



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA**

**TESIS**

**EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN  
PUÉRPERAS INMEDIATAS ATENDIDAS EN EL HOSPITAL GENERAL DE  
JAÉN, 2019**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
OBSTETRICIA**

**PRESENTADO POR:**

**BACHILLER: CONTRERAS DIAZ, SHIRLEY FIORELLA**

**ASESORA:**

**Mg. NORMA CELINDA CHAGUA PARIONA**

**LIMA, PERÚ**

**MAYO, 2021**

## ÍNDICE

AGRADECIMIENTO .....	4
DEDICATORIA.....	5
RECONOCIMIENTO.....	6
RESUMEN .....	7
ABSTRACT .....	8
INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO I:PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	12
1.2.1 PROBLEMA GENERAL.....	15
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	15
1.4.1 OBJETIVO GENERAL .....	16
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	16
1.5.1 Justificación de la investigación .....	16
1.5.4 Limitaciones Del Estudio.....	19
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	20
2.1.1. Nacionales.....	20
2.1.2 Internacionales.....	23
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	33
3.1.1. Hipótesis principal.....	33
3.1.2. Hipótesis específicas.....	33
3.2.1. Definición de Variables.....	34
3.2.2.OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	35
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA .....	38
4.1.1. Enfoque .....	38
4.1.2. Tipo de investigación .....	38
4.1.3. Nivel de investigación .....	38
4.1.4. Método .....	38
4.2.1 Población.....	39
4.2.2. MUESTRA.....	40

4.3.1 Técnicas .....	41
4.3.2. Instrumento .....	42
CAPÍTULO V: RESULTADOS .....	44
5.1 Análisis Descriptivo .....	44
5.2 Análisis Inferencial.....	50
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	59
Conclusiones.....	59
Recomendaciones .....	60
REFERENCIAS BOBLIOGRÁFICAS .....	61

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a: los catedráticos de la Universidad Alas Peruanas, Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Obstetricia y a cada una de las personas que me han apoyado en la realización del presente trabajo de investigación.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mi familia por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

## **RECONOCIMIENTO**

El reconocimiento es propio, ya que cada día busco superar todo lo que trata de obstaculizar mis sueños.

## RESUMEN

**Título de la tesis:** Expectativas y percepciones de la calidad de atención en puérperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén, 2019.

**Objetivo:** Determinar la relación entre la expectativa y la percepción de la calidad con la atención de puérperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén, 2019.

**Material y métodos:** El tipo de investigación corresponde al cuantitativo. El nivel de investigación es Descriptivo – Correlacional. La población está conformada por todas las puérperas inmediatas cuyo parto fue atendido en el Hospital General de Jaén durante los meses de marzo a mayo 2019. De acuerdo a las atenciones de parto del año 2018, en los meses de marzo a mayo se atendieron un total de 900 partos. Asimismo, la muestra fueron 68 puérperas inmediatas.

**Resultados:** Demuestran una Alta Relación entre las siguientes expectativas: Fiabilidad (,846), capacidad de respuesta (,968), seguridad (,989), empatía (,987) y aspectos tangibles (,984) sobre la percepción en la atención de las puérperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén.

**Conclusión:** A las que se llegó son: existe una Alta Relación (,991) entre las expectativas sobre la percepción de la calidad de atención en puérperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén.

**Palabras clave:** Expectativas, percepciones, calidad de atención, puérperas inmediatas.

## ABSTRACT

Thesis title: Expectations and perceptions of the quality of care in immediate puerperal women treated at the General Hospital of Jaén, 2019.

Main objective to determine the relationship between the expectation and the perception of quality with the care of immediate puerperal women treated at the General Hospital of Jaén, 2019.

Material and methods: The type of research corresponds to the quantitative one. The research level is Descriptive- Correlational. The population is made up of all the immediate puerperal women whose delivery was attended at the General Hospital of Jaén during the months of March to May 2019. According to the delivery care for the year 2018, in the months of March to May, a total of than 900 deliveries. Likewise, the sample was 68 immediate puerperal women.

Results: They demonstrate a High Relationship between the following expectations: Reliability (, 846), responsiveness (, 968), security (, 989), empathy (, 987), and intangible aspects (, 984) on the perception in the attention of the immediate puerperal women treated at the General Hospital of Jaén.

Conclusion: Those reached are there is a High Relationship (, 991) between the expectations about the perception of the quality of care in immediate postpartum women treated at the General Hospital of Jaén.

Keywords: Expectations, perceptions, quality of care, immediate postpartum women.

## INTRODUCCIÓN

La OMS hace suyas las recomendaciones que instan a las autoridades sanitarias a orientar de forma clara las políticas nacionales hacia la mejora de la calidad de los servicios de salud y el establecimiento de mecanismos para medir los progresos logrados. Se necesitan políticas que se dirijan explícitamente a mejorar la calidad de los servicios de salud, y allí donde existan múltiples iniciativas para la mejora de la calidad, es deseable combinarlas en un esfuerzo coordinado y sistemático para mejorar la atención en todo el sistema de salud. La mayoría de los gobiernos nacionales deberán adoptar medidas dirigidas a clarificar las estructuras de gobernanza, rendición de cuentas y seguimiento en relación con los esfuerzos de mejora de la calidad; a garantizar el compromiso con la calidad mediante la creación de consensos; y a propiciar un cambio en la cultura de sus sistemas de salud que fomente la preocupación por la calidad de los servicios tanto entre los proveedores como entre los usuarios<sup>1</sup>.

En América Latina, la calidad de atención del parto es cada vez más vulnerada, de las cuales la violencia obstétrica está presente en todo momento. Ha habido un aumento sustancial en las últimas dos décadas en la aplicación de una gama de prácticas invasivas, de modo que estas intervenciones se usan para acelerar y finalizar rápidamente el proceso fisiológico del trabajo del parto, así como monitorear innecesariamente al

feto, con el objetivo de mejorar los resultados de la mujer gestante y del niño por nacer. Este aumento de la medicalización en las distintas fases del parto, tiende a socavar la capacidad de la mujer gestante para dar a luz, afectando negativamente su experiencia durante su parto. Además, el uso creciente de diversas intervenciones en ausencia de indicaciones reglamentadas, estandarizadas y claras, continúa ampliando la brecha de equidad de salud en distintas partes de América Latina y el mundo<sup>1</sup>.

Desde hace algunos años, en los Centros Maternos Infantiles las puérperas inmediatas perciben una inadecuada calidad de atención, es decir problemas con el trato humanitario, violación de sus derechos, exceso de procedimientos y/o rutinas, y atención inoportuna. Además, se observó que producto del cumplimiento de obligaciones de las competencias profesionales de cada personal de salud involucrado en la atención del parto, genera una masiva intervención de modo que no respeta los tiempos biológicos de este proceso natural que es el parto, vulnerando los derechos tanto de la madre como del recién nacido<sup>2</sup>.

Actualmente, la sociedad demanda la mejora de los servicios sanitarios y cuidados en todos los aspectos, en los que se incluye la calidad de atención de la madre, su hijo y su familia. Así mismo, la intensidad de los sentimientos de la madre durante el parto, período muy sensible que requiere la participación de profesionales con capacidad de apoyar y reforzar emocionalmente a la mujer, explicar, educar y dirigir la actitud de su conducta en algunas situaciones críticas, así como de respetar y hacerla participe en la toma de decisiones, con lo que se devuelve el rol protagónico en su parto, que parece haberle sido arrebatado por la excesiva y, a veces, innecesaria intervención<sup>3</sup>.

El Ministerio de Salud (Minsa) promueve el modelo de atención centrado en la satisfacción de las necesidades de salud de las personas (percibidas o no por la población), las familias y la comunidad, basadas en los principios de

universalidad al acceso, la equidad, la integralidad de la atención, la continuidad de los servicios, la calidad de la atención, la eficiencia, el respeto a los derechos de la persona, la promoción de la ciudadanía y la satisfacción de los usuarios. También busca realizar una reestructuración sectorial que promueva la mayor eficiencia, eficacia y humanidad en los servicios de salud, con lo que se aumenta la cobertura y la calidad de los servicios, para lo cual, es necesario la participación de los miembros del equipo de salud<sup>4</sup>.

La percepción de la usuaria es el proceso para construir información a partir de la experiencia y culmina con la integración sensorial de la información<sup>19</sup>. Así mismo, es el proceso de organización e interpretación de la información sensorial para reconocer el sentido de los objetos y acontecimientos por parte de la usuaria, ante experiencias que se hayan recibido, además, es el proceso cognoscitivo por el cual se integra las sensaciones, al darle un significado y elaborar, de esta forma, una imagen o precepto<sup>5</sup>.

Percepción de la calidad de atención es la respuesta del paciente hospitalizado en referencia a la impresión que tiene sobre la atención que le brinda el profesional de obstetricia durante el proceso de hospitalización, el cual se evidencia en el componente interpersonal y entorno de acuerdo a estándares predefinidos, con el propósito de lograr la satisfacción del usuario<sup>6</sup>.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

La Organización Mundial de la Salud concluye, en 1985 en Brasil, que “el nacimiento no es una enfermedad”, considerando a esto como punto de partida para que se transforme el modelo de la atención del parto a nivel mundial. Para lograr mejorar una atención adecuada durante todo el proceso de la gestación, el proceso de atención del parto, y del puerperio, se logró crear una de las primeras instituciones sanitarias que se denominó como la Casa de la Maternidad<sup>7,8</sup>.

Se considera que para enfrentarse a los problemas sanitarios públicos reconocidos como prioridad nacional: mortalidad materna y mortalidad perinatal, los principales obstáculos son la baja o mala calidad de atención, a los que se debe brindar una adecuada capacidad resolutive y sobre todo intervenciones con calidad<sup>9</sup>.

Para la atención del parto se debe contar con profesionales competentes, que brinden atención con calidad y calidez, promover la participación activa

de la pareja o grupo familiar, siempre y cuando existan las condiciones necesarias, la adopción de la posición de la gestante en la que se acomode mejor, excepto en los casos cuando afecte su salud, así como una adecuación cultural en los servicios logrando asegurarle un ambiente cómodo<sup>10</sup>.

Según el “informe sobre la salud en el 2013”, presentado por la Organización Mundial de la Salud, refiere que dentro de las funciones que todo servicio de salud debe cumplir son el acceso a los medicamentos esenciales y productos sanitarios, personal de salud motivado y calificado, accesible a las personas que atiende, servicios integrados y de calidad centrado en el paciente en todos los niveles de atención, así como una combinación de programas prioritarios de promoción de salud y control de las enfermedades, incluidos los métodos de prevención y tratamiento, integrados en los sistemas de salud<sup>11</sup>.

