera y el menor, en perfecto estado de salud (2).

Además, en el 2018 según la encuesta demográfica y salud familiar, ha señalado que el 93.70% de los partos, han sido asistidos por un personal capacitado, donde la obstetra, ha contado con la capacidad para poder responder, hacia las diferentes situaciones que se han presentado, dentro del ámbito de trabajo. Mientras que, se han logrado asistencias importantes, en personas de riesgo, mejorando en 8.70 puntos porcentuales, tomando como referencia los años de 2011 a 2018 (3).

Por este motivo, es que la Organización de las Naciones Unidas (ONU) recomienda que se tomen medidas de implementación necesarias, con la finalidad de hacer coincidir el nivel de expectativas de las puérperas y la información que ha sido ofrecida dentro del ámbito de estudio. Cabe señalar que, una calidad en la insatisfacción del 42%, ha sido la demostrada por las gestantes atendidas en los hospitales nacionales, principalmente porque los tiempos de respuesta, no van acorde con sus expectativas; así como, una mala praxis de las funciones del personal, tanto en la atención anterior al parto, como en la atención durante el parto (4).

Igualmente, en el contexto de la región de Ica, se ha identificado que la atención prestada por los profesionales de la salud no ha alcanzado el estándar deseable, situación atribuida en gran parte a la sobrecarga de las instalaciones hospitalarias debido al volumen elevado de pacientes que buscan atención médica. Paralelamente, las expectativas de la comunidad han mostrado una tendencia no solo hacia la exigencia de una calidad superior en cuanto a la atención recibida, sino también hacia la demanda de intervenciones técnicas más eficaces y personal

mejor formado, aspectos que contribuirían significativamente a fortalecer la confianza en el sistema público de salud (5).

En el Hospital “Ricardo Cruzado Rivarola” de Nasca, se observó que, debido a la calidad de la atención de parte de los profesionales de salud, existe un elevado porcentaje de púerperas insatisfechas, y el nivel de satisfacción es regular, de acuerdo a la cantidad de púerperas atendidas, pero existen pocas investigaciones respecto a este tema concerniente a la medida del grado de satisfacción del usuario dentro de instituciones hospitalarias, desde este aspecto se considera crucial efectuar la presente indagación, respecto a la calidad y nivel de satisfacción de las púerperas (5).

Antecedentes de la investigación

Internacional

Muso G. et al (Ecuador, 2020), en la investigación planteó determinar la satisfacción percibida por las usuarias que se atendieron en el servicio de obstetricia; la metodología que usaron fue una indagación aplicada, diseño de tipo observacional, con una muestra de 46 púerperas, se obtuvieron datos con la observación; los resultados ostentaron que, el 56.06% de las usuarias estuvieron insatisfechas con el servicio brindado, principalmente por haber encontrado una carencia, en cuanto al entorno lógico y la logística que ha caracterizado al establecimiento. La conclusión principal del estudio destacó que la faceta relacionada con los cuidados recibidos en el momento del parto constituyó la dimensión con el nivel más elevado de satisfacción entre las mujeres participantes (6).

Ruales I. (Ecuador, 2024), la investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción y calidad de atención en mujeres de parto y posparto. El presente estudio fue cuantitativo, descriptivo, no experimental, de corte transversal. Su población de estudio fueron 76 púerperas de parto vaginal, donde se valoró la calidad y la satisfacción mediante un cuestionario formado por 51 preguntas, fue elaborado mediante la escala COMFORTS y la escala SERVPERF. Los datos fueron procesados mediante el SPSS. Se obtuvo como resultados que, las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles fueron calificados como regulares. En cuanto a la satisfacción según las dimensiones arte del cuidado, disponibilidad, parto, puerperio, cuidados del recién nacido, logística y entorno fue calificada como satisfacción moderada. Aquellos factores que influyen en el nivel de satisfacción con relación a la calidad de atención son acompañamiento antes, durante y después del parto, elección de la posición durante el parto, señalética, insumos y medicamentos disponibles. Tuvo como conclusión que las púerperas califican la calidad de atención como regular con una satisfacción moderada representado por el valor de 42,1% (7).

Sánchez F. (México, 2021), tuvo objetivo fue determinar la satisfacción de la calidad de atención en mujeres durante el parto y puerperio. El presente estudio fue descriptivo, observacional y transversal. La población estuvo conformada por 374 pacientes, previa firma

del consentimiento informado se midió la satisfacción de la calidad de atención recibida con la escala COMFORTS. En los resultados se obtuvo respecto a la satisfacción de la calidad de atención el 58.3% la calificó muy satisfactoria, a diferencia de una respuesta insatisfactoria en el 0.3% de la muestra. Como conclusión se puede observar una percepción positiva de las pacientes atendidas en el servicio de puerperio de bajo riesgo en comparación a la calidad de atención recibida (8).

Vásquez F. (Venezuela, 2024), la presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las madres respecto al cuidado obstétrico durante el parto y puerperio. El estudio fue descriptivo, transversal con una muestra de 50 madres quienes tuvieron un promedio de edad de 26.2, 60% fueron solteras, 72% con educación secundaria, 54% amas de casa y 60% pertenecían al medio rural. Adicional, 44% eran primíparas, 84% cursaban embarazo a término y 58% de los partos fueron eutócicos. Obtuvo como resultados, el 88% de pacientes se sentía muy satisfecha con la información obtenida en sala de partos, así mismo estaban satisfechas con el número de profesionales que las atendieron durante su parto. Respecto a los cuidados durante el puerperio, el 96% de las pacientes se encontraban muy insatisfechas con la atención y el 98% se encontraban muy satisfechas con la atención. Así mismo, respecto a los cuidados del recién nacido 78% se encontraban muy satisfechas respecto a la atención, el 98% se encontraban satisfechas al colocar al bebé durante su alimentación y el 62% se encontraban insatisfechas sobre tener conocimiento sobre qué hacer cuando el bebé se atraganta. En relación al entorno, el 92% se encontraban insatisfechas por la accesibilidad a aquello que necesitaban. Finalmente, con respecto al nivel de satisfacción, 60% se encontraba satisfecha, 38% moderadamente satisfecha y 2% no totalmente satisfecha (9).

Navas A. et al (Brasil, 2021), tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción en el parto y puerperio. El estudio es observacional y longitudinal, se realizó un análisis descriptivo e inferencial. Se utilizó un cuestionario el cual estuvo validado de ansiedad estado y rasgo (STAI) y la encuesta de satisfacción (COMFORTS). En el estudio se incluyeron 381 mujeres que se agruparon en satisfechas y no satisfechas (94.54% vs. 5.46%). Aquellas mujeres de parto eutócico manifestaron estar muy satisfechas ($p=0.005$), así como aquellas que realizaron piel con piel con su recién nacido ($p=0.012$). Las madres que fueron separadas de sus bebés manifestaron estar menos satisfechas ($p=0.004$), al igual que aquellas que no cumplieron con las expectativas reflejadas en el plan de nacimiento ($p=0.013$). Obtuvo como conclusiones, que el porcentaje de mujeres satisfechas es elevado, y es necesario cuidar la atención del parto y puerperio, fomentando las buenas prácticas de atención en el parto, así mismo el bienestar emocional de las mujeres (10).

Nacional

Contreras L. et al (Huancavelica, 2019) en su investigación analizó la calidad de la atención en el parto, desde la perspectiva de las púerperas atendidas en un hospital; la metodología que

utilizó fue investigación aplicada, de diseño transversal, 59 puérperas formaron la muestra, se incurrió en el cuestionario como instrumento; los resultados señalaron que, el 64.47% de las madres han sido jóvenes, el 61% con estado civil convivientes y el 66.10% han expuesto que la calidad de la atención, respecto a su dimensión técnica, ha sido buena; tuvo como conclusión que, el 64.20% de las puérperas han expuesto el hecho de contar con una buena percepción, respecto a la atención que se ha mantenido en el parto (11).

Saldarriaga K. (Piura, 2020) en su indagación evaluó nivel de satisfacción de las puérperas que se atendieron en un establecimiento de salud determinado; la metodología efectuada fue aplicada, no experimental; 55 puérperas integraron la muestra y como instrumento incurrió en el cuestionario, basándose en la escala Likert de valoración; tuvo como resultados que, el 69% de las puérperas han sido amas de casa, el 42% con un nivel de satisfacción bajo, principalmente por el hecho de haberse visto envueltas en una atención muy mediocre, por parte del personal de salud; se concluyó que, las puérperas insatisfechas, no solo han contado con una atención indebida, sino que no han solventado sus expectativas, en cuanto al control y a la atención en general (2).

Asencios R. (Lima, 2022), la investigación se centró en establecer de qué manera la calidad de atención del parto se relaciona con la satisfacción de la puérpera. El estudio fue básico, nivel correlacional, diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Su población fueron 30 puérperas. Utilizó la encuesta. Como resultados obtuvo que las gestantes presentaron un nivel alto de satisfacción en 3.3% (adecuada calidad de atención), 6.6% (nivel regular a inadecuado); en cuanto al nivel de satisfacción promedio, 16.7% respondieron que la empatía en el Hospital de estudio fue adecuada, 56.7% manifestaron que la seguridad en el Hospital es regular, 6.7% determinó que se maneja una fiabilidad adecuada. Respecto a las gestantes con satisfacción promedio el 13.3% respondió que los elementos intangibles del Hospital son adecuados. Tuvo como conclusión que la calidad de atención del parto repercute en gran magnitud en el nivel de satisfacción de la puérpera; obtuvo mediante la Prueba de Rho Spearman el valor de 0.602 lo cual es un grado positivo a moderado y el nivel de significancia de $p=0.00$ siendo menor al 0.05 (12).

Vélez S. (Ancash, 2019), en la investigación analizó el nivel de satisfacción de las puérperas en relación a la calidad de atención recibida durante el parto. Tuvo como hipótesis: Existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción de las puérperas y la calidad de atención recibida. La presente investigación fue tipo descriptiva, correlacional y transversal, teniendo como muestra 183 puérperas. Empleó la encuesta como técnica y como instrumento el cuestionario, los cuales fueron validados por expertos, la información obtenida fue procesada a través del programa SPSS V22.0, realizándose la verificación de la hipótesis mediante la prueba del Chi cuadrado. Los resultados obtenidos fue que las puérperas tienen un alto nivel de satisfacción con la atención (87.4%) y buena percepción sobre la calidad de

atención (97.8%). Las conclusiones obtenidas fueron, el nivel de satisfacción de las puérperas tiene una relación estadísticamente significativa con la calidad de atención (13).

Mendoza M. et al (Ayacucho, 2020), la investigación tuvo como objetivo conocer la calidad de atención del parto percibido por aquellas usuarias del servicio de Obstetricia. La investigación es de tipo aplicada, nivel descriptivo, diseño no experimental, prospectivo, transversal y correlacional, la muestra estuvo formada por 124 puérperas con parto eutócico. La técnica empleada fue la recolección de datos mediante las historias clínicas y el instrumento la entrevista. El procesamiento y análisis de datos fue mediante el software estadístico SPSS. Como resultados obtuvo, del total de puérperas (124), el 41,9% (52) refieren la calidad de atención muy buena, el 31,5% (39) percibieron que la calidad de atención fue regular y 26,6% (33) obtuvieron una calidad de atención buena en el parto. Finalmente, como conclusiones se obtuvo el nivel de satisfacción de las puérperas es de 68.5% (85) como satisfechas y el 31,5% (39) insatisfechas. El 41,9% (52) de las puérperas percibieron una muy buena calidad y están satisfechas con la atención durante su parto (14).

Robles O. (Cajamarca, 2023), el objetivo de la presente investigación fue determinar el grado de satisfacción en la calidad de atención del parto en puérperas. El diseño fue tipo no experimental, corte transversal, descriptivo y retrospectivo, la muestra empleada fue de 100 puérperas de parto eutócico. Empleó el cuestionario SERVPERF validada por 3 expertos y una prueba piloto que fue el Alpha de Crombach de 0.69. Respecto a los resultados, el grado de satisfacción obtenido de manera global, se obtuvo una satisfacción amplia (56,0%) con las dimensiones: respuesta rápida 50.0%, empatía 52.0%, seguridad 49.0%, confianza 59.0% y elementos tangibles 68.0%. Se obtuvo como conclusión que el grado de satisfacción en la calidad de atención del parto en puérperas fue satisfacción amplia con un 56.0% (15).

Curí Q. (Lima, 2022), la investigación tuvo como propósito determinar la relación entre el nivel de satisfacción de las puérperas y la calidad de atención que reciben. Tuvo enfoque cuantitativo, con tipo de estudio básico, con un nivel descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 100 puérperas, teniendo como muestra a 80 madres puérperas, donde se aplicaron dos cuestionarios por cada variable estudiada, los cuales fueron validados por experto y se obtuvo una confiabilidad alta, la cual fue 0.856, que posteriormente se procesó mediante el software estadístico SPSS versión 26.0, donde se obtuvieron los análisis descriptivo e inferencial, teniendo como resultado las variables y dimensiones si se encuentran relacionadas de manera positiva. En conclusión, se evidenció una vinculación significativa alta entre las variables de 0.774 (16).

Carrasco A. (Huánuco, 2022), tuvo como objetivo identificar el nivel de calidad de atención del parto humanizado por la puérpera mediata. El estudio fue cuantitativo, tipo observacional, transversal, prospectivo y descriptivo. La población estudiada fue de 99 puérperas, siendo la muestra probabilística 82. La técnica e instrumento principal fue la escala de la calidad de

atención del parto humanizado, se usó el chi cuadrado. Como resultado se obtuvo el 39.0% (32) fue de nivel regular, seguido del 31.7% (26) que recibió una buena calidad de atención. Se obtuvo como conclusión el nivel de calidad de atención del parto humanizado percibido por la puérpera mediata fue de nivel regular/bueno (17).