Uno de los objetivos de desarrollo del milenio es mejorar la salud materna y a nivel nacional, en el plan bicentenario se ha establecido como meta para lograr en el 2021 disminuir la razón de muerte materna a 46 defunciones por cada 100 mil nacidos vivos<sup>12</sup>.

Dentro de los componentes más importantes de la calidad de la atención en salud se considera la percepción de satisfacción de los usuarios, esto nos va a llevar a conocer las debilidades de los servicios de salud y actuar para modificar dichas deficiencias, fortaleciendo las expectativas médicas y no médicas del usuario. Logrando evitar así que las usuarias que se manifiestan insatisfechas opten por no regresar a dichas instituciones de salud, poniendo incluso en riesgo su vida y la de sus hijos optando por preferir atención de personal empírico<sup>13</sup>.

A nivel mundial, estudios realizados en Europa refieren que un 66% de pacientes tienen insatisfacción en relación con los servicios de salud, resultados semejantes en Estados Unidos con 65%<sup>14</sup>.

A nivel Latinoamericano, también se ha encontrado un 65% de insatisfacción, no se observan avances respecto al mejoramiento de la atención con calidad de atención, solamente México ha logrado implementar una política de salud en la cual se debe brindar un trato digno tanto al usuario de los servicios de salud como a su familia<sup>15</sup>.

A nivel Nacional, para lograr el mejoramiento en la atención de la gestante, se establece la Ley de promoción y protección del parto humanizado y de la salud de la mujer gestante en el 2015, donde la recomendación, para que haya bienestar de la gestante y su familia, es que los profesionales de la salud cuenten con el conocimiento y capacidad para brindar una atención adecuada en el embarazo, antes y después del parto. De acuerdo a diversos estudios muestran que en Lima un 73% se encuentra insatisfecho con los servicios de salud, en Lambayeque un 19,8%, Ica con 60% e Iquitos con 99% de insatisfechos<sup>16</sup>.

El enfoque de derechos humanos e interculturalidad, desarrollado en el 2006, pone mayor énfasis en cuanto a promover el respeto a la dignidad e identidad cultural de toda persona, respeto al pudor, promoción de la participación de la pareja o acompañante en el parto y evitar cualquier conducta de maltrato u otros actos que vulneren los derechos humanos de los servicios de salud, en este caso de las parturientas<sup>17</sup>.

El Ministerio de Salud en el 2013, emite la Norma Técnica de Salud para la Atención Integral de la Salud Materna, en donde se establecen los derechos de las personas que reciben atención materna como, derecho a la privacidad y confidencialidad, a recibir información completa, seguridad en la atención,

comunicación, toma de decisiones, de rehusar algún tratamiento, respeto, dignidad e identidad. Además considera como deberes de los prestadores de la atención materna al enfoque de género e interculturalidad. Por todos estos motivos, se ha planteado la realización de la presente investigación<sup>18</sup>.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

### **1.2.1 PROBLEMA GENERAL**

¿Existe relación entre la expectativa y la percepción de la calidad con la atención de las puérperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén, 2019?

### **1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

1. ¿Existe relación entre la expectativa de fiabilidad y la percepción en la atención de las puérperas inmediatas?
2. ¿Existe relación entre la expectativa de la capacidad de respuesta y la percepción de la atención de las puérperas inmediatas?
3. ¿Existe relación entre la expectativa de seguridad y la percepción en la atención de las puérperas inmediatas?
4. ¿Existe relación entre la expectativa de empatía y la percepción en la atención de las puérperas inmediatas?
5. ¿Existe relación entre la expectativa de los aspectos tangibles y la percepción en la atención de las puérperas inmediatas?

### **1.3. DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO**

El presente estudio se realizó en el Hospital General de Jaén, MINSA, Nivel II- 1.

### **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.4.1 OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación entre la expectativa y la percepción de la calidad con la atención de puérperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén, 2019.

#### **1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Establecer la relación entre la expectativa fiabilidad y la percepción de la calidad en la atención de las puérperas inmediatas.
2. Establecer la relación entre la expectativa de la capacidad de respuesta y la percepción de la calidad de la atención de las puérperas inmediatas.
3. Establecer la relación entre la expectativa de seguridad y la percepción de la calidad en la atención de las puérperas inmediatas.
4. Establecer la relación entre la expectativa empatía sobre la percepción de la calidad en la atención de las puérperas inmediatas.
5. Establecer la relación entre la expectativa aspectos tangibles sobre la percepción de la calidad en la atención de las puérperas inmediatas.

### **1.5. Justificación e importancia de la investigación**

#### **1.5.1 Justificación de la investigación**

Desde el punto de vista teórico, con la estructura y contenidos de esta investigación, se darán a conocer los principales antecedentes, teorías y

marco teórico que sustentan la investigación. Esto permitirá ampliar los conocimientos y actuar oportunamente frente a estos casos.

En la investigación se presentan antecedentes y fundamentos teóricos de las dos variables mencionadas, que permiten abordar científicamente el problema planteado.

Asimismo, desde el punto de vista práctico este trabajo de investigación servirá como instrumento científico para los profesionales de salud que deseen poner en práctica y ampliar su entendimiento en relación las expectativas y percepciones de la calidad de atención en púerperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén, 2019.

En el aspecto metodológico, los resultados obtenidos de este trabajo de investigación ayudaron a demostrar las expectativas y percepciones de la calidad de atención en púerperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén, 2019. Asimismo, los resultados se podrán utilizar para tratar de resolver el problema. Con este estudio, del mismo modo los profesionales de salud tendrán un sustento para la realización de sus atenciones con la finalidad de brindar una atención segura y de calidad, permitiendo realizar diagnósticos oportunos poniendo énfasis en la prevención.

### **1.5.2 Importancia de la investigación**

La calidad en la atención del parto, viene a ser una de las principales preocupaciones de las organizaciones a nivel mundial para el incremento de las coberturas de partos instituciones por ende la disminución de la tasa de morbilidad materna y neonatal.

Esta investigación tiene la finalidad de determinar las expectativas y percepciones de la calidad de atención en puérperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén en sus 5 dimensiones, lo cual nos va a servir para verificar en cuál de ellas, tiene menor satisfacción y lograr realizar estrategias para el logro de un mejoramiento en este aspecto.

La relevancia radica en que, al incidir en un problema de salud, de esta manera se podrán tomar las medidas preventivas del caso y de esta manera mejorar la calidad de atención en las puérperas inmediatas, beneficiando a la población de gestantes que son atendidas en el Hospital General de Jaén.

Además, servirá como una base bibliográfica para la realización de investigaciones futuras sobre este tema muy importante, ya que hasta la fecha no se han encontrado estudios referentes a las expectativas y percepciones de la calidad de atención en puérperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén.

### **1.5.3 Viabilidad de la investigación**

La presente investigación reúne las características, condiciones técnicas y operativas que aseguran el cumplimiento de los objetivos planteados, ya que cuenta con los recursos humanos apropiados como son la investigadora y la muestra de estudio (puérperas inmediatas) que serán atendidas en el Hospital General de Jaén.

Los materiales a usarse están al alcance de la investigadora, ya que se utilizará la encuesta validada y usada en otro trabajo de investigación.

Se cuenta con disponibilidad de los recursos financieros a usar en la presente investigación, debido a que es autofinanciada. Además el tiempo en el que se desarrollará el trabajo es de 3 meses, de marzo a mayo 2019,

siendo adecuado para obtener los resultados precisos que servirán a la Institución de Salud.

Gracias a la tecnología actual de información y comunicación se han podido establecer acceso a informaciones actuales, así como de conocimientos adecuados y muy necesarios para lograr desarrollar esta investigación.

Por todo lo expuesto anteriormente, el presente trabajo de investigación es viable.

#### **1.5.4 Limitaciones Del Estudio**

Las posibles limitaciones para el desarrollo del presente estudio que se puedan encontrar a nivel local, es que en esta localidad no se han llevado estudios respecto a este tema de investigación, han priorizado otros aspectos. Motivo por el cual hemos colocado investigaciones desarrolladas en otros lugares. Dentro de las principales limitaciones, tenemos las siguientes:

- Disponibilidad de horarios del servicio de Obstetricia.
- Horarios de atención del Servicio de Archivo del Hospital, para identificar las Historias clínicas.
- Algunos trabajadores del Hospital de Jaén no brindaron el apoyo necesario en la toma de información.
- Dificultad en el manejo de las historias clínicas.
- Pocas investigaciones actualizadas relacionadas con el tema del presente estudio.
- Disponibilidad de los docentes en el tiempo necesario para acceder a su asesoramiento y poder concluir con el estudio.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la Investigación

##### 2.1.1. Nacionales

**Napanga López Blanca Brisseth** en su estudio sobre Calidad de atención brindada por Obstetras durante el parto según percepciones de las puérperas en centro obstétrico del Hospital de Ventanilla, Callao, 2016, con el objetivo de determinar la calidad de atención brindada por Obstetras durante el parto según percepciones de las puérperas en centro obstétrico del Hospital de Ventanilla. Material y método: investigación descriptiva, no experimental y transversal, contó con una muestra de 251 puérperas a quienes aplicó la entrevista. Obteniendo como resultados que el 32.7% tenían entre 18 a 21 años, el 47.1% amas de casa, el 42.2% con secundaria completa, el 42.6% multíparas; todas las dimensiones correspondieron al grado de “Satisfacción”, siendo el menos valorado el aspecto tangible y el más valorado la empatía. Conclusión: hay un grado de satisfacción aceptable en la calidad de atención percibido por las puérperas en centro obstétrico<sup>19</sup>.

**Rivera Sotelo Giovanna Teresa**, en su estudio expectativas y percepciones de la calidad de atención en los consultorios de medicina general del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” de la policía nacional del Perú. Lima, setiembre 2013 a febrero 2014; con el objetivo de determinar las expectativas y percepciones de la calidad de atención en los consultorios de medicina general del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” de la policía nacional del Perú, Lima setiembre 2013-febrero 2014. Material y método: estudio descriptivo, observacional, prospectivo y corte transversal, contó con una muestra de 328 usuarios externos a quienes aplicó la encuesta SERVQUAL. Obteniendo como resultados que la edad promedio fue de 45 años, un 93.6% tienen alto nivel de expectativa sobre la atención de salud, las dimensiones empatía, seguridad y tangibilidad tienen mayor puntaje, en empatía el 93.2% tiene alta expectativa respecto al trato brindado, explicación al tratamiento y estado de salud; en seguridad el 85.3% lo relacionan al examen completo y minucioso del médico; y en intangibilidad el 92.3% está en señalización para ubicar el consultorio; posterior a la atención recibida, el 72.2% percibieron atención de nivel medio, en cuanto a la dimensión empatía y seguridad tuvieron mayor porcentaje, un 54.8% en cuanto al trato amable por médico y 54.2% en cuanto al tiempo brindado por el médico; mientras que aspecto tangibles tuvo el menor porcentaje con equipos y materiales necesarios para la atención del usuario. Conclusión: el nivel de expectativa es alta respecto a la atención, sin embargo el 72.2% perciben una atención de nivel medio<sup>20</sup>.

**Ayala Gutiérrez Gina Lyset**, en su estudio Calidad de atención del parto según la percepción de las usuarias en el servicio del centro obstétrico del Instituto Materno Perinatal, enero-febrero, 2015, con el objetivo de Determinar la calidad de atención del parto según la percepción de las usuarias en el servicio del centro obstétrico del Instituto Materno Perinatal, enero-febrero, 2015. Material y método: estudio observacional, descriptivo,

trasversal, contó con una muestra de 313 puérperas inmediatas a quienes aplicó la encuesta SERVPERF. Obteniendo como resultados que el 29.7% tenían entre 25-29 años, 75.7% eran convivientes, el 59.1% con secundaria, 69.6% amas de casa y el 46.3% eran primigestas. Todas las dimensiones correspondieron a un grado de satisfacción, siendo la menos valorada la dimensión de respuesta rápida y la más valorada la dimensión de tangibles, la satisfacción global fue 93%. Conclusión: las usuarias atendidas en el Instituto Materno Perinatal perciben su atención con un grado de satisfacción<sup>21</sup>.

**Espinoza Rojas Jorge Luis**, en su estudio sobre Percepción en la calidad de atención del parto en las usuarias del centro obstétrico del Hospital de San Juan de Lurichango, 2014, cuyo objetivo fue Determinar la percepción en la calidad de atención del parto en las usuarias del centro obstétrico del Hospital de San Juan de Lurichango, 2014. Material y método: estudio no experimental, descriptivo, correlacional, transversal, contó con una muestra de 80 puérperas a quienes se les aplicó la encuesta modificada de SERVPERF. Obteniendo como resultados que el 88.75% percibió como insatisfactoria la calidad de atención del parto. Conclusión: los resultados indicaron que la percepción de la calidad de atención de parto en las usuarias del centro obstétrico del hospital San Juan de Lurigancho es insatisfactoria<sup>22</sup>.

## 2.1.2 Internacionales

**Blázquez Morales María Sobeida, Muñoz Aguilar Karen Leticia, Gutiérrez Alba Gaudencio y Siliceo Murrieta José Isaías**, en su trabajo sobre Satisfacción del trato recibido durante el embarazo, parto y puerperio en un Hospital público, 2018, cuyo objetivo fue Conocer la percepción de las usuarias desde la perspectiva del trato recibido durante el embarazo, parto y puerperio, en un Hospital público. Material y método: estudio descriptivo, prospectivo, transversal, cuya muestra fue 114 mujeres a quienes se les aplicó un cuestionario. Obteniendo como resultados que el 50% tenía de 23 años a menos, el 84.2% con pareja estable, el 84.2% amas de casa, el 22.8% con secundaria completa, el 36.8% fue primigestas, el 44.7% con un parto anterior; un 50% no mencionó comentarios desfavorables y el 23% mencionó comentarios negativos de la atención recibida, en donde el 34.6% por mal trato del personal de enfermería, 19.2% falta de personal, 7.7% tiempo de espera prolongado en el servicio de urgencias, 3.8% mal estado de ropa de cama, 3.8% malas instalaciones. Conclusión: la mayoría de las pacientes manifestaron un buen nivel de satisfacción con respecto al trato recibido<sup>23</sup>.

**Espinosa Chavarrea Tatiana Marilin y Ordóñez Cevallos Andrea Patricia**, en su trabajo sobre Evaluación de la calidad de atención de parto vaginal según la percepción de las pacientes atendidas en el Hospital Enrique Garcés durante el periodo comprendido entre 1 al 31 de julio 2016, cuyo objetivo fue Establecer la calidad de atención del parto vaginal según la percepción de las pacientes atendidas en el centro obstétrico del Hospital Enrique Garcés. Material y método: estudio observacional descriptivo, transversal, contaron con una muestra de 126 mujeres a quienes se les aplicó el cuestionario SERVPERF. Obteniendo como resultados que el 73% tenían entre 18 a 36 años, 78% fueron multíparas, la percepción global de

calidad de atención fue 87% catalogada como satisfactoria, la dimensión más valorada fue elementos tangibles y las menos valoradas fueron seguridad y confianza. Conclusión: las pacientes califican la calidad de atención del centro obstétrico con un promedio de Satisfacción<sup>24</sup>.

**Fernández Raigada Rosa Isabel y Fernández Feito Ana**, en su estudio sobre Satisfacción materna con el parto y puerperio relacionada con la atención hospitalaria, 2013, con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de las mujeres durante el parto y puerperio relacionado con la atención sanitaria recibida en el Hospital Universitario Central de Asturias. Material y método: estudio descriptivo transversal, la muestra estuvo conformada por 70 mujeres a quienes se les realizó una encuesta. Obteniendo como resultados que el 51.4% estuvieron muy satisfechas con la atención de parto y puerperio, 42.9% satisfechos y 2.9% insatisfecha. Un 55.7% tuvieron instrucción superior, 61.4% eran casadas. Conclusión: el mayor porcentaje de mujeres se mostraron muy satisfechas con la atención del parto y puerperio en el Hospital Universitario Central de Asturias<sup>25</sup>.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

Se considera calidad a la totalidad de funciones, características o comportamientos de un servicio prestado que les hace capaces de satisfacer las necesidades de los usuarios. Es una definición subjetiva de cada individuo, ya que tiene una apreciación o juicio de valor sobre el producto o servicio en cuestión. Así mismo, se considera un bien o un servicio con calidad cuando logra su fin, que es satisfacer las necesidades de los consumidores. La calidad consiste en satisfacer o superar las expectativas de manera congruente, exige siempre un estándar básico de referencia y un indicador para verificar si ese estándar fue alcanzado o no<sup>26</sup>.

La calidad de atención está considerada dentro de los lineamientos del MINSA y del Modelo de Atención Integral (MAIS) con un fundamento que va a direccionar a los profesionales de la salud al momento en que se va a brindar la atención al paciente que acude a un establecimiento de salud; consiste en aplicar los principios bioéticos como la justicia, equidad, preparación técnica adecuada y sobre todo contar con los recursos necesarios<sup>27</sup>.

Se considera calidad de atención, aquella en la cual se ofrece un servicio o producto de acuerdo a las necesidades del paciente, más allá de lo que espera. Viene a ser también la satisfacción de las necesidades del cliente de manera consiente en todos los aspectos, ésta implica constancia de propósito, adecuación de la necesidad del paciente, oportunidad y costo del servicio<sup>28</sup>.

Es así que la Organización Mundial de la Salud, menciona calidad como el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, logrando un resultado con el mínimo riesgo de efecto y la máxima satisfacción del paciente<sup>29</sup>.

De acuerdo a Donabedian, los componentes de la calidad asistencial vienen a ser tres: componente técnico, que viene a ser la aplicación de la ciencia y tecnología en el manejo de un problema de una persona y que rinda el máximo beneficio sin aumentar con ello los riesgos. El componente interpersonal, que se basa en el postulado de que la relación de las personas debe seguir normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general. Los aspectos de confort, que vienen a ser los elementos del entorno que proporcionen una atención confortable a los usuarios<sup>30</sup>.

Para recordar cómo debe ser la atención de un parto en el Hospital, debemos tener claro a que se considera parto, al conjunto de actividades y procedimientos dirigidos a dar como resultado madres y recién nacidos en buenas condiciones. Los objetivos generales para la atención de parto son: prevenir la morbilidad y mortalidad materna y perinatal y contribuir a su disminución, detectar desviaciones del progreso del trabajo de parto normal e identificar los signos de alarma durante el trabajo de parto, resolver en forma inmediata la patología detectada o referir oportunamente al establecimiento de mayor capacidad resolutive<sup>23</sup>.

Para el logro de los objetivos mencionados hay consideraciones básicas: contar con profesionales competentes para la atención del parto, el ambiente de dilatación debe ser adecuado y tener privacidad, brindar una atención con calidad y calidez, promover la participación activa de la pareja o grupo familiar siempre y cuando existan condiciones, la posición que debe adoptar la gestante es la que más le acomode a ella, salvo existan condiciones médicas para no hacerlo; se debe usar el partograma, en regiones con alta incidencia de parto domiciliario se debe promover el parto institucional y para el incremento del parto institucional hay que promover la adecuación cultural de los servicios<sup>18</sup>.

En el manejo del parto institucional, de acuerdo a la Guía Nacional de Atención Integral de la Salud Sexual y Reproductiva, 2005, se brinda en el periodo de dilatación, en el periodo expulsivo y en el periodo de alumbramiento; tomando en cuenta una atención con calidad y calidez. Se considera que la unidad de centro obstétrico tiene como objetivo lograr madres y niños saludables, es aquí donde se realiza la atención final de la gestante en trabajo de parto. Se considera puerperio inmediato a las primeras 24 horas pos parto<sup>27</sup>.

Se considera que la satisfacción del usuario percibida por la atención que recibió es uno de los principales pilares para el logro del éxito y excelencia de una institución sanitaria. La exigencia del usuario respecto a la calidad difiere en el caso si la institución es pública o privada: pero independientemente de ésta, siempre va a exigir una atención acorde a lo que espera, cuyo enfoque es la recuperación clínica que presenta y perciba ser bien atendido al igual que sus familiares<sup>28</sup>.

De acuerdo a la Organización Mundial de La Salud, para que el usuario logre encontrarse satisfecho en una atención existen 3 indicadores: el que se relaciona con la efectividad del sistema de salud para reducir la mortalidad y morbilidad, el que se relaciona con la respuesta del sistema del usuario (garantizado su confidencialidad, autonomía, entre otros) y el tipo de indicador que se relaciona con la equidad del sistema que es medido con el grado de progresividad de financiación del servicio de salud<sup>12</sup>.

Con respecto a las expectativas y percepciones. En primer lugar las expectativas se refieren a la atención brindada por la Obstetra, es la atención del obstetra que la puérpera espera recibir durante el trabajo de parto, parto y puerperio, antes de requerir dichas atenciones, en sus dimensiones biológicas, emocionales y/o psicológicas.

Por otro lado, la percepción de satisfacción de la puérpera, es la evaluación subjetiva de la puérpera respecto a la atención brindada por obstetras, con relación al cumplimiento de sus expectativas y/o necesidades de atención obstétricas requeridas durante el trabajo de parto, parto y puerperio, en sus dimensiones biológicas, emocionales y/o psicológicas<sup>28</sup>.