Ramírez M. (Piura, 2019), la investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del parto humanizado en puérperas. Respecto a la metodología, fue descriptivo correlacional, la muestra estuvo formada por 62 puérperas. La recolección de datos fue mediante la encuesta sobre calidad de atención, la cual estuvo formada por 31 preguntas y otra encuesta sobre satisfacción compuesta por 20 preguntas. Respecto a los resultados, se obtuvo que el nivel de calidad es bueno (77.4%) y las puérperas calificaron como alta la satisfacción (75.8%), respecto a la variable calidad, se consideran las dimensiones fiabilidad (74,2%), dimensión sensibilidad (61.3%), dimensión seguridad (66.1%) dimensión empatía (58.1%) obteniendo un nivel bueno, respecto a dimensión elementos tangibles (69.4%) con un nivel regular. Respecto al nivel de satisfacción del parto humanizado no es igual, siendo la dimensión técnico científico (100%) y la dimensión humana (74.2%) calificándose como alta y la dimensión entorno (83.9%) como media. Como conclusión se obtuvo que existe correlación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y satisfacción del parto humanizado (18).

Local

Aguije M. et al (Ica, 2020), en el trabajo de investigación definió como objetivo examinar la calidad de la atención del parto, en las puérperas en el Hospital Regional de Ica; utilizó como metodología una investigación básica, diseño correlacional, con una muestra de 211 puérperas, con el cuestionario se adquirió datos; tuvo como resultado que sólo el 26.10% de las puérperas opinaron que la calidad del servicio que se ofreció fue buena y el 70.10% no se encontraron satisfechas con el servicio recibido; teniendo como conclusiones que, el nivel de correlación ha sido de 0.836, en donde la significancia ha sido de 0.024, llegando a haber mantenido una relación directamente proporcional (19).

De igual forma, el estudio contó con las siguientes bases teóricas que fundamentan la investigación:

La calidad del servicio de atención médica se conceptualiza como la capacidad para asegurar que cada paciente obtenga un cuidado pertinente, que no sólo comprende un diagnóstico preciso relacionado con su malestar o requerimiento particular, sino que también incluye el logro de una asistencia oportuna, fundamentada en la sabiduría médica y la búsqueda de la optimización del bienestar de los pacientes (20).

Brindar un servicio de elevada calidad constituye una preocupación predominante en el ámbito de la salud, puesto que trasciende la mera aspiración de perfeccionamiento para enfocarse en incrementar la fiabilidad de las intervenciones realizadas. Se enfatiza la priorización del

bienestar y de la existencia humana como ejes centrales dentro del entorno laboral de dicho sector (20).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) enfatiza que la calidad en la atención médica se vincula estrechamente con la protección de los pacientes. Las cualidades de los servicios prestados deben reconocerse como componentes esenciales en el logro de las metas nacionales que conciernen a la salud de los ciudadanos y al sostenimiento de su calidad de vida (21).

La fiabilidad se define como la competencia para ejecutar eficazmente el servicio propuesto por las entidades en las que se desempeñan las labores. Esta dimensión se sustenta en atributos clave como las condiciones del entorno, la higiene de las instalaciones sanitarias y la celeridad en los procedimientos administrativos (22).

La referencia a entornos confortables implica la obligación de proveer un nivel de salubridad apropiado, acorde con lo que se factura o lo que requiere el usuario, con el fin de brindar un servicio que asegure y promueva la calidad de vida del individuo (23).

Por tanto, es imperativo que los aseos proporcionados a los usuarios se conserven en un estado de limpieza permanente. Paralelamente, la prontitud en la respuesta ante las condiciones o exigencias planteadas es esencial, reconociendo que el sector de la salud demanda una considerable rapidez en la toma de decisiones debido a su naturaleza altamente exigente (24).

La capacidad de respuesta se describe como la aptitud del personal sanitario para atender, estando dotado de la habilidad para esclarecer incertidumbres o comprender las necesidades del usuario de manera ágil y efectiva. Así, los atributos que se pueden asociar a esta dimensión incluyen la ejecución de pruebas médicas, la realización de estudios radiológicos y el manifiesto interés por el paciente (19).

El mostrar interés se relaciona con el empeño que ponen los profesionales de la salud en atender las exigencias de los usuarios. Implica una consulta proactiva de las necesidades, en lugar de aguardar a que las demandas sean explicitadas por los pacientes (18).

En igual medida, los centros sanitarios, ya sean públicos o privados, precisan de una multiplicidad de análisis clínicos esenciales para optimizar la toma de decisiones conforme al grado de riesgo de los pacientes. Frente a esto, es crucial que la institución disponga de mecanismos bien estructurados que permitan recolectar dichas muestras de manera rápida, contribuyendo así a elevar la precisión del diagnóstico (25).

En cuanto a la seguridad, esta se fundamenta en la certidumbre que predomina dentro del entorno laboral, donde el servicio brindado debe reflejar una idónea atención sanitaria. Esta se manifiesta a través de la exhibición del conocimiento experto, la preservación de la privacidad, la cortesía y las competencias comunicativas del equipo de salud (26).

De la misma forma, la seguridad del paciente se incrementa al recibir atención que se ajusta a sus requerimientos y al proceso para alcanzar su satisfacción. Por ejemplo, proporcionar alimentos a la temperatura correcta es parte de esta atención. Asimismo, un parto es

satisfactorio cuando se evidencia un alto nivel de seguridad en las acciones del personal de salud, lo cual eleva considerablemente la confianza en sus prácticas (27).

Adicionalmente, debe preservarse el respeto por la privacidad constantemente, incluso en medio de un entorno que permite el fácil acceso al personal médico. Prácticas como llamar a la puerta o asegurar un espacio privado para las conversaciones son fundamentales para incrementar los niveles de satisfacción del paciente (28).

La empatía se conceptualiza como la habilidad de un individuo para ponerse en la situación de otra persona, facilitando así el reconocimiento y la comprensión de las necesidades ajenas. Entre los rasgos observables en este contexto se encuentran la cordialidad del personal de salud, la atención diligente de los nutricionistas y la oportunidad de recibir visitas médicas (29).

Se considera de vital importancia que los pacientes tengan la opción de mantener una comunicación directa con sus seres queridos, ya que esto les brinda un sentido de protección y confianza. No obstante, esto no basta por sí solo; también es esencial que el personal comprenda su rol y ofrezca las provisiones necesarias para facilitar dicha interacción (29).

Asimismo, es crucial atender la nutrición de los pacientes desde el inicio de su estancia con el objetivo de potenciar la eficacia en su proceso de recuperación. Dicha atención nutricional debe complementarse con visitas médicas frecuentes para asegurar un cuidado técnico de elevada calidad (30).

Los aspectos tangibles se caracterizan por ser elementos físicos perceptibles por el usuario en relación al servicio que proporciona una entidad específica. Estas condiciones y el aspecto visual de cómo se presenta el servicio están estrechamente ligados a la percepción de la calidad total que ofrece la institución (31).

La progresión tecnológica en la asistencia del parto indica la urgencia de equipar los servicios médicos no sólo con tecnología avanzada, sino también con mejorar las condiciones de atención durante el parto, con el fin de disminuir los riesgos asociados a este procedimiento (32).

La excelencia en los fármacos suministrados es crucial para asegurar que el cuidado del paciente sea óptimo y se minimicen los riesgos que podrían deteriorar su bienestar. En los momentos en que se requieran análisis clínicos, la rapidez y precisión de los resultados son un pilar fundamental para una atención de calidad, especialmente durante el proceso de nacimiento (29).

La satisfacción del usuario se caracteriza por ser una evaluación subjetiva que realiza el propio individuo sobre el desempeño de los profesionales de la salud. Esta valoración influye de manera considerable en la percepción de la calidad de los servicios brindados. La importancia de este aspecto radica en su capacidad para reflejar la apreciación de los usuarios respecto a la atención recibida (33).

La satisfacción de las usuarias se erige como un indicador electivo, vinculado a la percepción que tienen dichas personas sobre el trato impartido por el personal sanitario, donde los determinantes de dicha satisfacción se asocian estrechamente al nivel de atención que los profesionales médicos proporcionan al paciente (33).

De igual forma, se reconoce la satisfacción del usuario como un resultado lógico derivado de la comparación entre los bienes y servicios recibidos, sujeta a una diversidad de elementos influyentes que incluyen las expectativas personales, los principios éticos y el trasfondo cultural. Estos criterios de evaluación pueden tener un origen individual o bien, estar articulados de manera colectiva (33).

La dimensión de la estructura alude al conjunto de rasgos distintivos que definen un lugar específico, en el que la provisión de cuidado médico depende de una adecuada organización de los servicios sanitarios, ubicados en el escenario público y orientado hacia el cumplimiento de las demandas de atención de los usuarios (34).

La configuración material de la instalación sanitaria comprende aspectos como la infraestructura, el mobiliario y la dotación de equipo disponible. Es imperativo que el personal disponga de la cuantía y competencia técnica adecuadas para atender las exigencias contemporáneas del servicio (35).

La población, por su parte, demanda que la atención sea clara, directa y ágil, con la posibilidad de evaluar y abordar las características propias del entorno laboral, las cuales se solucionarán a partir de los estándares de calidad y la perspectiva del cuidado hospitalario (29).

La dimensión de la atención es vista como el resultado institucional derivado de la adecuada asistencia en el área de la salud, efecto que conduce a la disminución de la mortalidad materna durante el proceso de parto. Pese a que la atención de excelente calidad se mantiene de forma constante, aún no se ha logrado alcanzar la total ausencia de fallecimientos en mujeres en el postparto (29).

Por consiguiente, suele emerger una problemática asociada con el proceso del trabajo de parto, lo que ha llevado a que la salud y el modelo de organización se conviertan en elementos esenciales dentro de los establecimientos hospitalarios (32).

Además, la dimensión de atención está altamente relacionada con el nivel de confort que se puede generar dentro de un centro sanitario, especialmente debido a la capacidad de asegurar que los pacientes estén correctamente asistidos y confíen en que podrán disponer de la presencia de la obstetra, la enfermera o el médico en todo momento (32).

En relación con el aspecto educativo, este guarda una conexión íntima con el nivel de formación proporcionado, tanto al usuario o gestante como a su familia, siendo de vital importancia el mantener al paciente adecuadamente informado acerca de cada intervención que se efectúa para preservar su salud (29).

Del mismo modo, el enfoque procura valorar la orientación que obstetras y enfermeras proporcionan a la paciente, no solo en el momento del parto para identificar los signos que este produce, sino también en el periodo posparto, donde su asesoramiento tiene un impacto crucial en el cuidado de la cesárea o del neonato (32).

De igual manera, es imprescindible que los cuidados sean entendidos no solo por la paciente sino también por un pariente cercano, quien frecuentemente acompaña a la paciente a sus controles. Este familiar se considera un pilar de apoyo crucial, con vistas a obtener una reacción favorable ante cualquier eventualidad que pueda surgir (29).

En el modelo teórico de la atención sanitaria propuesto por Cabel en el año 1980, se enfatiza la necesidad de adoptar medidas asistenciales alineadas con la sistematización y la aplicación de protocolos de calidad, poniendo el énfasis en el bienestar del usuario y la calidad de vida que este pueda alcanzar al acceder a los servicios de salud (36).

Por consiguiente, el análisis detallado de la calidad en la atención sanitaria se considera un instrumento para la consecución y materialización de metas orientadas hacia la mejora continua del sector salud, fundamentándose en los pilares de la estructura, el proceso y los resultados obtenidos (29).

De la misma forma, el proceso revela la presencia de indicadores diseñados para evaluar los procedimientos de calidad, enmarcados en la actividad médica significativa. Esto se manifiesta a través de resultados donde debe prevalecer el uso eficiente de recursos y, como resultado, facilitar la adquisición de infraestructura que pueda subsanar deficiencias técnicas identificadas, lo cual posibilita a su vez brindar respuestas de mayor pertinencia (25).

Ante a lo señalado, el estudio ha abordado los capítulos que son expuestos a continuación:

Capítulo I: Introducción, presenta la problemática, así como los problemas, objetivos, hipótesis, y los antecedentes.

Capítulo II: Estrategias metodológicas, se señalan las técnicas, así como los métodos aplicados en la realización del estudio.

Capítulo III: Resultados, se evidencian los resultados por medio de la estadística descriptiva, así como inferencial.

Capítulo IV: Discusión, se contrastan los resultados con los antecedentes, determinando la semejanza de estos.

Capítulo V: Conclusiones, se da respuesta a los objetivos mediante la presentación abreviada de los resultados.

Capítulo VI: Recomendaciones, se ofrecen sugerencias acordes a los resultados conseguidos.

Capítulo VII: Referencias bibliográficas, se presentan los autores considerados para sustento del estudio.

Capítulo VIII: Anexos, se exponen documentos adicionales utilizados en la investigación.

Formulación del problema

a) Problema general

¿Cuál es la relación del nivel de calidad en la atención de partos con el nivel de satisfacción de las púerperas atendidas en el Hospital “Ricardo Cruzado Rivarola”, Nasca - 2022?

b) Problema específico

P.E.1. ¿Cuál es el nivel de la calidad de atención a la púerpera, en la atención del parto en el Hospital “Ricardo Cruzado Rivarola”, Nasca - 2022?

P.E.2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la púerpera, en la atención del parto en el Hospital “Ricardo Cruzado Rivarola”, Nasca - 2022?