Otra definición acerca de la percepción, se refiere a que es un juicio mental, cognitivo, emite nociones, ideas, opiniones, emociones de alguien, cosa o

acontecimiento en relación a eventos pasados, realidad social, noción del contexto sobre necesidades, beneficios, ambiciones y anhelos<sup>29</sup>.

Algunas veces, las usuarias que están en el periodo del puerperio no conocen los cuidados que se les debe proporcionar o que se brindaron previamente. Esto es causa para que puedan sentirse insatisfechas con el servicio, a pesar de que se trate de cuidados de alta calidad. De ahí que es importante conocer su apreciación; del mismo modo, los profesionales de obstetricia prestan un servicio al usuario, con el propósito de satisfacer sus necesidades a través de la atención brindada. Por tanto, la intervención de los profesionales de obstetricia en la prestación de servicios a las usuarias en esta fase, debe estar encaminada a orientar y acompañar a la usuaria, para satisfacer necesidades y proporcionar cuidados de calidad, seguros y oportunos, en busca de su bienestar físico y espiritual<sup>30</sup>.

En el año 2007, el Ministerio de Salud (MINSA) aprobó el documento técnico “Estándares e indicadores de calidad en la atención materna y perinatal de los establecimientos que cumplen con las funciones obstétricas y neonatales”, siendo propuestos para un mejoramiento continuo. Estos indicadores se refieren a la estructura, proceso y resultado<sup>31</sup>.

De acuerdo al MINSA, se considera satisfacción de la usuaria al grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que ésta le ofrece.

Según la Guía técnica para la evaluación de satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, el SERVQUAL, es el instrumento que sirve para medir la satisfacción del usuario externo, lo cual llevará a tomar medidas inmediatas y lograr revertir la insatisfacción en esta población. Se considera expectativa a las

esperanzas que los usuarios o clientes tienen por conseguir algo. Se basa en las expectativas y percepciones de los usuarios externos que acuden a recibir atención en los servicios de salud. Las expectativas y percepciones de los usuarios están distribuidas en 5 dimensiones<sup>32</sup>:

- **Respuesta rápida:** disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido. Es la disponibilidad para ayudar a los clientes y para proveer el servicio con prontitud, siendo además la capacidad de sentirse obligado a dar una respuesta o cumplir un trabajo sin presión externa alguna.

- **Empatía:** es la atención individualizada que ofrecen los proveedores a los usuarios, incluyen a la accesibilidad, comunicación y comprensión.

Es la habilidad cognitiva, propia de un individuo, de tomar la perspectiva del otro o de entender algunas de sus estructuras de mundo, sin adoptar necesariamente esta misma perspectiva. Una experiencia adquirida a partir de las emociones de los demás a través de las perspectivas tomadas de éstos y de la simpatía, definida como un componente emocional de la empatía.

- **Seguridad:** son los conocimientos y atención de mostrados por los profesionales de la salud y el nivel de habilidades para inspirar credibilidad y confianza. Es el conocimiento del servicio y la cortesía prestada, amabilidad de los empleados así como, su habilidad para transferir confianza a los usuarios.

- **Confianza:** habilidad para realizar el servicio prometido de manera fiable y cuidadosa.

- **Elementos tangibles:** están relacionados con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos.

Se considera un grado de satisfacción alto cuando la necesidad de información reflejada en el comportamiento informativo culmina en forma positiva, o sea, el usuario logra cubrir la carencia de conocimiento e información acerca de un hecho, objeto o fenómeno que se le presenta en el desarrollo de sus actividades. Mientras que el grado satisfacción bajo es todo lo opuesto<sup>33</sup>.

Está considerado que la percepción de satisfacción de la puérpera inmediata, viene a ser la evaluación subjetiva de la puérpera inmediata respecto a la atención brindada por obstetras, con relación al cumplimiento de sus expectativas y/o necesidades de atención obstétrica requerida durante el trabajo de parto, parto y puerperio, en su dimensión biológica, emocional y psicológica <sup>28</sup>.

Dentro de los derechos de las personas que reciben atención materna, dadas por el MINSA, y que deben ser cumplidas por los profesionales de la salud, se mencionan <sup>28,33</sup>.

- Privacidad y confidencialidad: mediante la confiabilidad del motivo de su atención, los registros de atención y comunicación de su caso; así mismo solicitar que esté presente una persona de confianza durante el examen físico, tratamiento o procedimiento.
- Información: debe ser la información completa, actualizada y en su idioma de su estado de salud y de su recién nacido, debiendo verificar que el mensaje ha sido comprendido; conocer quien o quienes son los profesionales de salud responsables de los procedimientos o atención.
- Seguridad en la atención: al recibir información de las prácticas de los procedimientos a realizarle y que las instalaciones del establecimiento de salud cuenten con medidas de privacidad, prevención de infecciones asociadas a la atención de salud, bioseguridad y protección necesaria para su seguridad personal y del recién nacido.

- Comunicación: de hablar solamente con las personas que están oficialmente a cargo de su atención y recién nacido y poder comunicarse de manera verbal o escrita con las personas de su elección durante su hospitalización en la institución de salud.
- Toma de decisiones: relacionadas con el tratamiento o atención de salud para ella y/o su recién nacido, a través del consentimiento informado y voluntario, no ser sometida a ningún procedimiento.
- Rehusar a recibir el tratamiento: puede ser en cualquier momento después de haber recibido la información completa, siempre y cuando no se encuentre en caso de emergencia, en este caso se informará a la Fiscalía de prevención del delito.
- Respeto y dignidad: consiste en recibir un trato con respeto y amabilidad en todo momento por parte del personal de salud, así mismo que se respeten sus creencias, religión, valores y actitudes.
- Identidad: consiste en recibir el certificado de nacimiento de recién nacido de manera gratuita al alta de la puérpera.
- Reclamo: puede presentar reclamo o queja sobre su inconformidad en la atención recibida tanto de ella como su recién nacido.

### **2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS:**

Calidad de atención: Está considerada dentro de los lineamientos del MINSA y del Modelo de Atención Integral (MAIS) con un fundamento que va a direccionar a los profesionales de la salud al momento en que se va a brindar la atención al paciente que acude a un establecimiento de salud; consiste en aplicar los principios bioéticos como la justicia, equidad, preparación técnica adecuada y sobre todo contar con los recursos necesarios<sup>16</sup>.

Satisfacción de la usuaria: Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que ésta le ofrece<sup>24</sup>.

- Respuesta rápida: disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido<sup>33</sup>.
- Empatía: es la atención individualizada que ofrecen los proveedores a los usuarios, incluyen a la accesibilidad, comunicación y comprensión<sup>33</sup>.
- Seguridad: son los conocimientos y atención de mostrados por los profesionales de la salud y el nivel de habilidades para inspirar credibilidad y confianza<sup>33</sup>.
- Confianza: habilidad para realizar el servicio prometido de manera fiable y cuidadosa<sup>33</sup>.
- Elementos tangibles: es la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación<sup>33</sup>.
- Puerpera inmediata: mujer dentro de las primeras 24 horas pos parto<sup>4</sup>.
- Percepción de satisfacción de la puerpera: viene a ser la evaluación subjetiva de la puerpera respecto a la atención brindada por obstetras, con relación al cumplimiento de sus expectativas y/o necesidades de atención obstétrica requerida durante el trabajo de parto, parto y puerperio, en su dimensión biológica, emocional y psicológica<sup>23</sup>.
- Expectativa: Se considera expectativa a las esperanzas que los usuarios o clientes tienen por conseguir algo<sup>28</sup>.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Formulación de hipótesis y variables**

##### **3.1.1. Hipótesis principal**

Existe relación significativa entre la expectativa y la percepción de la calidad con la atención de puérperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén, 2019.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

1. Existe relación significativa entre la expectativa de fiabilidad y la percepción en la atención de las puérperas inmediatas.
2. Existe relación significativa entre la expectativa de la capacidad de respuesta y la percepción de la atención de las puérperas inmediatas.
3. Existe relación significativa entre la expectativa de seguridad y la percepción en la atención de las puérperas inmediatas.
4. Existe relación significativa entre la expectativa de empatía y la percepción en la atención de las puérperas inmediatas.
5. Existe relación significativa entre la expectativa de los aspectos tangibles y la percepción en la atención de las puérperas inmediatas.

## **3.2. Variables**

### **3.2.1. Definición de Variables:**

#### **3.2.1.1. Definición Conceptual**

##### **Expectativas.**

Se considera expectativa a las esperanzas que los usuarios o clientes tienen por conseguir algo. <sup>25</sup>

##### **Percepción de la calidad.**

Viene a ser la evaluación subjetiva de la puérpera respecto a la atención brindada por obstetras, con relación al cumplimiento de sus expectativas y/o necesidades de atención obstétrica requerida durante el trabajo de parto, parto y puerperio, en su dimensión biológica, emocional y psicológica <sup>23</sup>.

#### **3.2.1.2. Definición operacional**

##### **Expectativas.**

Es lo que se considera lo más probable que suceda.

##### **Percepción de la calidad.**

Son la evaluación subjetiva a las puérperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén, verificable en las historias clínicas de las pacientes.

### 3.2.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	ASPECTOS O DIMENSIONES	INDICADORES
Variable independiente: Expectativas	Fiabilidad	1) Atención del parto por Profesional 2) Comprensión de la evolución del trabajo de parto 3) Comprensión de la explicación de los medicamentos 4) Comprensión sobre resultados de análisis 5) Comprensión sobre cuidados en casa
	Capacidad de respuesta	6) Rapidez de la atención del trámite 7) Rapidez de los análisis laboratorio 8) Rapidez de la ecografía 9) Rapidez de los tramites de alta
	Seguridad	10) Rapidez de la atención por los profesionales 11) Permisi3n de alimentos 12) Atención al parto 13) Privacidad de la atención del parto
	Empatía	14) Trato de los profesionales 15) Trato del Médico 16) Trato del personal técnico 17) Trato del personal de admisi3n 18) Atención del personal de obstetricia
	Aspectos tangibles	19) Servicio de los ambientes cómodos y limpios. 20) Limpieza de los servicios higiénicos 21) Disponibilidad de los equipos 22) Ropas adecuadas

Variable Dependiente: Percepción de la calidad	Fiabilidad	<p>1) Atención del parto por médico y obstetra.</p> <p>2) Comprensión de la explicación sobre la evolución del trabajo de parto.</p> <p>3) Comprensión de la explicación sobre los medicamentos recibidos.</p> <p>4) Comprensión sobre los resultados de análisis de laboratorio.</p> <p>5) Comprensión sobre los medicamentos y cuidados en casa.</p>
	Capacidad de respuesta	<p>6) Rapidez en los trámites para la atención.</p> <p>7) Rapidez de los análisis de laboratorio.</p> <p>8) Rapidez de la ecografía indicada.</p> <p>9) Rapidez en los trámites para el alta.</p>
	Seguridad	<p>10) Interés de los médicos y obstetras en la atención del parto.</p> <p>11) Consentimiento para tomar alimentos o agua.</p> <p>12) Percepción de una buena atención del parto.</p> <p>13) Privacidad durante la atención del parto.</p>
	Empatía	<p>14) Trato con amabilidad, respeto y paciencia por parte de obstetras y enfermeras.</p> <p>15) Trato amable, respetuoso y con paciencia por parte del médico.</p> <p>16) Trato amable, respetuoso y con paciencia por parte del personal técnico.</p> <p>17) Trato amable, respetuoso y con paciencia por parte del personal de admisión.</p> <p>18) Interés en solucionar cualquier problema por parte del personal de obstetricia.</p>

	Aspectos tangibles	19) Ambientes del servicio cómodo y limpio. 20) Servicios higiénicos limpios. 21) Equipos y materiales disponibles. 22) Ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados.
--	--------------------	--

## **CAPITULO IV: METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño Metodológico**

#### **4.1.1. Enfoque**

Corresponde al enfoque cuantitativo.

#### **4.1.2. Tipo de investigación**

El diseño de investigación es de tipo no experimental: Descriptivo – Correlacional, el cual tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables (en un contexto en particular).

#### **4.1.3. Nivel de investigación**

El nivel de investigación es Descriptivo – Correlacional.

#### **4.1.4. Método**

**Método lógico inductivo**

Dicho método permitió relatar y revelar la realidad como se viene utilizando la calidad de atención en puérperas inmediatas, en relación con las teorías y llegar a generalizar los resultados.

### **Método hipotético deductivo**

Con este método se conoció teórica e investigativamente el entorno general del problema, lo que acontece en el mundo y a referirse con el objeto de estudio. Su objetivo fue analizar la dificultad, narrando las particularidades de las dos variables en estudio.

### **Método Analítico**

Este método fue un tanto más exigente que el método deductivo porque permitió analizar el fenómeno de estudio teniendo en cuenta la operacionalización de las dos variables a través de sus dimensiones, indicadores, ítems, escala de medición e instrumento de evaluación para tener resultados concretos de cada uno de ellos.

## **4.2. Diseño Muestral**

### **4.2.1 Población**

La población estará conformada por todas las puérperas inmediatas cuyo parto fue atendido en el Hospital General de Jaén durante los meses de marzo a mayo 2019. De acuerdo a las atenciones de parto del año 2018, en los meses de marzo a mayo se atendieron un total de 900 partos.

Unidad de análisis: puérperas inmediatas de parto vaginal atendidas en el hospital General de Jaén.

Método de muestreo: se usará el muestreo aleatorio simple con tabla de números aleatorios.

#### 4.2.2. MUESTRA

Según Hernández, Fernández y Baptista, consideran a la muestra como un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además debe ser representativo de la población<sup>34</sup>.

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

En dónde:

n= Tamaño de la muestra por estimar

z= Nivel de confianza

p= Probabilidad del éxito

q= Probabilidad del fracaso

E= Margen de error

N= Número total de la población

Reemplazando:

N= 900

z= 1.96

p= 0.5

q= 1-0.5 = 0.5

E= 0.05

$$n = \frac{1.96^2(0.5).(0.5).900}{0.05^2(900-1)+1.96^2(0.5).(0.5)} = 68$$

Redondeo estadístico: 68 puérperas inmediatas.

**Criterios de inclusión:**

- Puérpera inmediata cuyo parto se atendió en el Hospital General de Jaén.
- Puérpera inmediata que firme el consentimiento informado.
- Puérpera inmediata que responda todas las preguntas de la encuesta.
- Puérpera inmediata cuyo parto fue en los meses de marzo a mayo 2019.

**Criterios de exclusión:**

- Puérpera inmediata cuyo parto no fue atendido en el Hospital General de Jaén.
- Puérpera inmediata que no firme el consentimiento informado.
- Puérpera inmediata que no responda a todas las preguntas de la encuesta.
- Puérpera inmediata cuyo parto no fue durante los meses de marzo a mayo 2019.

**4.3. Técnica de recolección de datos**

**4.3.1 Técnicas**

Los datos serán recolectados por medio de un cuestionario con preguntas cerradas directamente a las puérperas inmediatas que cumplan con los criterios de inclusión.

Se solicitará el permiso respectivo, para la realización de esta investigación, al Director del Hospital General de Jaén.

Así mismo, se informará a la puérpera inmediata sobre la importancia de este trabajo y que la información que brinden será anónima, respetando su confidencialidad. Una vez aceptada su participación, deberá firmar el consentimiento informado y se procederá a realizar el cuestionario respectivo.

La duración del cuestionario tiene un aproximado de 15 minutos. Se le explicará a la puérpera inmediata que califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que le otorgó a la atención que esperaba recibir en la atención de su parto.

En segundo lugar calificará las percepciones que refieren a como ha recibido la atención de su parto, para ello deberá dar un grado de importancia que le otorga a cada pregunta referida a Expectativas y Percepciones.

Culminado con el cuestionario se pasará a procesar la información.

#### **4.3.2. Instrumento**

El instrumento que se utilizará para recolectar los datos primarios será el cuestionario SERVQUAL, el que consta de 22 preguntas de **EXPECTATIVA** y 22 preguntas de **PERCEPCIONES**, distribuidas en 5 dimensiones:

- Fiabilidad: ítems del 1 al 5
- Capacidad de respuesta: ítems del 6 al 9
- Seguridad: ítems del 10 al 13
- Empatía: ítems del 14 al 18
- Aspectos tangibles: ítems del 19 al 22

### **4.3. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

Para el procesamiento de datos, se utilizará la informática, creando una base de datos en el programa estadístico SPSS versión 21.

Para determinar el análisis global en cuanto a expectativas y por cada una de las dimensiones, se obtendrá el promedio de cada una de ellas y se comprobará a través del estadístico de Correlación de Pearson. De igual forma, para determinar el análisis global en cuanto a percepciones y por cada una de las dimensiones, se comprobará a través del estadístico de Correlación de Pearson.

### **4.4. Aspectos Éticos**

Para la realización de la encuesta primeramente se solicitará el permiso respectivo al Director del Hospital General de Jaén, posteriormente de la aceptación, se procederá a informar a las personas que acepten participar en la presente investigación, sobre los objetivos y la importancia que con lleva este tipo de estudios que serán de manera anónima y en el caso que deseen podrían no responder las preguntas e incluso retirarse del estudio.

Acorde en lo estipulado en la declaración de Helsinki, de acuerdo a lo que se dictan en las normas científicas, técnicas y administrativas que se deben tener en cuenta cuando se realizan investigaciones en salud, el presente trabajo se desarrolla como una investigación sin riesgo, pues no se realiza intervención o modificaciones en variables biológicas, psicológicas, físicas o sociales de quienes participarán en el estudio; con esto se pretende salvaguardar la dignidad y proteger los derechos y el bienestar de los sujetos que entran en el mismo<sup>36</sup>.

## CAPITULO V

### RESULTADOS

#### 5.1 Análisis Descriptivo

En el presente estudio, se buscó determinar la relación entre la expectativa y la percepción de la calidad con la atención de puérperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén, 2019, para lo cual se aplicó como instrumento el cuestionario SERVQUAL, obteniendo los siguientes resultados, según los objetivos planteados.

Tabla 1. Expectativas de la calidad de atención en puérperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén, 2019

Expectativa	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	12	17,6	17,6
Alto	56	82,4	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Cuestionario SERVQUAL

En la presenta tabla, se observa que el 82,4% se encuentra en un nivel alto, con respecto a la dimensión expectativa de la calidad de atención en

puérperas inmediatas. A diferencia del 17,6% que se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 2. Expectativa y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en puérperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén, 2019

Expectativa/Fiabilidad		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	19	27,9	27,9
	Alto	49	72,1	100,0
	Total	68	100,0	

Fuente: Cuestionario SERVQUAL

El 72,1% de los encuestados, se encuentran en un nivel alto; a diferencia del 27,9% que se encuentra en un nivel bajo, con el 27,9%.

Tabla 3. Expectativa y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en puérperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén, 2019.

Expectativa/Capacidad de Respuesta		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	11	16,2	16,2
	Alto	57	83,8	100,0
	Total	68	100,0	

Fuente: Cuestionario SERVQUAL

Con respecto a la expectativa y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en puérperas inmediatas, el más alto porcentaje se encontró en el nivel alto, con el 83,8%. A diferencia del 16,2% que se ubica en el nivel bajo.

Tabla 4. Expectativa y la dimensión seguridad de la calidad de atención en puérperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén, 2019

Expectativa/Seguridad		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	17,6	17,6
	Alto	56	82,4	100,0
	Total	68	100,0	

Fuente: Cuestionario SERVQUAL

Sobre la expectativa y la dimensión seguridad de la calidad de atención en puérperas inmediatas, el 82,4% se encuentra en un nivel alto. Sin embargo, el 17,6% se ubica en un nivel bajo.

Tabla 5. Expectativa y la dimensión empatía de la calidad de atención en puérperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén, 2019

Expectativa/Empatía		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	14	20,6	20,6
	Alto	54	79,4	100,0
	Total	68	100,0	

Fuente: Cuestionario SERVQUAL

En relación a expectativa y la dimensión empatía de la calidad de atención en puérperas inmediatas, se encontró que el 79,4% se encuentra en el nivel alto. A diferencia del 20,6% que se ubica en el nivel bajo.

Tabla 6. Expectativa y la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención en púerperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén, 2019

Expectativa/Aspectos Intangibles		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	17,6	17,6
	Alto	56	82,4	100,0
	Total	68	100,0	

Fuente: Cuestionario SERVQUAL

En la presente tabla, se aprecia que el 82,4% de los encuestados se ubica en el nivel alto. A diferencia del 17,6% que se encuentra en el nivel bajo.

Tabla 7. Percepción de la calidad de atención en púerperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén, 2019

Percepción		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	8	11,8	11,8
	Bueno	60	88,2	100,0
	Total	68	100,0	

Fuente: Cuestionario SERVQUAL

Sobre la percepción de la calidad de atención en púerperas inmediatas atendidas, el 82,25 se encuentra en el nivel bueno. A diferencia del 11,8% que se ubica en el nivel malo.

Tabla 8. Percepción y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en púerperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén, 2019

Percepción/Fiabilidad	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	8	11,8
	Bueno	60	88,2
	Total	68	100,0

Fuente: Cuestionario SERVQUAL

Con respecto a la percepción y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en púerperas inmediatas, el 88,2% se encuentra en el nivel bueno. A diferencia del 11,8% que se ubica en el nivel considerado como malo.