P.E.3. ¿Cuáles son los factores que conducen a la satisfacción de las púerperas en la atención del parto?

P.E.4. ¿Cuáles son los factores que conducen a la insatisfacción por las púerperas en la atención del parto?

Justificación de la investigación

Presentó una teórica sustancial, ya que proporcionó datos valiosos sobre la calidad de los servicios de salud y el grado de satisfacción de las pacientes púerperas en el Hospital “Ricardo Cruzado Rivarola”. En el terreno práctico, a partir de los hallazgos obtenidos, se propusieron medidas específicas con el propósito de mejorar la calidad de la atención ofrecida durante el parto. En lo que respecta a la justificación metodológica, el estudio hizo uso del cuestionario como herramienta principal de evaluación, incorporando tanto la escala de valoración Likert como una escala nominal para recoger las opiniones de las pacientes púerperas.

Importancia de la investigación

Se evidenció el interés del investigador de ahondar en variables de estudio de alta afectación en cuanto a la realidad de la salud pública nacional, entendiendo que la falta de capacidad de los respectivos hospitales a nivel nacional y regional, han llegado a afectar significativamente hacia la calidad de la atención y por ende, a la satisfacción del usuario, afectando de esta forma, el índice de aceptación del servicio de salud pública y pudiendo afectar significativamente a la atención del parto.

Objetivos

a) Objetivo general

Identificar el nivel de calidad en la atención de partos relacionado con el nivel de satisfacción de las púerperas atendidas en el Hospital “Ricardo Cruzado Rivarola”, Nasca – 2022.

b) Objetivo Específico

O.E.1. Identificar el nivel de calidad de atención a la púerpera, en la atención del parto en el Hospital “Ricardo Cruzado Rivarola”, Nasca - 2022.

O.E.2. Identificar el nivel de satisfacción de la púerpera, en la atención del parto en el

Hospital “Ricardo Cruzado Rivarola”, Nasca - 2022.

O.E.3. Reconocer los factores que conducen a la satisfacción de las puérperas en la atención del parto en el Hospital “Ricardo Cruzado Rivarola”, Nasca - 2022.

O.E.4. Reconocer los factores que conducen a la insatisfacción de las puérperas en la atención del parto en el Hospital “Ricardo Cruzado Rivarola”, Nasca - 2022.

Hipótesis y variables de la investigación

a) Hipótesis general

Existe relación significativa entre la calidad de la atención y el nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el Hospital “Ricardo Cruzado Rivarola”, Nasca - 2022.

b) Hipótesis Específica

H.E.1. El nivel de calidad de atención a la puérpera se relaciona con la atención del parto en el Hospital “Ricardo Cruzado Rivarola”, Nasca - 2022.

H.E.2. El nivel de satisfacción de la puérpera se relaciona con la atención del parto en el Hospital “Ricardo Cruzado Rivarola”, Nasca - 2022.

H.E.3. Existen factores que conducen directamente con la satisfacción de las puérperas en la atención del parto.

H.E.4. Existen factores que conducen indirectamente con la insatisfacción de las puérperas en la atención del parto.

Variables

a) Variable dependiente Calidad de la atención

Dimensiones

Fiabilidad

Capacidad de respuesta

Seguridad

Empatía

Aspectos tangibles

b) Variable independiente Nivel de satisfacción de la puérpera

Dimensiones

Estructura

Atención

Orientación Educativa

II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

La indagación realizada tuvo un nivel relacional, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, de tipo transversal. Conforme a la programación para la recolección de información, la investigación fue prospectiva.

Población y Muestra

Población

Para fijar la población de este estudio, se seleccionaron 120 mujeres en etapa posparto atendidas en el Hospital "Ricardo Cruzado Rivarola" de Nasca, en el lapso comprendido entre Enero y Marzo de 2022. De acuerdo con Cohen y Gómez, la población se define como el grupo de elementos con características que definen al objeto de estudio específico (37).

Muestra

La muestra utilizada en la investigación fue de tipo probabilístico, lo que implicó la utilización de una fórmula estadística para determinar la cantidad apropiada de participantes. Según Cohen y Gómez, la muestra se compone de elementos que representan de manera fidedigna a la población total, aunque limitados en número (37).

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

Considerando que: n representa el tamaño de la muestra, N hace referencia al número total de la población, que es de 120, E equivale al margen de error, establecido en 0.5% o 0.05, P denota la probabilidad de ocurrencia del evento, que se considera de 0.5, Q indica la probabilidad de que el evento no ocurra, también de 0.5, y z^2 corresponde al nivel de confianza, con un valor de 1.96, al sustituir estos valores en la fórmula estadística correspondiente, se procede a calcular el tamaño muestral requerido para el estudio.

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 120}{0.05^2 (120 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$
$$n = \frac{115.248}{0.2975 + 0.9604} = \frac{115.248}{1.2579} = 91.62$$

Quedando la muestra conformada por 92 pacientes, cuyo cuestionario fue aplicado en los meses de agosto y septiembre

Criterios de inclusión

Puérperas de parto eutócico atendidas en el Hospital "Ricardo Cruzado Rivarola" de Nasca.

Puérperas que desean participar del estudio de la investigación.

Puérperas entre las edades de 18 a 45 años.

Puérperas sin complicaciones durante su embarazo.

Criterios de exclusión

Puérperas que hayan presentado complicaciones durante el parto.

Puérperas que tengan problemas de salud mental y /o deficiencias de comunicación.

Puérperas menores de 18 años.

Técnicas de recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta, mediando el empleo de cuestionarios. Cohen y Gómez caracterizan la técnica de encuesta como un instrumento que posibilita la descripción de ciertos aspectos del objeto de estudio (37)

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento fue el cuestionario y la técnica la encuesta, se basó en el estudio presentado por Saldarriaga, titulado "Nivel de satisfacción de la puérpera atendida en el EE. SS. I-4 Talara – Piura, 2018", elaborado por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Este instrumento fue empleado para evaluar las variables "Nivel de satisfacción" y "Características sociodemográficas", utilizando tanto la escala de Likert como una escala nominal. Asimismo, se consideró la validación mediante el juicio de expertos y la confiabilidad fue determinada por el Alfa de Cronbach, con un valor superior a 0.70, lo cual confirmó la fiabilidad del cuestionario.

Procesamiento, análisis e interpretación de datos

En el presente estudio se emplearon técnicas tanto de la estadística descriptiva como inferencial. La primera se utilizó para caracterizar las variables, presentando los resultados a través de tablas y gráficos. Por otro lado, la estadística inferencial se aplicó con el propósito de establecer correlaciones entre variables, haciendo uso del coeficiente de correlación de Pearson y evaluando la confiabilidad con el Alfa de Cronbach. Para el procesamiento y análisis de la información se utilizó el software SPSS V 26.00.

Además, se incorporó el cuestionario diseñado por Cruzado, empleado en el estudio "Percepción de la calidad de atención del parto por pacientes, atendidas en el Hospital Regional de Cajamarca. 2016", publicado por la Universidad Nacional de Cajamarca. Este fue utilizado para describir la variable "Calidad de la atención", contando con la validación por juicio de expertos y una confiabilidad confirmada por un Alfa de Cronbach de 0.875, lo que atestigua la fiabilidad del cuestionario.

Para evaluar la calidad de la atención se establecieron distintos puntajes basados en las respuestas obtenidas en el cuestionario.

Inconforme	Poco conforme	Ni conforme, ni inconforme	Conforme	Muy conforme
1	2	3	4	5

III. RESULTADOS

Característica sociodemográfica

Tabla 1

		F	%
Edad	Menor a 25 años	33	35,9
	26- 30 años	33	35,9
	Mayor a 31 años	26	28,3
	Total	92	100,0
Religión	Católica	36	39,1
	Evangélica	22	23,9
	Otras	34	37,0
	Total	92	100,0
Instrucción	Analfabeta	17	18,5
	Primaria incompleta	11	12,0
	Primaria completa	16	17,4
	Secundaria incompleta	20	21,7
	Secundaria completa	13	14,1
	Superior universitaria	15	16,3
Total	92	100,0	
Estado civil	Soltera	22	23,9
	Casada	13	14,1
	Conviviente	12	13,0
	Divorciada	19	20,7
	Separada	26	28,3
	Total	92	100,0

Nota: Procesado en SPSS V26.00

Los hallazgos presentados determinaron que de las puérperas evaluadas el 35.9% manifestó que contó con una edad menor a los 25 años, mientras que el 35.9% se encontró entre los 26 a los 30 años y el 28.3% fue mayor a los 31 años, de igual forma, respecto a la religión de las puérperas, se identificó que el 39.1% fue católica, además, el 37.0% pertenecía a otra religión y únicamente el 23.9% fue evangélica. Del mismo modo, respecto al grado de instrucción, los hallazgos revelaron que el 21.7% alcanzó la secundaria incompleta, el 18.5% fue analfabeta, igualmente, el 17.4% contó con primaria completa, el 16.3% con grado superior universitario, el 14.1% con secundaria completa y el 12.0% con primaria incompleta. En lo referido al estado civil, se halló que el 23.9% fue soltera, el 20.7% divorciada, el 28.3% fue separada, el 14.1% casada y el 13.0% conviviente.

Objetivo General

Tabla 2

Correlación entre la variable Calidad de la atención y Nivel de satisfacción

Correlaciones			
		Calidad de la atención	Nivel de satisfacción
Calidad de la atención	Coefficiente de correlación	1	0.885
	P valor		0.000
	N	92	92
Nivel de satisfacción	Coefficiente de correlación	0.885	1
	P valor	0.000	
	N	92	92

Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

Mediante los hallazgos expuestos, se identificó que en cuanto a la correlación de la calidad de la atención ante el nivel de satisfacción se evidenció una relación significativa mediante un $p=0.000$, del mismo modo, los hallazgos determinaron con el valor de 0.885 una asociación positiva muy fuerte, de igual forma, el coeficiente consignó una relación directa y proporcional de las variables observadas.

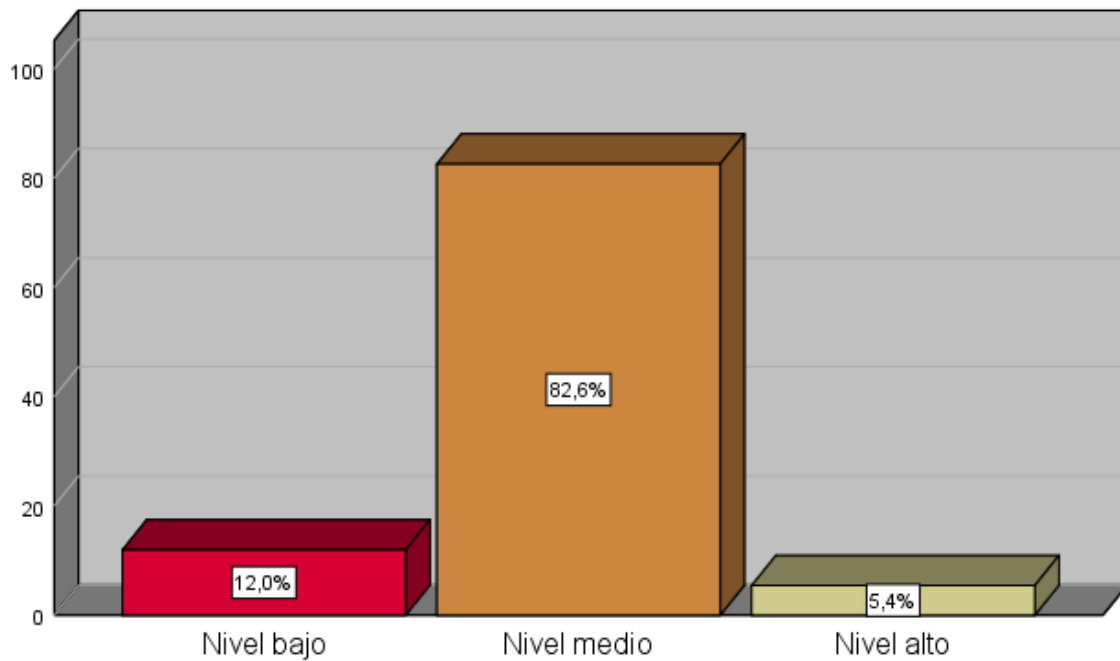
Tabla 3

Análisis de la variable Calidad de la atención

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	11	12,0
Nivel medio	76	82,6
Nivel alto	5	5,4
Total	92	100,0

Nota: Procesado en SPSS V26.00**Figura 1**

Análisis de la variable Calidad de la atención

*Nota:* Procesado en SPSS V26.00

Se demostró que, en cuanto al análisis de las púerperas respecto a la calidad de la atención, el 82.6% de estas la calificaron en tendencia media, el 12.0% en bajo nivel y para el 5.4% se encontró en nivel alto, por lo mismo que estas sostuvieron que los aspectos que la conforman como los elementos tangibles, la seguridad, al igual que la capacidad de respuesta del personal, la empatía de estos y fiabilidad en los servicios predominaron en tendencia media.