Tabla 9. Percepción y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en púerperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén, 2019

Percepción/Capacidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	6	8,8
	Bueno	62	91,2
	Total	68	100,0

Fuente: Cuestionario SERVQUAL

El 91,25 de los encuestados se encuentran en el nivel bueno. A diferencia del 8,8% que se ubica en el nivel malo.

Tabla 10. Percepción y la dimensión seguridad de la calidad de atención en puérperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén, 2019

Percepción/Seguridad	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	5	7,4
	Bueno	63	92,6
	Total	68	100,0

Fuente: Cuestionario SERVQUAL

Sobre la percepción y la dimensión seguridad de la calidad de atención en puérperas inmediatas atendidas, el 92,6% se encuentra en el nivel bueno. Sólo el 7,4% se encuentra en el nivel malo.

Tabla 11. Percepción y la dimensión empatía de la calidad de atención en puérperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén, 2019

Percepción/Empatía	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	7	10,3
	Bueno	61	89,7
	Total	68	100,0

Fuente: Cuestionario SERVQUAL

El 89,7% se encuentra en el nivel bueno, con respecto a la percepción empatía de la calidad de atención en puérperas inmediatas atendidas. A diferencia del 10,3% que se ubica en el nivel malo.

Tabla 12. Percepción y la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención en puérperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén, 2019

Percepción/Aspectos Tangibles		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	6	8,8	8,8
	Bueno	62	91,2	100,0
	Total	68	100,0	

Fuente: Cuestionario SERVQUAL

Con respecto a la percepción y la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención en puérperas inmediatas atendidas, el 91,2% se encuentra en el nivel bueno. Sin embargo, el 8,8% se encuentra en el nivel malo.

## 5.2. Análisis inferencial

Primer objetivo específico: Establecer la relación entre la expectativa fiabilidad y la percepción de la calidad en la atención de las puérperas inmediatas.

Tabla 13. Expectativa fiabilidad y la percepción de la calidad de atención en puérperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén, 2019.

		Percepción	Expectativa Capacidad Respuesta (agrupado)
Percepción	Correlación de Pearson	1	,846**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	68	68
Expectativa Capacidad Respuesta (agrupado)	Correlación de Pearson	,846**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	68	68

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Cuestionario SERVQUAL

En la tabla 13, la correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral), el cual es menor a 0,05; por lo tanto, se demuestra una Alta Relación (.846) entre la expectativa fiabilidad sobre la percepción de la calidad de atención en púerperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén.

Segundo objetivo específico: Establecer la relación entre la expectativa de la capacidad de respuesta y la percepción de la calidad de la atención de las púerperas inmediatas.

Tabla 14. Expectativa capacidad de respuesta y percepción de la calidad de atención en púerperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén, 2019

		Percepción	Expectativa Fiabilidad
Percepción	Correlación de Pearson	1	,968**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	68	68
Expectativa Fiabilidad	Correlación de Pearson	,968**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	68	68

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Cuestionario SERVQUAL

En la presente tabla, la correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral), el cual es menor a 0,05; por lo tanto, se demuestra una Alta Relación (,968) entre la expectativa capacidad de respuesta sobre la percepción de la calidad de atención en púerperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén.

Tercer objetivo específico: Establecer la relación entre la expectativa de seguridad y la percepción de la calidad en la atención de las púerperas inmediatas.

Tabla 15. Expectativa de seguridad y percepción de la calidad de atención en púerperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén, 2019.

		Percepción	Expectativa Seguridad
Percepción	Correlación de Pearson	1	,989
	Sig. (bilateral)		,000
	N	68	68
Expectativa Seguridad	Correlación de Pearson	,989	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	68	68

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Cuestionario SERVQUAL

Los resultados demuestran que, la correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral), el cual es menor a 0,05; por lo tanto, se demuestra una Alta Relación (,989) entre la expectativa seguridad sobre la percepción de la calidad de atención en puérperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén.

Cuarto objetivo específico: Establecer la relación entre la expectativa empatía sobre la percepción de la calidad en la atención de las puérperas inmediatas.

Tabla 16. Expectativa empatía y percepción de la calidad de atención en puérperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén, 2019.

		Percepción	Expectativa Empatía
Percepción	Correlación de Pearson	1	,987**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	68	68
Expectativa Empatía	Correlación de Pearson	,987**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	68	68

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Cuestionario SERVQUAL

Se observa que, la correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral), el cual es menor a 0,05; por lo tanto, se demuestra una Alta Relación (,987) entre la expectativa empatía sobre la percepción de la calidad de atención en púerperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén.

Quinto objetivo específico: Establecer la relación entre la expectativa aspectos tangibles sobre la percepción de la calidad en la atención de las púerperas inmediatas.

Tabla 17. Expectativa aspectos tangibles y percepción de la calidad de atención en púerperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén, 2019.

		Percepción	Expectativa Aspectos tangibles
Percepción	Correlación de Pearson	1	,984**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	68	68
Expectativa Aspectos Intangibles	Correlación de Pearson	,984**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	68	68

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Cuestionario SERVQUAL

Se evidencia que, la correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral), el cual es menor a 0,05; por lo tanto, se demuestra una Alta Relación (.984) entre la expectativa aspectos tangibles sobre la percepción de la calidad de atención en púerperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén.

Tabla 18. Expectativa y percepción de la calidad de atención en púerperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén, 2019.

		Expectativa	Percepción
Expectativa	Correlación de Pearson	1	,991**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	68	68
Percepción	Correlación de Pearson	,991**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	68	68

---

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Cuestionario SERVQUAL

En los resultados de la presente tabla, la correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral), el cual es menor a 0,05; por lo tanto, se demuestra una Alta Relación (,991) entre las expectativas sobre la percepción de la calidad de atención en puérperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén.

Comprobación de hipótesis:

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la expectativa y la percepción de la calidad con la atención de puérperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén, 2019.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la expectativa y la percepción de la calidad con la atención de puérperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén, 2019.

### **5.3 Interpretación, análisis y discusión de resultados**

Los resultados de la presente investigación son concordantes con otras investigaciones y, en otros resultados son discordantes. Así tenemos, que en la presente investigación, se encontró que existe alta relación (,991) entre las expectativas sobre la percepción en la atención de las puérperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén. Al respecto, Rivera Sotelo Giovanna Teresa, al estudiar las expectativas y percepciones de la calidad de atención encontró que el nivel de expectativa es alta respecto a la atención, sin embargo el 72.2% perciben una atención de nivel medio<sup>20</sup>. Sin embargo, Espinoza Rojas Jorge Luis, los resultados indicaron que la

percepción de la calidad de atención de parto en las usuarias del centro obstétrico del hospital San Juan de Lurigancho es insatisfactoria<sup>22</sup>.

Asimismo, se encontró en el presente estudio que existe alta relación ( $,846$ ) entre la expectativa fiabilidad sobre la percepción de la calidad de atención de las puérperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén. En relación e estos resultados, Napanga López Blanca Brisseth en su estudio sobre Calidad de atención brindada por Obstetras durante el parto según percepciones de las puérperas, sus resultados arrojaron satisfacción con el 31,9%, satisfacción moderada con el 66,1% y en satisfacción amplia con el 2% de las puérperas<sup>19</sup>.

También se encontró que existe alta relación ( $,968$ ) entre la expectativa capacidad de respuesta sobre la percepción de la calidad de atención en las puérperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén. Así tenemos que, Napanga López Blanca Brisseth encontró sobre la dimensión de respuesta rápida, satisfactoria en un 65,7%, seguido por Insatisfacción Moderada con un 31,5% y el 2,8% en Insatisfacción Leve. Asimismo, Ayala Gutiérrez Gina Lyset, concluye que odas las dimensiones correspondieron a un grado de satisfacción, siendo la menos valorada la dimensión de respuesta rápida<sup>21</sup>.

Otro resultado encontrado es la alta relación ( $,989$ ) entre la expectativa seguridad sobre la percepción de la calidad en la atención de las puérperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén. Sobre estos resultados, Espinosa Chavarrea Tatiana Marilin y Ordóñez Cevallos Andrea Patricia, encontraron que la dimensión más valorada fue elementos tangibles y las menos valoradas fueron seguridad y confianza<sup>22</sup>.

Por otro lado, se encontró que existe alta relación ( $,987$ ) entre la expectativa empatía sobre la percepción de la calidad de atención de las puérperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén. Sobre estos

resultados, Ayala Gutiérrez Gina Lyset encontraron en la dimensión empatía, trato del personal tiene el mayor porcentaje en “satisfacción moderada” en un 52% de las usuarias; en grito o maltrato del personal el mayor porcentaje está en “satisfacción” con el 52,1%; y respecto al personal indiferente, más de la mitad refiere “satisfacción” (54%)<sup>21</sup>. De igual forma, Rivera Sotelo Giovanna Teresa, encontró en sus resultados que en empatía el 93.2% tiene alta expectativa respecto al trato brindado, explicación al tratamiento y estado de salud<sup>20</sup>.

De igual forma, se encontró alta relación (,984) entre la expectativa aspectos tangibles sobre la percepción de la calidad de atención de las puérperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén. Al respecto, tomando los resultados de Blázquez Morales María Sobeida, Muñoz Aguilar Karen Leticia, Gutiérrez Alba Gaudencio y Siliceo Murrieta José Isaías, en su trabajo sobre Satisfacción del trato recibido durante el embarazo, parto y puerperio, encontraron que el 3.8% considera el mal estado de ropa de cama y el 3.8% malas instalaciones<sup>23</sup>.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

1. Existe alta relación ( $,991$ ) entre las expectativas sobre la percepción en la atención de las puérperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén.
2. Existe alta relación ( $,846$ ) entre la expectativa fiabilidad sobre la percepción de la calidad de atención de las puérperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén.
3. Existe alta relación ( $,968$ ) entre la expectativa capacidad de respuesta sobre la percepción de la calidad de atención en las puérperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén.
4. Existe alta relación ( $,989$ ) entre la expectativa seguridad sobre la percepción de la calidad en la atención de las puérperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén.
5. Existe alta relación ( $,987$ ) entre la expectativa empatía sobre la percepción de la calidad de atención de las puérperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén.
6. Existe alta relación ( $,984$ ) entre la expectativa aspectos tangibles sobre la percepción de la calidad de atención de las puérperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al profesional de Obstetricia que, explique continuamente a la paciente sobre la evolución del trabajo de parto; así como, sobre los medicamentos que recibe durante su atención y sobre los resultados de análisis de laboratorio. De esta manera, se mejorará la expectativa de fiabilidad de las puérperas.
2. Se recomienda al personal encargado, una rápida capacidad de respuesta en los trámites para la atención de las pacientes, así como, una rápida atención de los análisis de laboratorio y de igual forma para el alta de las pacientes.
3. Que el personal de Obstetricia, demuestre interés y atienda de la mejor manera el parto; asimismo, se respete la privacidad de la gestante durante la atención del parto.
4. Que la paciente reciba buen trato por parte de todo el personal encargado de atenderla y se observe interés o empatía para solucionar algún problema que se presente durante la atención.
5. Que las pacientes encuentren un ambiente hospitalario, limpio, higiénico, cómodo; así como, se disponga en forma inmediata del equipo y material necesario para una mejor atención de calidad.