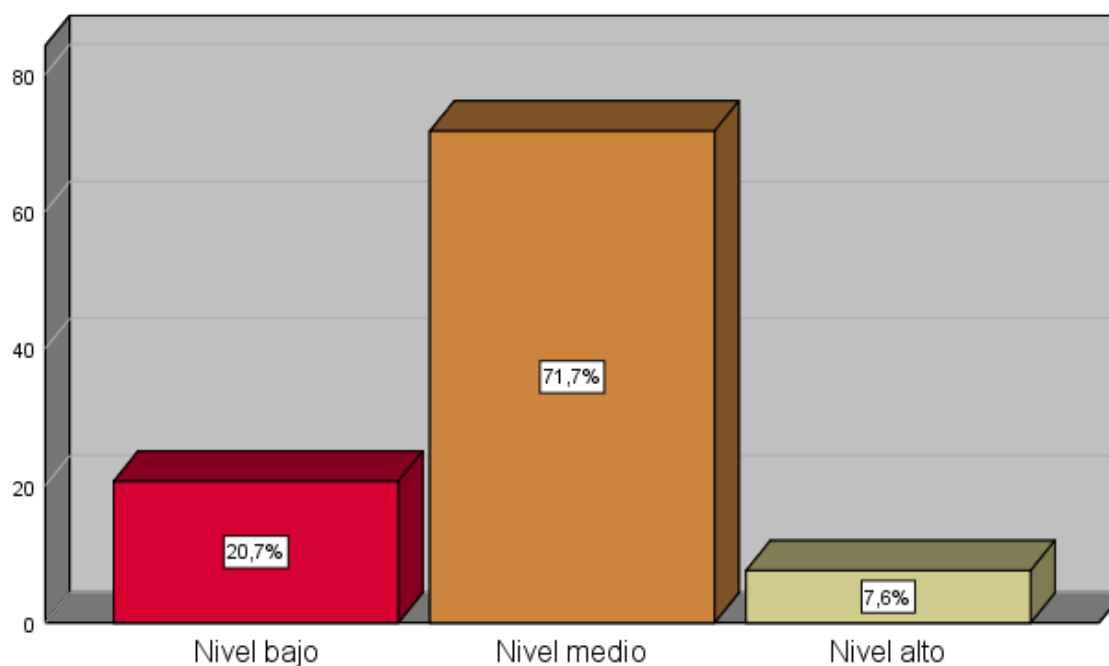
Tabla 4

Análisis de la dimensión Elementos tangibles

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	19	20,7
Nivel medio	66	71,7
Nivel alto	7	7,6
Total	92	100,0

Nota: Procesado en SPSS V26.00**Figura 2**

Análisis de la dimensión Elementos tangibles

*Nota:* Procesado en SPSS V26.00

Mediante los hallazgos expuestos se determinó que, de la totalidad de las puérperas, el 71.7% valoró en tendencia media la dimensión elementos tangibles, por lo mismo que la consideran como el conjunto de aspectos físicos que son percibidos con facilidad por los usuarios, siendo la condición en la que se encuentran estos que determina la calidad global de la persona respecto a los servicios, no obstante, estas afirmaron que los elementos tangibles del hospital no contaban con una total limpieza, además que al momento de la atención el personal no tiene a su alcance todos los equipos o materiales requeridos.

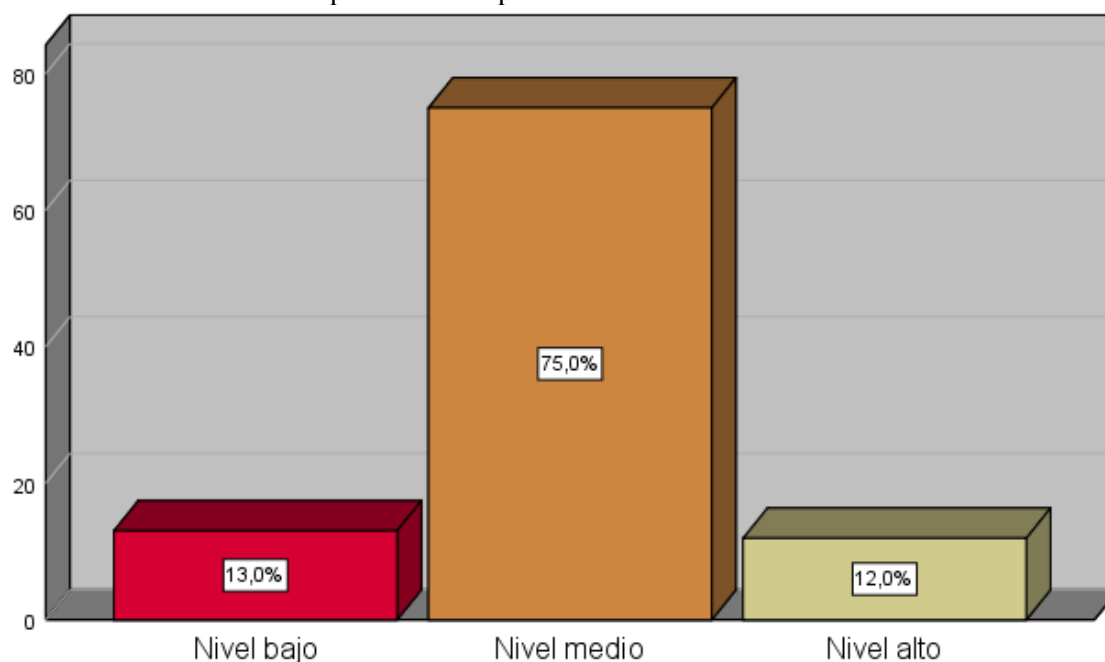
Tabla 5

Análisis de la dimensión Capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	12	13,0
Nivel medio	69	75,0
Nivel alto	11	12,0
Total	92	100,0

Nota: Procesado en SPSS V26.00**Figura 3**

Análisis de la dimensión Capacidad de respuesta

*Nota:* Procesado en SPSS V26.00

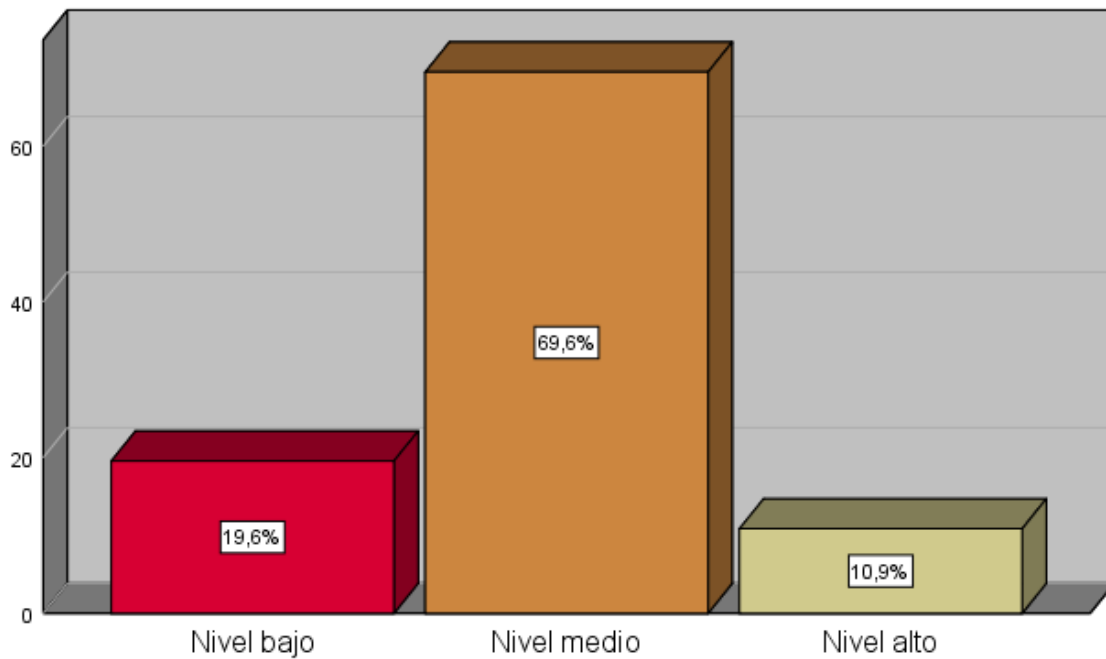
En lo referente al análisis de la capacidad de respuesta, de todas las púerperas el 75.0% afirmó que se encontró en tendencia media, donde estas reconocieron que la capacidad de respuesta implica la disposición de servicio que evidencia el personal para resolver las dudas de los usuarios con prontitud, sin embargo, en el hospital de análisis, estas reconocieron que los exámenes realizados, al igual que los trámites no son entregados con rapidez, hallando deficiencias en las atenciones ofrecidas por el personal.

Tabla 6
Análisis de la dimensión Seguridad

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	18	19,6
Nivel medio	64	69,6
Nivel alto	10	10,9
Total	92	100,0

Nota: Procesado en SPSS V26.00

Figura 4
Análisis de la dimensión Seguridad



Nota: Procesado en SPSS V26.00

Referente a los hallazgos sobre el análisis de la dimensión seguridad se encontró que el 69.6% de las púérperas la calificó en tendencia media, afirmando que esta dimensión se centra en la confianza que brinda el personal durante el ofrecimiento del servicio, abarcando su cortesía, así como sus conocimientos y habilidades para adecuarlas a las necesidades de los usuarios, no obstante, estas identificaron que en el hospital evaluado no se mantuvo el control en cuanto a la calidad de las atenciones que brindó el personal y no se respetó totalmente su privacidad.

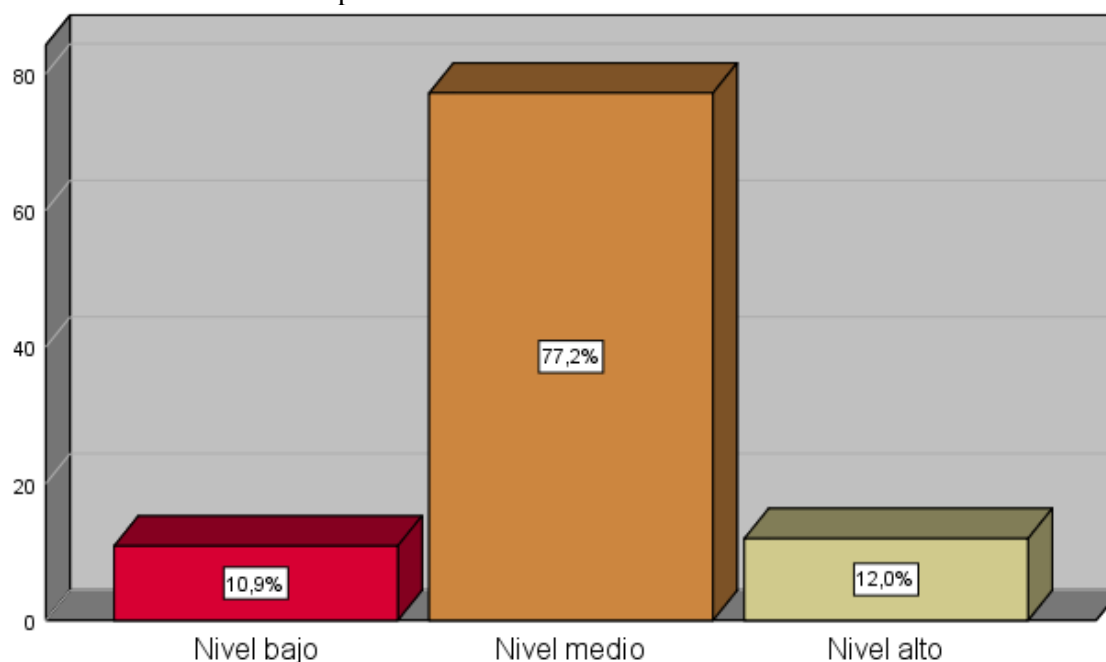
Tabla 7

Análisis de la dimensión Empatía

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	10	10,9
Nivel medio	71	77,2
Nivel alto	11	12,0
Total	92	100,0

Nota: Procesado en SPSS V26.00**Figura 5**

Análisis de la dimensión Empatía

*Nota:* Procesado en SPSS V26.00

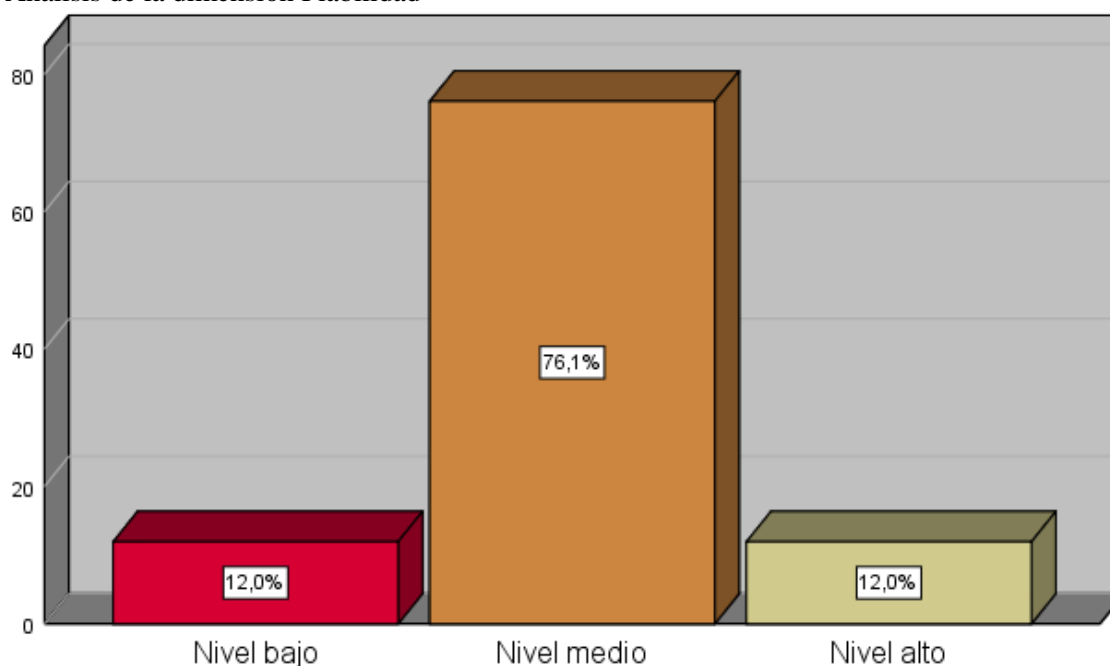
Los hallazgos determinaron que en cuanto a la valoración de las púerperas sobre la dimensión empatía, el 77.2% la calificó en tendencia media, por lo mismo que consideran que esta dimensión implica la capacidad del personal para poder conocer, entender y colocarse en el lugar del paciente atendiendo oportunamente y con amabilidad a sus necesidades, no obstante, en el hospital de análisis, estas afirmaron que el trato del personal no siempre fue amable y respetuoso, por lo cual no percibieron un ambiente totalmente confortable durante su atención.