## REFERENCIAS BOBLOGRÁFICAS

1. World Health Organization, Organisation for Economic Co-operation and Development, the World Bank. Delivering quality health services: a global imperative for universal health coverage. Geneva: World Health Organization; 2018. Available from: <http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/272465/9789241513906-eng.pdf?ua=1> [cited 2108 Nov 8].
2. Morales Y. Percepción de la calidad de atención del parto y violencia obstétrica en púerperas inmediatas del centro materno infantil del cono norte y sur de la ciudad de lima. Junio-julio del 2018. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada del Norte. Lima, Perú. 2018.
3. Esquivel, P. Satisfacción de las madres con el cuidado obstétrico durante el parto-puerperio en maternidad de Maria-Chimbote-2013. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú. 2013.
4. Patrocinio, R. Nivel de satisfacción de la púerpera sobre el cuidado integral que brinda la enfermera en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú. 2014.
5. Lupaca, P. Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2013. (Tesis de Especialista en Emergencias y Urgencias). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. 2014.

6. Mompart J. La calidad periodística. Editorial la casa del libro. España. 2013.
7. Ministerio de Salud (MINSA). Ley del Ministerio de Salud [en internet]. [citado 20 enero 2019]. Disponible en: [http://www.minsa.gob.pe/ogdn/cd1/pdf/NLS\\_01/LEY%2027657.pdf](http://www.minsa.gob.pe/ogdn/cd1/pdf/NLS_01/LEY%2027657.pdf)
8. Ministerio de Salud (MINSA). Norma técnico administrativas para la atención integral de la salud materna perinatal. Perú; 1995. 55 p.
9. Ministerio de Salud. Política nacional de calidad en salud. Dirección de calidad de salud. Perú, 2009. 34 p.
10. Ministerio de Salud (MINSA). Guías Nacionales de Atención Integral de la Salud Sexual y Reproductiva. Perú; 2004.
11. Vizcaíno A, Vizcaíno B, Vargas J, Gaytán J. SERVPERF: Medición de la satisfacción del servicio en un hospital público. [en Internet]. 2017 [citado 20 enero 2019]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/319880589\\_SERVPERF\\_Medicion\\_d\\_e\\_la\\_satisfaccion\\_del\\_servicio\\_en\\_un\\_hospital\\_publico](https://www.researchgate.net/publication/319880589_SERVPERF_Medicion_d_e_la_satisfaccion_del_servicio_en_un_hospital_publico)
12. Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. Plan Bicentenario: el Perú hacia el 2021. 2ed. Perú, 2011.
13. Lazcano E, Uribe P, Schiavon F, Walker D. Cobertura de atención del parto en México: su interpretación en el contexto de la mortalidad materna. Rev. Salud Púb. 2012, 55(2): 214-224. México.

14. Beuzeville R. Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en los servicios de Gineco-obstetricia y pediatría del Hospital Apoyo Iquitos, 2017. [tesis de grado]. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Perú, 2018.
15. Ministerio de Salud (MINSA). Política nacional de calidad en salud. Documento técnico. Perú, 2015.
16. Ministerio de Salud (MINSA) Ley de promoción y protección del parto humanizado y de la salud de la mujer gestante. Perú; 2015.
17. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Perú, 2001.
18. Ministerio de Salud (MINSA). Norma técnica de salud para la atención integral de la salud materna. Perú; 2013. 61 p.
19. Napanga B. Calidad de atención brindada por Obstetras durante el parto según percepciones de las puérperas en centro obstétrico del Hospital de Ventanilla, Callao, 2016. [tesis de grado]. Universidad Privada Sergio Bernales. Perú, 2018.
20. Rivera D. Expectativas y percepciones de la calidad de atención en los consultorios de medicina general del hospital nacional "Luis N. Sáenz" de la policía nacional del Perú. Lima, setiembre 2013-febrero 2014. [Tesis pos grado]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú, 2016.

21. Ayala G. Calidad de la atención del parto según percepción de las usuarias en el servicio de centro obstétrico en el Instituto Nacional Materno Perinatal. Enero-febrero 2015. [Tesis de grado]. Universidad Mayor de San Marcos. Perú, 2015.
22. Espinoza J. Percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del centro obstétrico del Hospital San Juan de Lurigancho enero 2014. [Tesis de grado]. Universidad Mayor de San Marcos. Perú, 2014.
23. Blázquez M, Muñoz K, Gutiérrez G y Siliceo J. Satisfacción del trato recibido durante el embarazo, parto y puerperio en un Hospital público. Rev. Salud. Púb. México, 2018; (22)1: 8-19
24. Espinosa T. y Ordóñez A. Evaluación de la calidad de atención de parto vaginal según la percepción de las pacientes atendidas en el Hospital Enrique Garcés durante el periodo comprendido entre 1 al 31 de julio 2016. [Tesis de grado]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ecuador, 2016.
25. Fernández R y Fernández A. Satisfacción materna con el parto y puerperio relacionado con la atención hospitalaria. [Tesis de grado]. Universidad de Oviedo. España, 2013.
26. Cronin JJ, Taylor SA. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. Journal of Marketing. 1992; 56(3):55-68
27. Ministerio de Salud (MINSA). Guías Nacionales de Atención Integral de la Salud Sexual y Reproductiva. Perú; 2004.

28. Tong A, Sainsbury P. y Craig J. Consolidated criteria for reporting qualitative research (COREQ): a 32-item checklist for interviews and focus groups. *Int J Qual Health Care*. 2007;19 (6):349–57.
29. Ramos S. Percepción del paciente de la calidad de relación enfermera - paciente, en el servicio de 4° piso este del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Trabajo de investigación. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2010.
30. Aranaz, J. La satisfacción del paciente como una medida de resultado de la atención sanitaria. Barcelona. Editorial Medica Clínica. 2000.
31. Ministerio de Salud (MINSa). Estándares e indicadores de calidad atención materno perinatal de los establecimientos que cumplen con las funciones obstétricas y neonatales. Perú, 2007. 83 p.
32. Donabedian A. The definition of quality and approaches to its assessment. En: *Explorations in quality assessment and monitoring*. Vol.I. Health Administration Press. Ann Arbor. Michigan. 1980
33. Donabedian A. La calidad de atención médica. 2° ed. Edit. Prensa. México, 1994.
34. Hernández R., Fernández C. y Baptista P. Metodología de la investigación. 6° ed. Edit. McGraw – Hill Interamericana. México, 2014.
35. Rivera G. Expectativas y percepciones de la calidad de atención en los consultorios de Medicina General del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” de la Policía Nacional del Perú. Lima, Setiembre 2013 – Febrero 2014. [Tesis de grado]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú, 2016.

36. Declaración de Helsinki. En línea. [Revisado 10 mayo 2018]. Disponible en: <https://scielo.conicyt>.

# **ANEXOS**

**ANEXO N° 01:**

**Matriz de Consistencia**

**Título del Proyecto: EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN PUÉRPERAS INMEDIATAS ATENDIDAS EN EL HOSPITAL GENERAL DE JAÉN, 2019**

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Método
<p>Problema General:</p> <p>¿Existe relación entre la expectativa y la percepción de la calidad con la atención de las puérperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén, 2019?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre la expectativa y la percepción de la calidad con la atención de puérperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén, 2019.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación significativa entre la expectativa y la percepción de la calidad con la atención de puérperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén, 2019.</p>	<p>Independiente:</p> <p>Expectativa</p>	<p>Fiabilidad</p>	<p>1) Atención del parto por profesional.</p> <p>2)Comprensión de la evolución del trabajo de parto.</p> <p>3)Comprensión de la explicación de los medicamentos.</p> <p>4)Comprensión sobre resultados de análisis</p> <p>5) Comprensión cuidados en casa.</p>	<p>Tipo de estudio:</p> <p>-Estudio cuantitativo.</p> <p>Nivel de estudio:</p> <p>Descriptivo-Correlacional</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>No experimental:</p> <p>Descriptivo-Correlacional</p>
				<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>6) Rapidez de la atención de trámite.</p> <p>7) Rapidez de los análisis</p>	

<b>Problemas Secundarios</b>  1. ¿Existe relación entre la expectativa de fiabilidad y la percepción en la atención de las puérperas inmediatas?  2. ¿Existe relación entre la expectativa de la capacidad de respuesta y la percepción de la atención de las puérperas inmediatas?  3. ¿Existe relación entre la expectativa de seguridad y la percepción en la atención de las puérperas inmediatas?	<b>Objetivos Específicos</b>  1. Establecer la relación entre la expectativa de fiabilidad y la percepción de la calidad en la atención de las puérperas inmediatas.  2. Establecer la relación entre la expectativa de la capacidad de respuesta y la percepción de la calidad de la atención de las puérperas inmediatas.  3. Establecer la relación entre la expectativa de seguridad y la percepción de la	<b>Hipótesis Específicas:</b>  1. Existe relación significativa entre la expectativa de fiabilidad y la percepción en la atención de las puérperas inmediatas.  2. Existe relación significativa entre la expectativa de la capacidad de respuesta y la percepción de la atención de las puérperas inmediatas.  3. Existe relación significativa entre la expectativa de seguridad y la percepción en la atención de las puérperas			laboratorio.  8) Rapidez de la ecografía  9) Rapidez de los trámites de alta.	<b>Universo:</b>  900 puérperas inmediatas  <b>Muestra:</b>  68 puérperas inmediatas  <b>Técnicas:</b>  La encuesta  <b>Instrumento:</b>  Cuestionario SERVQUAL.
				Seguridad	10) Rapidez de la atención por los profesionales.  11) Permisión de alimentos.  12) Atención al parto.  13) Privacidad de la atención del parto.	
				Empatía	14) Trato de los profesionales.  15) Trato del Médico.  16) Trato del personal Técnico.  17) Trato del personal de admisión.  18) Atención del personal de obstetricia.	

<p>4. ¿Existe relación entre la expectativa de empatía y la percepción en la atención de las puérperas inmediatas?</p> <p>5. ¿Existe relación entre la expectativa de los aspectos tangibles y la percepción en la atención de las puérperas inmediatas?</p>	<p>calidad en la atención de las puérperas inmediatas.</p> <p>4. Establecer la relación entre la expectativa empatía sobre la percepción de la calidad en la atención de las puérperas inmediatas.</p> <p>5. Establecer la relación entre la expectativa aspectos tangibles sobre la percepción de la calidad en la atención de las puérperas inmediatas.</p>	<p>inmediatas.</p> <p>4. Existe relación significativa entre la expectativa de empatía y la percepción en la atención de las puérperas inmediatas.</p> <p>5. Existe relación significativa entre la expectativa de los aspectos tangibles y la percepción en la atención de las puérperas inmediatas.</p>	<p>Dependiente: Percepción de la calidad</p>	<p>Aspectos tangibles</p>	<p>19) Servicio de los ambientes.</p> <p>20) Limpieza de los servicios higiénicos.</p> <p>21) Disponibilidad de los equipos.</p> <p>22) Ropas adecuadas.</p>
				<p>Fiabilidad</p>	<p>1) Atención del parto por médico y obstetra.</p> <p>2) Comprensión de la explicación sobre la evolución del trabajo de parto.</p> <p>3) Comprensión de la explicación sobre los medicamentos recibidos.</p> <p>4) Comprensión sobre los resultados de análisis de laboratorio.</p> <p>5) Comprensión sobre los medicamentos cuidados en casa.</p>
					<p>6) Rapidez en los trámites</p>

				Capacidad de respuesta	<p>para la atención.</p> <p>7) Rapidez de los análisis de laboratorio.</p> <p>8) Rapidez de la ecografía indicada.</p> <p>9) Rapidez en los trámites el alta.</p>	
				Seguridad	<p>10) Interés de los médicos y obstetra en la atención del parto.</p> <p>11) Consentimiento para tomar alimentos o agua.</p> <p>12) Percepción de una buena atención del parto.</p> <p>13) Privacidad durante la atención del parto.</p>	
					<p>14) Trato con amabilidad, respeto y paciencia por parte de obstetras y</p>	

				Empatía	<p>enfermeras.</p> <p>15) Trato amable, respetuoso y con paciencia por parte del médico.</p> <p>16) Trato amable, respetuoso y con paciencia por parte del personal técnico.</p> <p>17) Trato amable, respetuoso y con paciencia por parte del personal de admisión.</p> <p>18) Interés en solucionar cualquier problema por parte del personal de obstetricia.</p>	
					19) Ambientes del servicio cómodo y limpio.	

				Aspectos tangibles	20) Servicios higiénicos limpios. 21) Equipos y materiales disponibles. 22) Ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados.	
--	--	--	--	--------------------	---	--

**ANEXO 02:**

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

TOTALMENTE DE ACUERDO	TA
DE ACUERDO	A
INDECISO	I
EN DESACUERDO	D
TOTALMENTE EN DESACUERDO	TD

Nº Encuesta: _____							
Estimada usuaria, estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.							
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:							
1. Edad en años: _____							
<b>EXPECTATIVAS</b>							
Nº		DIMENSIÓN FIABILIDAD	TA	A	I	D	TD
1	E	¿Que su parto sea atendido por médico u Obstetra?					
2	E	¿Que comprenda la explicación sobre la evolución de su trabajo de parto?					
3	E	¿Que comprenda la explicación sobre los					

		medicamentos que recibirá durante su atención: beneficios y efectos adversos?					
4	E	¿Que comprenda la explicación sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le indicaran?					
5	E	¿Que al alta, comprenda la explicación de los medicamentos y cuidados en casa?					
<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>							
6	E	¿Que los trámites para ser atendida sean rápidos?					
7	E	¿Que los análisis de laboratorio solicitados por médico u Obstetra se realicen rápido?					
8	E	¿Que la ecografía indicada se realice rápido?					
9	E	¿Que los trámites para el alta sean rápidos?					
<b>DIMENSIÓN SEGURIDAD</b>							
10	E	¿Que médicos y Obstetras muestren interés en atender su parto?					
11	E	¿Qué le dejen llevar y consumir alimentos o tomar agua?					
12	E	¿Que le atiendan bien su parto?					
13	E	¿Que durante la atención del parto se respete su privacidad?					
<b>DIMENSIÓN EMPATÍA</b>							
14	E	¿Que reciba trato del personal de obstetricia y enfermería amable, respetuoso y con paciencia?					

15	E	¿Que reciba el trato de médicos amable, respetuoso y con paciencia					
16	E	¿Que reciba el trato del personal técnico amable, respetuoso y con paciencia?					
17	E	¿Que reciba el trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta amable, respetuoso y con paciencia?					
18	E	¿Que el personal de Obstetricia muestre interés en solucionar cualquier problema durante toda su atención?					
<b>DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES</b>							
19	E	¿Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios?					
20	E	¿Que los servicios higiénicos se encuentren limpios?					
21	E	¿Que los equipos estén disponibles y se cuente con materiales necesarios para toda su atención?					
22	E	¿Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados?					

PERCEPCIONES							
N°		DIMENSIÓN FIABILIDAD	TA	A	I	D	TD
1	P	¿Durante la atención de su parto estuvo médico y obstetra?					
2	P	¿Usted comprendió la explicación que le dieron sobre la evolución de su trabajo de parto?					
3	P	¿Usted comprendió la explicación sobre los medicamentos que recibió durante la atención: beneficios y efectos adversos?					
4	P	¿Usted comprendió la explicación que le dieron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?					
5	P	¿Al alta, usted entendió la explicación sobre los medicamentos y los cuidados posteriores en casa?					
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA							
6	P	¿Los trámites para ser atendida fueron rápidos?					
7	P	¿Los análisis de laboratorio solicitados se realizaron rápido?					
8	P	¿La ecografía indicada la realizaron rápido?					
9	P	¿Los trámites para el alta fueron rápidos?					
DIMENSIÓN SEGURIDAD							
10	P	¿Los médicos y obstetras mostraron interés					

		en atenderla en su parto?					
11	P	¿Le permitieron tomar alimentos o agua?					
12	P	¿Siente que se le atendió bien su parto?					
13	P	¿Durante su atención del parto se respetó su privacidad?					
DIMENSIÓN EMPATÍA							
14	P	¿El personal de obstetricia y enfermería le dieron trato con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	P	¿El médico le dio trato amable, respetuoso y con paciencia?					
16	P	¿El personal técnico le dio trato amable, respetuoso y con paciencia?					
17	P	¿El trato del personal encargado de trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?					
18	P	¿El personal de obstetricia se interesó en solucionar cualquier problema durante toda su atención?					
DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES							
19	P	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?					
20	P	¿Los servicios higiénicos se encontraron					

		limpios?					
21	P	¿Los equipos estuvieron disponibles y se contó con materiales necesarios para toda su atención?					
22	P	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?					

## ANEXO 03:

### JUICIO DE EXPERTOS



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA  
ESCALA DE CALIFICACIÓN  
PARA EL JUEZ EXPERTO**

Estimado juez experto (a): Lupe Hernandez Calle

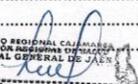
Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta correspondiente al proyecto de investigación Titulada: EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN PUÉRPERAS INMEDIATAS ATENDIDAS EN EL HOSPITAL GENERAL DE JAÉN, 2019

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	X		
2. La estructura del instrumento es adecuado	X		
3. Los ítems del instrumento responde a la Operacionalización de la variable	X		
4. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	X		
5. Los ítems son claros y entendibles	X		
6. El número de ítems es adecuado para su aplicación	X		

SUGERENCIAS:

.....  
 .....  
 .....

  
 GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA  
 OFICINA REGIONAL DE SALUD  
 HOSPITAL GENERAL DE JAÉN  
 Obst. Esp. Lupe Hernández Calle  
 COP: 10133 - 3228-E.09.2

NOMBRE COMPLETO Y FIRMA DEL JUEZ EXPERTO



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA  
ESCALA DE CALIFICACIÓN  
PARA EL JUEZ EXPERTO

Estimado juez experto (a): Edison Macaulica Salvatierra

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 Titulada: EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN PUERPERAS INMEDIATAS ATENDIDAS EN EL HOSPITAL GENERAL DE JAEN, 2019.

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	X		
2. La estructura del instrumento es adecuado	X		
3. Los ítems del instrumento responde a la Operacionalización de la variable	X		
4. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	X		
5. Los ítems son claros y entendibles	X		
6. El número de ítems es adecuado para su aplicación	X		

SUGERENCIAS:

.....  
.....  
.....

MINISTERIO DE SALUD  
GOBIERNO REGIONAL DE LA SIERRA  
HOSPITAL GENERAL DE JAEN  
CIC  
DR. Edison Macaulica Salvatierra  
GINECOLOGO OBSTETRA  
1977 1978

NOMBRE COMPLETO Y FIRMA DEL JUEZ EXPERTO



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA  
ESCALA DE CALIFICACIÓN  
PARA EL JUEZ EXPERTO

Estimado juez experto (a): Evans Linares Zelada

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 Titulada: EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN PUÉRPERAS INMEDIATAS ATENDIDAS EN EL HOSPITAL GENERAL DE JAEN, 2019.

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	X		
2. La estructura del instrumento es adecuado	X		
3. Los ítems del instrumento responde a la Operacionalización de la variable	X		
4. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	X		
5. Los ítems son claros y entendibles	X		
6. El número de ítems es adecuado para su aplicación	X		

SUGERENCIAS:

.....  
.....  
.....

  
Evans Linares Zelada  
GINECOLOGO  
CMP: 37885 - RNE: 24752

NOMBRE COMPLETO Y FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

## ANEXO 04:

### AUTORIZACIÓN INSTITUCIONAL DONDE SE HA REALIZADO EL ESTUDIO

**GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD  
DIRECCION SUB REGIONAL DE SALUD – JAÉN  
HOSPITAL GENERAL DE JAÉN**

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

Jaén, 04 de Febrero del 2020

**Señora:**

**SHIRLEY FIORELLA CONTRERAS DÍAZ**

Bachiller en Obstetricia - UAP

**Presente:**

**ASUNTO: Autorización para realizar Encuestas**

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y hacer de su conocimiento que en atención a su solicitud de realizar Encuestas con el título: "Expectativas y percepciones de la calidad de atención en púerperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén, 2019", se le brindará las facilidades del caso para la ejecución de las mismas.

Por lo tanto se le concede AUTORIZACIÓN para realizas dichas encuestas.

Es todo en cuanto a informar.

Atentamente



  
GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD  
DIRECCION SUB REGIONAL DE SALUD – JAÉN  
Diana Mercedes Bolívar Joo  
DIRECTORA

**Dra. DIANA MERCEDES BOLÍVAR JOO**

Directora del Hospital General Jaén

C.c.:  
Jefe UADEI  
Archivo

**ANEXO 05:**  
**EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS**