Tabla 8
Análisis de la dimensión Fiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	11	12,0
Nivel medio	70	76,1
Nivel alto	11	12,0
Total	92	100,0

Nota: Procesado en SPSS V26.00

Figura 6
Análisis de la dimensión Fiabilidad



Nota: Procesado en SPSS V26.00

Los hallazgos expuestos revelan que, de todas las púerperas, el 76.1% de estas afirmó que la dimensión fiabilidad predominó en tendencia media, considerándola como aquella capacidad que desarrolla el personal para cumplir de manera exitosa los servicios que son ofrecidos y brindar a los usuarios un ambiente cómodo bajo condiciones óptimas de salubridad, sin embargo, en el hospital de análisis percibieron que no todas las obstetras brindaban explicación entendible sobre la evolución de su tratamiento, así como de los medicamentos que recibieron o los resultados de los exámenes de laboratorio.

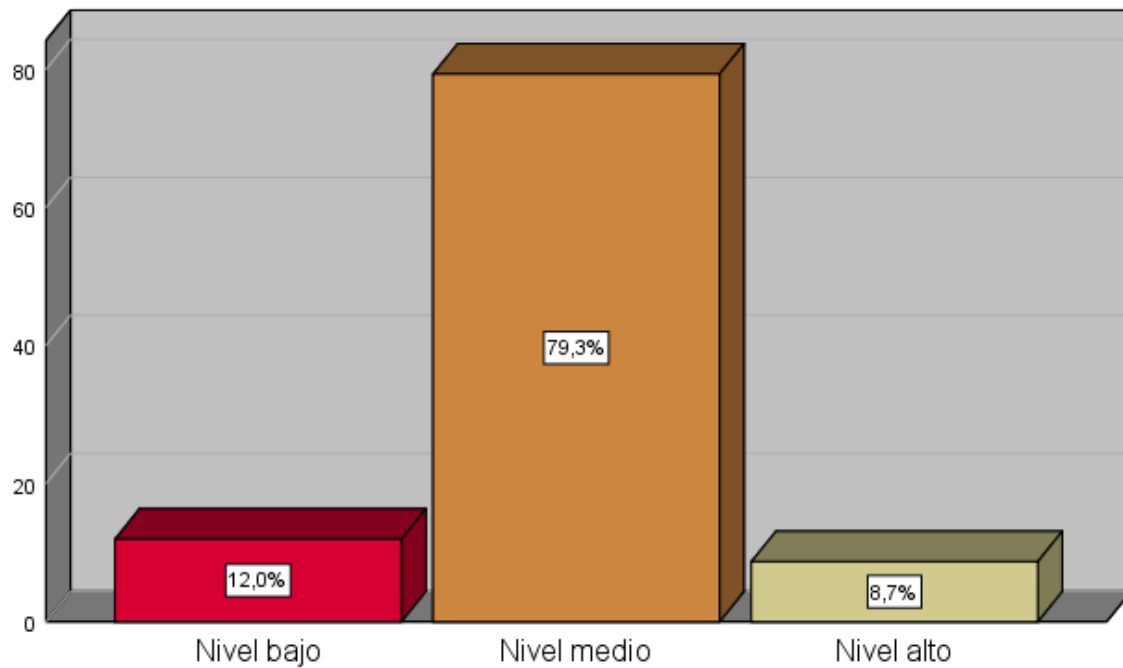
Tabla 9

Análisis de la variable Nivel de satisfacción

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	11	12,0
Nivel medio	73	79,3
Nivel alto	8	8,7
Total	92	100,0

Nota: Procesado en SPSS V26.00**Figura 7**

Análisis de la variable Nivel de satisfacción

*Nota:* Procesado en SPSS V26.00

Los resultados expuestos han determinado que, de la totalidad de las púerperas, el 79.3% calificó en nivel medio su satisfacción respecto a las atenciones y/o servicios recibidos por el personal, mientras que, el 12.0% calificó en bajo nivel y para el 8.7% alcanzó un nivel alto de satisfacción donde estos hallazgos derivaron de la tendencia media alcanzada en las dimensiones estructura, así como atención y la orientación educativa.

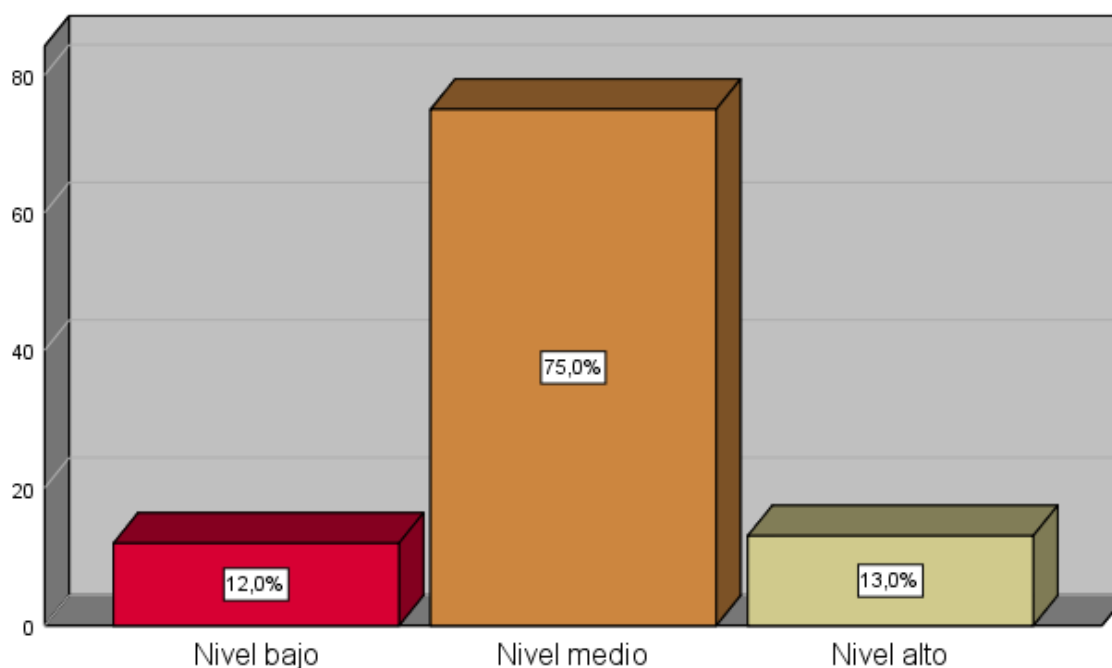
Tabla 10

Análisis de la dimensión Estructura

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	11	12,0
Nivel medio	69	75,0
Nivel alto	12	13,0
Total	92	100,0

Nota: Procesado en SPSS V26.00**Figura 8**

Análisis de la dimensión Estructura

*Nota:* Procesado en SPSS V26.00

Los hallazgos expuestos determinaron que el 75.0% de las puérperas calificó en tendencia media la dimensión estructura, afirmando que esta implica el conjunto de características de un determinado espacio en donde se brindan las atenciones médicas, abarcando el mobiliario, así como los equipos, sin embargo, en el hospital de análisis hallaron deficiencias en cuanto a la iluminación, al igual que en la limpieza y accesos de los espacios donde son atendidos los usuarios.

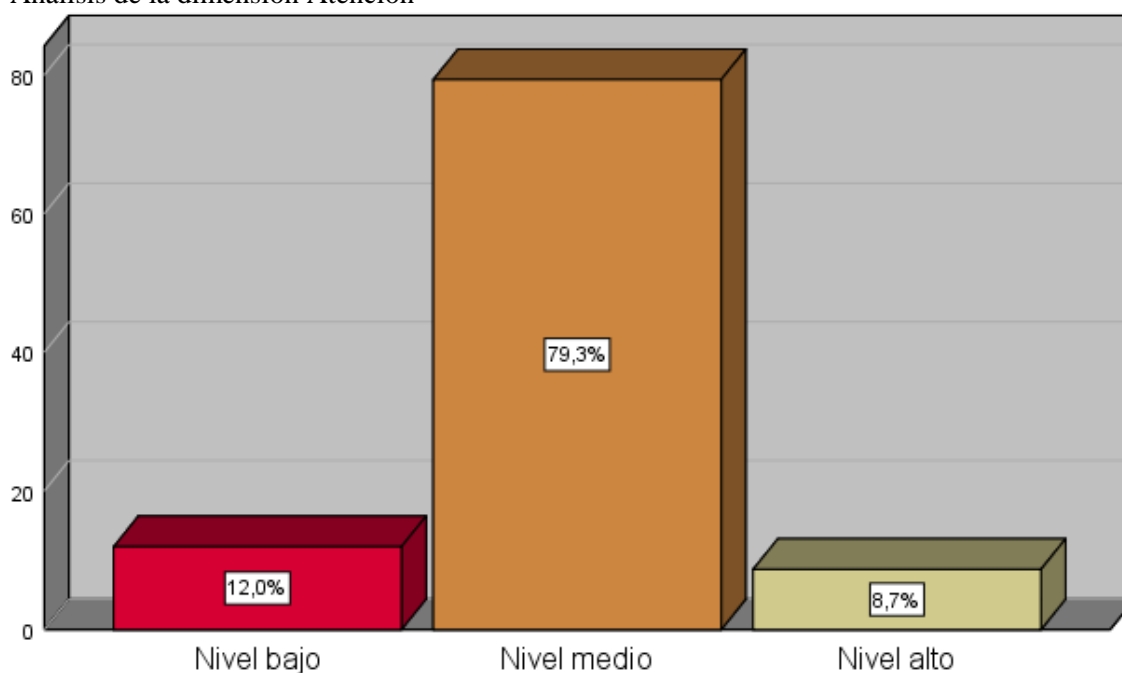
Tabla 11

Análisis de la dimensión Atención

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	11	12,0
Nivel medio	73	79,3
Nivel alto	8	8,7
Total	92	100,0

Nota: Procesado en SPSS V26.00**Figura 9**

Análisis de la dimensión Atención

*Nota:* Procesado en SPSS V26.00

Respecto a la valoración brindada a la dimensión atención, el 79.3% de las puérperas la calificó en nivel medio, afirmando que esta recae en los cuidados que ofrece el personal buscando alcanzar un adecuado grado de confort en los usuarios en todo momento, sin embargo, las deficiencias identificadas dentro del hospital correspondieron a la falta de amabilidad por parte de las obstetras, así como la actitud de estas para generar confianza y un trato con respeto.

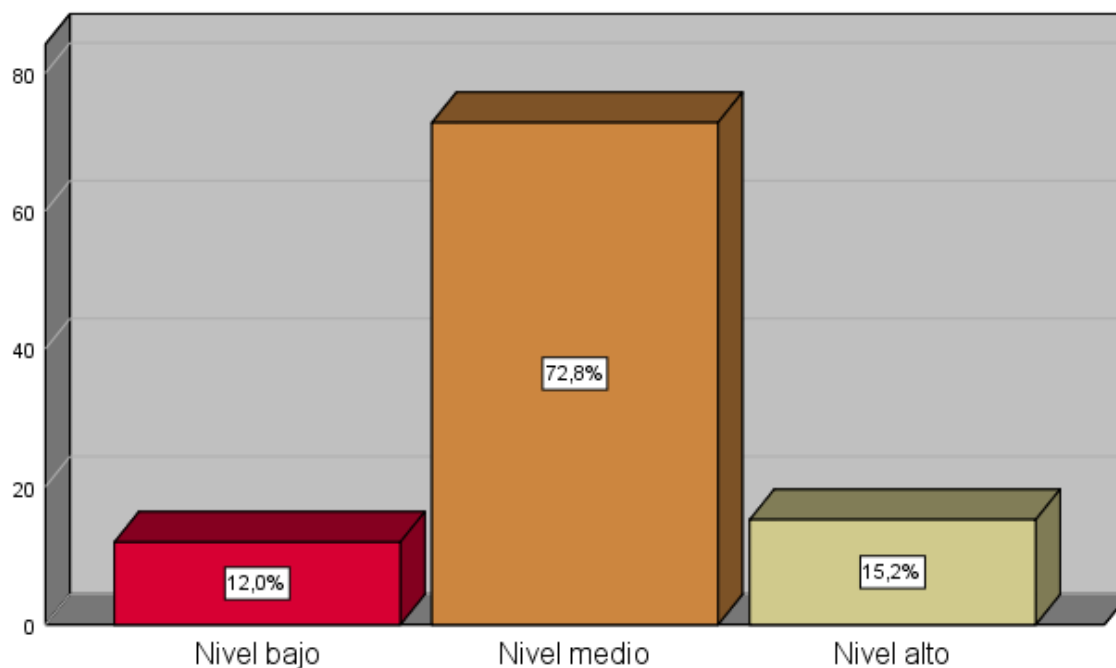
Tabla 12

Análisis de la dimensión Orientación Educativa

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	11	12,0
Nivel medio	67	72,8
Nivel alto	14	15,2
Total	92	100,0

Nota: Procesado en SPSS V26.00**Figura 10**

Análisis de la dimensión Orientación Educativa

*Nota:* Procesado en SPSS V26.00

Respecto a la valoración que brindaron las puérperas sobre la dimensión orientación educativa, el 72,8% de estas afirmó que se encontró en nivel medio en cuanto esta dimensión abarca la capacitación o formación que ofrece el personal hacia los usuarios en miras de alcanzar el entendimiento de estos respecto a los procedimientos, sin embargo, las deficiencias en el hospital de análisis derivaron de la consejería que las obstetras ofrecen a las pacientes, debido a una carencia en las explicaciones o esclarecimiento a las dudas de las usuarias.

Estadística Inferencial

Prueba de normalidad

Tabla 13

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov – Smirnov			Shapiro Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Calidad de la atención	,443	92	,000	,567	92	,000
Fiabilidad	,393	92	,000	,692	92	,000
Capacidad de respuesta	,378	92	,000	,678	92	,000
Seguridad	,367	92	,000	,721	92	,000
Empatía	,389	92	,000	,653	92	,000
Aspectos tangibles	,380	92	,000	,666	92	,000
Nivel de satisfacción	,409	92	,000	,624	92	,000
Estructura de Atención	,378	92	,000	,678	92	,000
Orientación educativa	,409	92	,000	,624	92	,000
	,373	92	,000	,699	92	,000

Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

Por medio del cálculo de la prueba de normalidad, se consideró la lectura del coeficiente correspondiente a Kolmogorov - Smirnov por lo mismo que se contó con un elemento muestral superior a los cincuenta representantes, de tal forma que este al haber expresado valores de significancia menores a 0.050, ofreció la posibilidad de proceder al cálculo del coeficiente Rho de Spearman para establecer las correlaciones de los elementos evaluados.

Tabla 14

Correlación entre la Dimensión Fiabilidad y Nivel de satisfacción

Correlaciones			
		Dimensión Fiabilidad	Nivel de satisfacción
Dimensión Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1	0.787
	P valor		0.000
	N	92	92
Nivel de satisfacción	Coefficiente de correlación	0.787	1
	P valor	0.000	
	N	92	92

Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

Mediante los hallazgos alcanzados, se pudo demostrar que en cuanto a la correlación de la dimensión fiabilidad ante el nivel de satisfacción se evidenció una relación significativa mediante un $p=0.000$, del mismo modo, se alcanzó a establecer con el coeficiente de 0.787 una asociación positiva muy fuerte, asimismo, el coeficiente consignó una relación directa y proporcional respecto estos elementos observados.

Tabla 15

Correlación entre la Dimensión Capacidad de respuesta y Nivel de satisfacción

Correlaciones			
		Dimensión Capacidad de respuesta	Nivel de satisfacción
Dimensión Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1	0.706
	P valor		0.000
	N	92	92
Nivel de satisfacción	Coefficiente de correlación	0.706	1
	P valor	0.000	
	N	92	92

Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

Mediante los hallazgos alcanzados, se pudo demostrar que en cuanto a la correlación de la dimensión capacidad de respuesta ante el nivel de satisfacción se evidenció una relación significativa mediante un $p=0.000$, del mismo modo, se alcanzó a establecer con el coeficiente de 0.706 una asociación positiva considerable, asimismo, el coeficiente consignó una relación directa y proporcional respecto estos elementos observados.

Tabla 16

Correlación entre la Dimensión Seguridad y Nivel de satisfacción

Correlaciones			
		Dimensión Seguridad	Nivel de satisfacción
Dimensión Seguridad	Coefficiente de correlación	1	0.710
	P valor		0.000
	N	92	92
Nivel de satisfacción	Coefficiente de correlación	0.710	1
	P valor	0.000	
	N	92	92

Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

Por medio de los hallazgos alcanzados, se pudo demostrar que en cuanto a la correlación de la dimensión seguridad ante el nivel de satisfacción se evidenció una relación significativa mediante un $p=0.000$, del mismo modo, se alcanzó a establecer con el coeficiente de 0.710 una asociación positiva considerable, asimismo, el coeficiente consignó una relación directa y proporcional respecto estos elementos observados.

Tabla 17

Correlación entre la Dimensión Empatía y Nivel de satisfacción

Correlaciones			
		Dimensión Empatía	Nivel de satisfacción
Dimensión Empatía	Coefficiente de correlación	1	0.747
	P valor		0.000
	N	92	92
Nivel de satisfacción	Coefficiente de correlación	0.747	1
	P valor	0.000	
	N	92	92

Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

Por medio de los hallazgos alcanzados, se pudo demostrar que en cuanto a la correlación de la dimensión empatía ante el nivel de satisfacción se evidenció una relación significativa mediante un $p=0.000$, del mismo modo, se alcanzó a establecer con el coeficiente de 0.747 una asociación

positiva considerable, asimismo, el coeficiente consignó una relación directa y proporcional respecto estos elementos observados.

Tabla 18

Correlación entre la Dimensión Aspectos tangibles y Nivel de satisfacción

Correlaciones			
		Dimensión Aspectos tangibles	Nivel de satisfacción
Dimensión Aspectos tangibles	Coefficiente de correlación	1	0.853
	P valor		0.000
	N	92	92
Nivel de satisfacción	Coefficiente de correlación	0.853	1
	P valor	0.000	
	N	92	92

Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

Por medio de los hallazgos alcanzados, se pudo demostrar que en cuanto a la correlación de la dimensión aspectos tangibles ante el nivel de satisfacción se evidenció una relación significativa mediante un $p=0.000$, del mismo modo, se alcanzó a establecer con el coeficiente de 0.853 una asociación positiva muy fuerte, asimismo, el coeficiente consignó una relación directa y proporcional respecto estos elementos observados.

IV. DISCUSIÓN

En el presente estudio, respecto a la calidad de atención se confirmó que, sí se relacionó positiva y directamente con el nivel de satisfacción de las puérperas, dado que se logró alcanzar un p valor de 0.000 y un valor correlacional de 0.885. Del mismo modo, estos resultados tuvieron similitud con los estudios de **Ramírez M. (Piura, 2019)** dado que su coeficiente de correlación fue 0.475 y un p-valor obtenido de 0.000 el cual es menor al p-valor tabulado de 0.01 el cual existió correlación regular, positiva y estadísticamente significativa (18). Por otro lado el estudio presentado por **Asencios R. (Lima, 2022)** demostró que la calidad de atención del parto se relacionó significativamente con la satisfacción de la puérpera obteniendo mediante la prueba de Rho Spearman el valor de 0.602 lo cual se ubica en un grado positivo moderado y con un nivel de significancia de $p = 0.00$ siendo menor al 0.05 (12).

Respecto a la calidad de atención se obtuvo que la calidad de atención a la puérpera fue calificada por el 12% de los participantes en un nivel bajo, el 82.6% medio y sólo el 5.4% manifestó que es alto; resultados que coincidieron con la indagación presentada por **Aguije J. et al (Ica, 2020)** quienes obtuvieron un valor de 26.10% donde las puérperas manifestaron que la calidad del servicio que recibieron fue buena, mientras que, el 70.10% de estas indicaron no hallarse satisfechas con el servicio recibido en el hospital (19). De igual manera estos resultados se asemejan a los obtenidos por **Vélez S. (Ancash, 2019)** quien en su estudio obtuvo resultados donde la calidad de atención fue buena en un 97.8% y mala en un 2.2% (13), así mismo **Mendoza L. et al (Ayacucho, 2020)** obtuvieron en su estudio un porcentaje respecto a la calidad de atención muy bueno en 41.9%, regular 31.5% y bueno 26.6% (14). Posteriormente, el estudio dado por **Ramírez M. (Piura, 2019)** obtuvo una calidad de atención mala en 0%, regular en 22.6% y buena en 77.4% (18). Por otro lado, el estudio presentado por **Curí Q. (Lima, 2022)** tuvo similitud respecto a los resultados obtenidos donde presentó un porcentaje malo en 2.5%, regular en 10% y bueno en 87.5%, manifestando que la calidad de atención brindada a las puérperas obtuvo resultados positivos (16). Igualmente, también se halló concordancia con el estudio de **Contreras C. et al (Huancavelica, 2019)** quienes a partir de sus resultados lograron concluir que, el 64.20% de las puérperas manifestaron el recibir buena atención durante su parto (11).

En cuanto al nivel de satisfacción de la puérpera, el presente trabajo obtuvo que el 79.3% manifestó que este es medio, el 12% bajo y el 8.7% dijo que es alto, resultados que tuvieron semejanza con **Vélez S. (Ancash, 2019)** quien obtuvo resultados buenos en 97.8% y malos en 2.2% (13). Posteriormente el trabajo de investigación presentado por **Mendoza L. et al (Ayacucho, 2020)** manifestaron un nivel de satisfacción manifestado por las puérperas en satisfecho con 68.5% e insatisfechos con 31.5% (14), seguidamente **Curí Q. (Lima, 2022)** manifiesta haber obtenido una calidad de atención mala en 2.5%, regular en 10% y bueno

87.5% (16). En cuanto a **Ramírez M. (Piura, 2019)**, manifestó haber obtenido en su trabajo de investigación una calidad de atención mala en 0%, regular en 22.6% y buena en 77.4% (18). Del mismo modo, estos resultados concluyeron que, **Muso M. et al (Ecuador, 2020)** por medio de sus resultados concluyeron que, la satisfacción de las usuarias que se atendieron en el servicio de obstetricia fue buena; además manifestaron que, el 56.06% de las usuarias se presentaron insatisfechas respecto al servicio recibido, donde ello fundamentalmente se debió por haber encontrado una carencia respecto al entorno biológico y por la logística que ha caracterizado al establecimiento (6).

Referente a los factores que conducen la satisfacción de las puérperas, se alcanzaron valores correlacionales entre las dimensiones: fiabilidad se obtuvo 76% en promedio; capacidad de respuesta un 75% en promedio ; al igual que la dimensión seguridad con 69.6% en promedio; empatía en 77.2% en promedio; así como los aspectos tangibles donde se obtuvo 71.7% en promedio frente a la satisfacción; resultados que se asemejan a los brindados por **Asencios R. (Lima, 2022)** quien obtuvo respecto a capacidad de respuesta en escala regular 60%, empatía en 50%, seguridad en 86.7%, fiabilidad en 46.7%, elementos intangibles en 53.3% (12). Comparando con los resultados obtenidos de **Rúales I. (Ecuador, 2024)** obtuvo respecto a capacidad de respuesta dada por las puérperas un 89.5%, empatía 72.4%, seguridad en 42.1% (regular), confiabilidad en 72.4% y elementos tangibles en 50% (7) . Así mismo, se obtuvo de **Robles O. (Cajamarca, 2023)** un porcentaje respecto a seguridad en 49% manifestaron una satisfacción amplia, respecto a confianza un 59% fue satisfacción amplia, en elementos tangibles obtuvo una satisfacción amplia en 68% (15), seguidamente el trabajo de investigación dado por **Curí Q. (Lima, 2022)** obtuvo una fiabilidad en 88.8% (buena), seguridad en 76.3% (buena), elementos tangibles en 86.3%(buena), capacidad de respuesta en 91.3% (buena) y empatía en 88.8% (buena) (16). Así mismo, el investigador **Ramírez M. (Piura, 2019)** obtuvo respecto a fiabilidad 74.2% (buena), seguridad 66.1% (buena), empatía 58.1% (buena) y finalmente elementos tangibles en 30.6% (buena) (18).

Concluyendo, respecto a los factores que conducen a la insatisfacción en las puérperas se obtuvo en el trabajo de investigación, respecto a elementos tangibles un 20.7% lo calificó como bajo, así mismo en capacidad de respuesta se obtuvo 13% bajo, seguridad 19.6% resultado mayor a la escala alta, empatía 10.9% baja, fiabilidad en 12% baja. Comparando con **Asencios R. (Lima, 2022)** obtuvo a capacidad de respuesta en escala inadecuada en 30%, empatía inadecuada en 30%, seguridad inadecuada en 3.3%, fiabilidad inadecuada en 53.3% y elementos intangibles inadecuados en 30% (12). Respecto al investigador **Rúales I. (Ecuador, 2024)** manifestó respecto a capacidad de respuesta dada por las puérperas un 3.9% fue mala, empatía un 3.9% fue mala, seguridad un 32.9% manifestó que fue mala, confiabilidad en 2.6% fue mala y elementos tangibles en 31.6% observaron que fue mala (7). Continuando con **Robles O. (Cajamarca, 2023)** obtuvo una seguridad en 7% con

insatisfacción severa, respecto a confianza un 4% manifestó una insatisfacción severa y en elementos tangibles obtuvo una satisfacción leve en 5% (15). **Curí Q. (Lima, 2022)** obtuvo en su investigación una fiabilidad mala en 3.8%, respecto a la seguridad 5% manifestaron que fue mala, en elementos tangibles manifestó un 7.5% que fue malo, en capacidad de respuesta un 3.8% fue malo y respecto a empatía un 3.8% fue malo (16). Del mismo modo, los resultados alcanzados coincidieron con el estudio presentado por **Saldarriaga K. (Piura, 2020)** quien a partir de sus resultados logró concluir que, las puérperas se mostraron insatisfechas por la atención que recibieron en un establecimiento de salud, dado que el servicio no logró cumplir con las expectativas establecidas respecto al control y atención en general, donde el 42% presentaron un nivel de satisfacción bajo (2). Por otro lado, también se halló investigación presentado **Aguije J. et al (Ica, 2020)** quienes a partir de sus resultados concluyeron que, la calidad de atención del parto se asoció directamente con el servicio de obstetricia proporcionado en un hospital, dado que se adquirió un valor de sigma de 0.024 y un valor correlacional de 0.836; además manifestó que, sólo el 26.10% de las puérperas opinaron que la calidad del servicio que se ofreció fue buena y el 70.10% no se encontraron satisfechas con el servicio recibido (19). Para concluir **Ramírez M. (Piura, 2019)** manifestó haber obtenido una fiabilidad del 0% fue mala, seguridad en 0% fue mala, empatía 0% fue mala y finalmente elementos tangibles en 0% fue mala (18).

V. CONCLUSIONES

Se concluyó que la calidad de la atención se relacionó de forma significativa frente al nivel de satisfacción mediante un p valor < 0.050 , además, evidenciaron una relación positiva muy fuerte de 0.885, en cuanto los aspectos que abarcan la calidad tales como la capacidad de respuesta del personal, la fiabilidad, seguridad, al igual que la empatía y elementos tangibles tienen a influenciar sobre la percepción del usuario respecto al servicio que ofrecen los profesionales.

Se concluyó que el 82.6% de las puérperas calificó en nivel medio la calidad de atención, mientras que para el 12.0% se encontró en bajo nivel y para el 5.4% las atenciones alcanzaron una valoración de nivel alto.

Se concluyó que, respecto al nivel de satisfacción en las puérperas, el 79.3% manifestó un nivel medio, mientras que para el 12.0% de las puérperas su satisfacción predominó en bajo nivel y únicamente el 8.7% la calificó en nivel alto.

Se estableció que, en lo concerniente a los aspectos que contribuyen a la satisfacción de las puérperas, se identificó mediante un valor de p inferior a 0.050, que existe una correlación significativa entre su satisfacción y la dimensión de estructura, atención y la orientación educativa proporcionada.

Se determinó que en relación con las causas de insatisfacción de las mujeres que han dado a luz, a través de un valor de p inferior a 0.050, se constató una vinculación significativa entre la satisfacción de las puérperas y la dimensión de fiabilidad, así como con la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los aspectos tangibles del servicio recibido.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda al Hospital “Ricardo Cruzado Rivarola”, Nasca, continuar fortaleciendo en el personal de Ginec Obstetricia sus capacidades y habilidades respecto a la calidad atención del parto, a fin de optimizar el nivel de atención y que se reduzcan los puntos débiles durante el servicio de atención.

También se sugiere al personal de Ginec Obstetricia mantener una buena calidad atención del parto en puérperas que tienen poca información, para alcanzar mayor satisfacción en ellas y que además estas se sientan seguras tanto por el servicio, como por la información ofrecida.

Del mismo modo, se recomienda al Hospital “Ricardo Cruzado Rivarola”, crear un programa de mejora continua basado en la calidad de atención y satisfacción, considerando las dimensiones examinadas, a fin de que las puérperas potencien sus conocimientos, así como sus cuidados.

Igualmente, se recomienda al Hospital “Ricardo Cruzado Rivarola”, prestar mayor atención a la calidad de atención que el área de Ginec Obstetricia ofrece a las puérperas, a fin de conseguir su satisfacción; además se sugiere familiarizarse con la guía del parto vertical y regularizar el acompañamiento por parte cónyuge o familiar.

Asimismo, se recomienda al Hospital “Ricardo Cruzado Rivarola”, ofrecer capacitaciones continuas al personal del área de Ginec Obstetricia, a fin de potenciar en cada una de ellas sus habilidades y prácticas de atención, de modo que, las pacientes puedan recibir un servicio de calidad.

VII. Referencias bibliográficas

1. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Online]; 2020. Acceso 11 de Abril de 2024. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
2. Saldarriaga R.. Nivel de satisfacción de la puérpera atendida en el EE.SS I-4 Talara - Piura. Tesis. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Piura.
3. INEI. Sistema de monitoreo y seguimiento de los indicadores de los objetivos de desarrollo sostenible. [Online]; 2020. Acceso 11 de Abril de 2024. Disponible en: <https://ods.inei.gov.pe/ods/objetivos-de-desarrollo-sostenible>.
4. Sánchez F.. Calidad de atención y nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención de parto en el Hospital Regional Docente Cajamarca. Tesis. Cajamarca: Universidad César Vallejo, Cajamarca.
5. Zuñiga M.. Percepción de la calidad de atención del parto en puérperas inmediatas. Hospital Regional Docente de Cajamarca. Tesis. Chiclayo: Universidad César Vallejo, Chiclayo.
6. Muso G., Orozco P. Satisfacción percibida de los cuidados del parto y puerperio inmediato y mediano en usuarias atendidas en el servicio de obstetricia del Hospital Vicente Corral Moscoso. Tesis. Cuenca: Universidad de Cuenca, Ecuador.
7. Ruales I. Nivel de satisfacción y calidad de atención en mujeres de parto y posparto. Tesis. Ecuador: Universidad Técnica del Norte, Ibarra.
8. F. S. Satisfacción de la calidad de atención brindada a mujeres durante el parto y puerperio. Tesis. Chiapas: Instituto Mexicano del Seguro Social, Chiapas.
9. Vásquez F. Nivel de satisfacción de las madres con el cuidado obstétrico durante el parto y puerperio. Boletín Médico de Postgrado. 2024; 40(1): p. 8.
10. Navas R. Satisfacción de las gestantes con los cuidados en el parto y puerperio. Revista da escola de Enfermagem da USP. 2021; 55(0): p. 7.
11. Contreras M., Mulato H. Calidad en la atención del parto según percepción de las puérperas atendidas en el Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica. Tesis. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica.
12. Asencios R. Calidad de atención del parto y satisfacción de la puérpera. Tesis. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Lima.
13. Velez S. Nivel de satisfacción de las puerperas en relación a la calidad de atención. Tesis. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Ancash.
14. Mendoza L., Quispe Q. Calidad en la atención del parto en usuarias del servicio de Obstetricia. Tesis. Huamanga: Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho.

15. Robles O. Grado de satisfacción en la calidad de atención del parto en puérperas. Tesis. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca.
16. Curi Q. Nivel de satisfacción de puérperas y calidad de atención recibida del personal. Tesis. Lima: Universidad César Vallejo, Lima.
17. Carrasco A. Calidad de atención del parto humanizado percibida por la puérpera mediata. Tesis. Tocache: Universidad de Huanuco, Huánuco.
18. Ramirez M. Calidad de atención y satisfacción del parto humanizado en puérperas. Tesis. Sechura: Universidad César Vallejo, Piura.
19. Aquije M., Kuroki de K. Calidad de atención del parto según puerperas del servicio de Obstetricia de un Hospital General de Perú. *Panacea*. 202; 9(1).
20. Molina A., Quesada M., Ulate G., Vargas A. La calidad en la atención médica. *Medicina Legal de Costa Rica*. 2004; 21(1).
21. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención. [Online]; 2024. Acceso 14 de Abril de 2024. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_2.
22. Alén C.. Modelo de cálculo de fiabilidad del proceso de inspección de mercado. Tesis doctoral. Madrid: Universidad politécnica de Madrid, Madrid.
23. Van der S., Pol de V. La relación entre los niveles de atención constituye un determinante clave de la salud. *Revista Cubana de Salud Pública*. 2008; 34(4).
24. Arnaudo, Lago, Bandoni. Toma de decisiones en el sistema de salud: aportes interdisciplinarios desde la Economía de la Salud y la Ingeniería de Sistemas de Procesos. *Ensayos de economía*. 2019; 30(56).
25. Rodríguez. El sector público y el sector privado de la sanidad: ¿estabilidad o cambio? Elsevier España. : p. 3.
26. Flores B.. Satisfacción Laboral y Calidad de Atención de los Trabajadores en el Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo "Antonio Caldas Domínguez". Tesis. Pomabamba: Universidad César Vallejo, Ancash.
27. Frutos, García. Seguridad del paciente. Tesis. Buenos Aires: Instituto Universitario y Hospital Italiano de Buenos Aires, Argentina.
28. Silva J., Lima de A., Silveira S., Cosme do N.. Privacidad y confidencialidad de los usuarios en un hospital general. *Bio ética*. 2017; 25(3).
29. Freire C.. Empatía en la atención al paciente por parte del personal de salud durante la emergencia sanitaria por COVID 19 en el Centro de Salud Quero Tipo C. Tesis. Ambato: Universidad Técnica de Ambato, Ambato.

30. Q. C. Estancia Hospitalaria y Soporte Nutricional en Pacientes de un Hospital de Lima. Tesis. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
31. Miquel P., Moliner T.. Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido. Tesis doctoral. Castellón de la plana: Universitat Jaume, Castellón de la plana.
32. Blurrum G.. La humanización de la asistencia al parto: Valoración de la satisfacción, autonomía y del autocontrol. Tesis doctoral. Barcelona: Universitat de Barcelona, Barcelona.
33. Castellón S.. Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista de Managua. Tesis. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Managua.
34. Farroñay R., Trujillo M.. Sistema de registro de atención médica para un centro de salud de nivel I-3 de complejidad. Tesis. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima.
35. Sánchez T.. Red de equipamiento de salud para disminuir la brecha en la cobertura prestacional de salud en el sector sur. Tesis. Trujillo: Universidad César Vallejo, Cajamarca.
36. Navas S. UR. Evaluación de la gestión de la calidad de los servicios de salud ofertados por el hospital San Sebastián del Cantón Sígsig. Tesis. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca.
37. Cohen, Gómez R. Metodología de la investigación, ¿para qué? 1st ed. Teseo , editor. Buenos Aires: Teseo; 2019.

VIII. Anexos

8.1. Instrumento de recolección de datos

Calidad de la atención y nivel de satisfacción de la púerpera, en la atención del parto en el Hospital “Ricardo Cruzado Rivarola”, Nasca – 2022

Instrucciones: La finalidad de esta encuesta es determinar la relación entre la calidad de la atención y el nivel de satisfacción de la púérpera, en la atención del parto en el Hospital “Ricardo Cruzado Rivarola” de Nasca, durante agosto y septiembre de 2022. Para tal efecto sírvase marcar con un aspa (x) dentro de los paréntesis las respuestas que usted considere correctas o pertinentes de acuerdo con su percepción.

Sus respuestas serán manejadas con carácter confidencial por lo cual le solicitamos veracidad.

DATOS PERSONALES

Edad en años: _____

- | | | |
|----------------------|------------------------|--------|
| Religión: | católica | () |
| | Evangélica | () |
| | Otras | () |
| Instrucción: | Analfabeta | () |
| | Primaria incompleta | () |
| | Primaria completa | () |
| | Secundaria incompleta | () |
| | Secundaria completa | () |
| | Superior universitaria | () |
| Estado civil: | Soltera | () |
| | Casada | () |
| | Conviviente | () |
| | Divorciada | () |
| | Separada | () |

Calidad de la atención

Inconforme	Poco conforme	Ni conforme, ni inconforme	Conforme	Muy conforme
1	2	3	4	5

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Dimensión elementos tangibles						
1.	¿Los ambientes del centro obstétrico estuvieron limpios y cómodos?					
2.	¿El personal estuvo correctamente uniformado para su atención?					
3.	¿El personal de salud contó con equipos y materiales necesarios para su atención?					
4.	La cama y las frazadas con las que se ha atendido el parto han sido adecuados					
5.	Los equipos y las herramientas usadas para el parto, se hayan encontrado en condiciones adecuadas					
Dimensión capacidad de respuesta						
6.	Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen					
7.	Que los exámenes radiológicos (ecografías) se realicen rápido					
8.	Que los trámites para el alta sean rápidos					
9.	¿Fue trasladada rápidamente a sala de parto una vez que entro en el período expulsivo?					
10.	El tiempo de duración del parto, no fue excesivo, en comparación con el periodo regular					
Dimensión seguridad						
11.	Le dieron opción de tomar o comer algo durante el trabajo de parto.					
12.	Que el parto se lleve satisfactoriamente y que el bebé nazca sano					
13.	Que durante su hospitalización se respete su privacidad					
14.	Antes de realizarle algún procedimiento hubo consentimiento					
15.	Que se mantenga en control de calidad en la atención					
Dimensión empatía						
16.	Que el trato del personal de obstetricia sea amable, respetuoso y que actúen con paciencia.					
17.	¿Se priorizó la atención del parto de acuerdo a su estado?					
18.	¿Se sentía confortable en el ambiente donde se encontraba durante el trabajo de parto?					
19.	¿Fue la obstetra sensible al dolor que ustedes sentía?					
20.	Se haya permitido que algún familiar acompañe a la paciente en sala, durante toda su estancia en el Hospital					
Dimensión fiabilidad						
21.	Que el obstetra le explique sobre la evolución de su trabajo de parto					
22.	Que los obstetras le expliquen sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos.					
23.	Que los obstetras le expliquen sobre los resultados de los análisis de laboratorio					
24.	Que al alta los obstetras le expliquen sobre los medicamentos post parto y los cuidados de la púérpera y el recién nacido					
25.	Que las obstetras expliquen el estado de salud de la paciente de forma constante					

Nivel de satisfacción de la púérpera

Inconforme	Poco conforme	Ni conforme, ni inconforme	Conforme	Muy conforme
1	2	3	4	5

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Dimensión estructura						
1.	¿Había iluminación dentro del consultorio?					
2.	¿La sala de espera contaba con asientos suficientes?					
3.	¿La sala de espera se veía limpia?					
4.	¿El baño estaba de fácil acceso para su uso?					
5.	La sala de operación, se ha encontrado con buena iluminación, tenía apariencia de limpieza y no ha contado con elementos que evidencien desgaste					
Dimensión atención						
6.	¿La obstetra le saludó y se dirigió a usted con nombre al momento de la consulta?					
7.	¿Recibió un trato amable de la obstetra?					
8.	¿La obstetra le brindó confianza e invito a expresar lo que estaba sintiendo?					
9.	¿Cuándo expresó sus preocupaciones la obstetra le prestó atención?					
10.	¿La obstetra durante su atención la trato con respeto y amabilidad?					
Dimensión orientación educativa						
11.	¿Se le explicó durante la consulta, cuanto tiempo dura el parto?					
12.	¿Se le interrogó en la consulta como se sentía desde el punto de vista con el nacimiento y crianza de su bebe?					
13.	¿Se le interrogó sobre situaciones de alto riesgo, para el parto?					
14.	¿Se le explicó acerca de los signos de alarma durante el puerperio?					
15.	¿Se le orientó acerca de los cuidados del recién nacido?					

Gracias por su colaboración

8.2. Consentimiento informado

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA" DE ICA

FACULTAD DE OBSTETRICIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____, Con Dirección
en _____, con DNI _____

autorizo y acepto participar en el proyecto titulado:

Calidad de la atención y nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el Hospital
"Ricardo Cruzado Rivarola", Nasca – 2022

Estoy enterado y acepto que los resultados sean utilizados para fines científicos.

ATENTAMENTE

.....

FIRMA

8.3. Declaración jurada de trabajo inédito


DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE PLAN DE TESIS

Yo, **Garibay Romucho Jenifer Yury** identificada con DNI N° **70325562**, me dirijo a Ud. para efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la **UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA**, facultad de **OBSTETRICIA**, Escuela Profesional de **OBSTETRICIA**, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es verás y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la **UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA**.

Ica, 03 de Febrero del 2024



Bach. Garibay Romucho Jenifer Yury

8.4. Matriz de consistencia

Calidad de la atención y nivel de satisfacción de la púérpera, en la atención del parto en el Hospital “Ricardo Cruzado Rivarola”, Nasca - 2022

Problemas de investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis de investigación	Variables	Técnicas de Investigación	Población y Muestra	Estrategia Metodológica
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1		Población: 120 púérperas	Nivel Relacional
¿Cuál es la relación del nivel de calidad en la atención de partos con el nivel de satisfacción de las púérperas atendidas en el Hospital “Ricardo Cruzado Rivarola”, Nasca - 2022?	Identificar el nivel de calidad en la atención de partos relacionado con el nivel de satisfacción de las púérperas atendidas en el Hospital “Ricardo Cruzado Rivarola”, Nasca - 2022	Existe relación significativa entre la calidad de la atención y el nivel de satisfacción de la púérpera, en la atención del parto en el Hospital “Ricardo Cruzado Rivarola”, Nasca - 2022	Calidad de la atención		Muestra: 92 púérperas	Enfoque Cuantitativo
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	Instrumento de recolección de datos		Tipo
¿Cuál es el nivel de la calidad de atención a la púérpera, en la atención del parto en el Hospital “Ricardo Cruzado Rivarola”, Nasca - 2022?	Identificar el nivel de calidad de atención a la púérpera, en la atención del parto en el Hospital “Ricardo Cruzado Rivarola”, Nasca - 2022.	El nivel de calidad de atención a la púérpera se relaciona con la atención del parto en el Hospital “Ricardo Cruzado Rivarola”, Nasca - 2022.	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Aspectos tangibles	Cuestionario		Prospectivo Transversal
¿Cuál es el nivel de satisfacción de la púérpera, en la atención del parto en el Hospital “Ricardo Cruzado Rivarola”, Nasca - 2022?	Identificar el nivel de satisfacción de la púérpera, en la atención del parto en el Hospital “Ricardo Cruzado Rivarola”, Nasca - 2022.	El nivel de satisfacción de la púérpera se relaciona con la atención del parto en el Hospital “Ricardo Cruzado Rivarola”, Nasca - 2022.	Variable 2 Nivel de satisfacción de la púérpera	Técnica Encuesta		Diseño No experimental
		Existen factores que conducen directamente con la satisfacción de las	Dimensiones Estructura Atención Orientación Educativa			

<p>¿Cuáles son los factores que conducen a la satisfacción de las puérperas en la atención del parto?</p>	<p>Reconocer los factores que conducen a la satisfacción de las puérperas en la atención del parto.</p>	<p>puérperas en la atención del parto.</p>
<p>¿Cuáles son los factores que conducen a la insatisfacción por las puérperas en la atención del parto?</p>	<p>Reconocer los factores que conducen a la insatisfacción por las puérperas en la atención del parto</p>	<p>Existen factores que conducen indirectamente con la insatisfacción de las puérperas en la atención del parto</p>

8.5. Cuadro de Operalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Tipo de variable	Indicador	Escala de medición
Calidad de la atención	Se define como aquel proceso de tipo mental, que corresponde a caracterizar a un servicio, en donde este llega a ser capaz de poder satisfacer las necesidades y las expectativas de aquellas personas que lo adquieren.	La variable de investigación ha buscado caracterizar a la calidad de la atención, mediante la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y la calidad de los elementos tangibles, tomando como referencia al nivel bajo, medio y alto.	Fiabilidad	Categórica ordinal	Ambientes cómodos Servicios higiénicos	Likert
			Capacidad de respuesta		Análisis médicos Interés	
			Seguridad		Privacidad Parto satisfactorio	
			Empatía		Amabilidad Visitas médicas	
			Aspectos tangibles		Trabajo de parto Resultados de los análisis	
Nivel de satisfacción de la puérpera	La satisfacción es definida como aquella sensación de agrado que llega a tener una puérpera, respecto al servicio que se le es ofrecido, en base a diferentes condiciones de estructura, atención y orientación educativa que haya recibido.	La variable de investigación se ha centrado en conocer el nivel de satisfacción de la puérpera, basándose en las siguientes dimensiones: estructura, atención y orientación educativa, buscando la representatividad en el nivel bajo, medio y alto.	Estructura Atención	Categórica ordinal	Insatisfecha Medianamente satisfecha Satisfecha	Likert
Orientación Educativa						
Características socio demográficas	Las características socio demográficas, son aquellas características que llegan a	Las dimensiones que se evaluarán en las características socio demográficas son las siguientes: religión, ocupación, estado civil,	Religión	Cualitativa nominal	Católica Evangélica Protestante No creyente	Nominal

establecerse, en base a una persona determinada.	número de controles prenatales y edad.		Sin instrucción Primaria incompleta Primaria completa Secundaria incompleta Secundaria completa Superior no universitaria Superior universitaria	Nominal
	Instrucción	Cualitativa nominal		
	Estado civil	Cualitativa nominal	Soltera Casada Conviviente	Nominal
	Edad	Cuantitativa de razón	Edad	Nominal

8.6. Ficha técnica de instrumento

Nombre: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

Autor: Saldarriaga, K.

Año: 2018

Lugar: Piura – Perú

Título: Nivel de satisfacción de la puérpera atendida en el EE. SS. I-4 Talara - Piura, 2018

Objetivo: Analizar el nivel de satisfacción de la puérpera atendida en el EE. SS. I-4 Talara - Piura, 2018

Duración: 20 minutos

Valoración: Para la presente investigación, se ha considerado la valoración por escala Likert, el cual se ha visto en ofrecer facilidades, no solo en la evaluación, sino en la posibilidad de caracterizar a las dimensiones de estudio y de forma consecuente, en la medición total de cada dimensión de evaluación.

Confiabilidad del instrumento: La confiabilidad del presente instrumento, se ha encontrado determinado, por medio del Alfa de Cronbach, en el que una valoración mayor a 0.70, alcanzando un valor de 0.820

Nombre: Universidad César Vallejo

Autor: Zúñiga, L.

Año: 2018

Lugar: Chiclayo – Perú

Título: Percepción de la calidad de atención del parto en puérperas inmediatas. Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2018

Objetivo: Analizar la calidad de atención del parto en puérperas inmediatas. Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2018

Duración: 20 minutos

Valoración: Para la presente investigación, se ha considerado la valoración por escala Likert, el cual se ha visto en ofrecer facilidades, no solo en la evaluación, sino en la posibilidad de caracterizar a las dimensiones de estudio y de forma consecuente, en la medición total de cada dimensión de evaluación.

Confiabilidad del instrumento: La confiabilidad del presente instrumento, se ha encontrado determinado, por medio del Alfa de Cronbach, en el que una valoración mayor a 0.70, alcanzando un valor de 0.940.

8.8. Constancias de validación de instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE OBSTETRICIA
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA
ESCALA DE CALIFICACION
PARA EL JUEZ EXPERTO



Estimado juez experto (a): Mg. Julia Elsa García Gutiérrez

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta correspondiente al proyecto de investigación titulado:

Calidad de la atención y nivel de satisfacción de la
puérpera en la atención del parto en el hospital
Richard Cruzado Rincón - Nasca 2022

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión

CRITERIOS	SI (1)	NO (0)	OBSERVACIONES
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	✓ 1		
2.- La estructura del instrumento es adecuado	✓ 1		
3.- Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable	✓ 1		
4.- La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	✓ 1		
5.- Los ítems son claros y entendibles	✓ 1		
6.- El número de ítems es adecuado para su aplicación	✓ 1		

SUGERENCIAS:

.....

.....

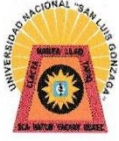
.....

.....


 Obsta.: Julia Elsa García Gutiérrez
 MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

Ica, 18 de Noviembre de 2023

NOMBRE COMPLETO Y FIRMA DEL JUEZ EXPERTO



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE OBSTETRICIA
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA
ESCALA DE CALIFICACION
PARA EL JUEZ EXPERTO



Estimado juez experto (a): Mg. Mirtha del Carmen Aguilar Tuppi

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta correspondiente al proyecto de investigación titulado:

Calidad de la atención y nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el Hospital "Ricardo Cruzado Rinzarola" Nanca - 2022

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión

CRITERIOS	SI (1)	NO (0)	OBSERVACIONES
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	1 ✓		
2.- La estructura del instrumento es adecuado	1 ✓		
3.- Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable	1 ✓		
4.- La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	1 ✓		
5.- Los ítems son claros y entendibles	1 ✓		
6.- El número de ítems es adecuado para su aplicación	1 ✓		

SUGERENCIAS:

Ica, 18 de Noviembre de 2023

MIRTHA AGUILAR TU
 OBSTETRA
 P. 8879

NOMBRE COMPLETO Y FIRMA DEL JUEZ EXPERTO
Mirtha del Carmen Aguilar Tuppi



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE OBSTETRICIA
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA
ESCALA DE CALIFICACION
PARA EL JUEZ EXPERTO



Estimado juez experto (a): Mg Virginia B Caba Calderón

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta correspondiente al proyecto de investigación titulado:

Calidad de la atención y nivel de satisfacción de la puérpera en la atención del parto en el Hospital "Ricardo Cruzado Rivarola" - Nasca 2022

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión

CRITERIOS	SI (1)	NO (0)	OBSERVACIONES
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	✓ 1		
2.- La estructura del instrumento es adecuado	✓ 1		
3.- Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable	✓ 1		
4.- La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	✓ 1		
5.- Los ítems son claros y entendibles	✓ 1		
6.- El número de ítems es adecuado para su aplicación	✓ 1		

SUGERENCIAS:

Ica,18 de Noviembre.....de 2023


 NOMBRE COMPLETO Y FIRMA DEL JUEZ EXPERTO
 C.O.R. N° 0589

8.9. Solicitud de permiso para realizar proyecto de tesis

SOLICITO: Permiso para realizar proyecto de tesis

DR. PANTA BORDA HANS JOEL
JEFE DEL HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA

Yo, **GARIBAY ROMUCHO, JENIFER YURY**, egresada de la Facultad de Obstetricia de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" con DNI N° 70325562 domiciliada en A/V circunvalación frente al colegio JMB s/n etapa Celular 994447880. Email: Jenifer.garibay15@gmail.com

Ante Ud.

Con el debido respeto me presento y expongo:

Por medio de la presente, es grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente y a su vez solicitarle, como estudiante de la facultad de Obstetricia de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, que vengo realizando mi proyecto de tesis, por tal motivo pido autorización para poder encuestar a las puérperas atendidas en el hospital Ricardo Cruzado Rivarola, siendo mi tema de tesis: **Calidad de la atención y nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el Hospital "Ricardo Cruzado Rivarola", Nasca - 2022**

POR LO EXPUESTO:

Espero su atención al presente, y poder brindarme la autorización correspondiente.



Ica, 17 de Agosto del 2023

Garibay Romucho, Jenifer Yury
DNI N° 70325562

8.10. Dictamen autorizado



HOSPITAL RICARDO CRUZADO RIVAROLA

DICTAMEN DE AUTORIZADO

BACH. GARIBAY ROMUCHO JENIFER YURY

Tengo el agrado de notificarle, que el proyecto de investigación titulado:

Calidad de la atención y nivel de satisfacción de la púérpera, en la atención del parto en el Hospital "Ricardo Cruzado Rivarola", Nasca – 2022

Que usted sometió a consideración del comité de ética e investigación del hospital Ricardo Cruzado Rivarola, de acuerdo a las recomendaciones de sus integrantes cumple con los requerimientos de ética de investigación, por lo que el dictamen es AUTORIZADO para su desarrollo y publicación.

Nasca, 23 de Octubre del 2023



MINISTERIO DE SALUD
DIRECCION REGIONAL DE SALUD - N.A.
UNIDAD EJECUTORA 402 SALUD - NASCA

M.C. HANS JOEL RANTA BORDA
C.M.P: 56934
DIRECTOR EJECUTIVO

9. Evidencias fotografías





