



**UAP**

**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS**

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

**“PERCEPCIONES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PARTO  
EN EL CENTRO DE SALUD MATERNO PERINATAL SIMÓN  
BOLÍVAR, CAJAMARCA - 2016.”**

**TESIS PREPARADA PARA OPTAR EL TITULO DE:**

**LICENCIADA EN OBSTETRICIA.**

**BACH. LEON CRUZADO, NOEMI**

**CAJAMARCA – PERÚ**

**2017**



# UAP

**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS**

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

**“PERCEPCIONES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PARTO  
EN EL CENTRO DE SALUD MATERNO PERINATAL SIMÓN  
BOLÍVAR, CAJAMARCA - 2016.”**

**TESIS PREPARADA PARA OPTAR EL TITULO DE:**

**LICENCIADA EN OBSTETRICIA.**

**BACH. LEON CRUZADO, NOEMI**

**TUTOR: MG. JANE DEL ROSARIO JULIAN CASTRO.**

**CAJAMARCA – PERÚ**

**2017**

**“PERCEPCIONES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PARTO  
EN EL CENTRO DE SALUD MATERNO PERINATAL SIMÓN  
BOLÍVAR, CAJAMARCA - 2016.”**

TESIS PREPARADA PARA OPTAR EL TITULO DE:

LICENCIADA EN OBSTETRICIA.

**BACH. LEON CRUZADO, NOEMI**

Aprobado por el comité científico:



**DR. JAIME EDGAR PACHECO NEYA**

Presidente



**MG. JULIO CESAR GUILUPO ALVAREZ**

Secretario



**MG. MARIA YNES HUAMANI DE TORES**

Miembro

COPYRIGHT ©2017by

Noemí León Cruzado

Todos los derechos reservados

## DEDICATORIA.

A:

*Dios a mi hija y mis ángeles que me envió, por haberme dado la vida, guiarme en cada paso que doy, y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.*

*Mis padres, fuente de inspiración en mi vida, por su paciencia, apoyo y amor. Por ser los pilares más importantes de mi vida y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional, por siempre estar conmigo y estar dispuesto a escucharme y ayudarme en cualquier momento, por ayudarme, a superar todos los obstáculos de la vida.*

*Mis hermanos, esposo; la gran razón de mi vida para el logro de mis objetivos, y sobrinitos, que son luz de vida.*

## AGRADECIMIENTO:

Primeramente, a Dios por haberme dado la vida, por guiarme en cada paso que doy, y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A la Universidad Alas Peruanas por abrir las puertas durante 5 años, a la plana docente, nos inculcaron, valores; esfuerzo, dedicación, lucha, perseverancia y ética profesional para llegar a la meta, meta que hoy en día me siento feliz de poder tener la satisfacción de poder servir a aquellas personas que necesitan de un profesional obstetra.

A los apoyos recibidos para la realización de la tesis, asesora Jane Julián, docentes, gracias por su tiempo, su apoyo y dedicación, así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional, al Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar en la cual se realiza esta investigación. Gracias a este equipo logramos llegar hasta el final del camino.

Al jurado científico y humanitario de la Universidad Alas Peruanas por contribuir en la realización de este estudio.

## ÍNDICE

	Pág.
PORTADA	1
APROBACION DE TESIS	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE	6
RESUMEN	11
ABSTRAC	12
INTRODUCCIÓN	13
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>15</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática.	15
1.2. Formulación del problema.	18
1.3. Objetivos de la investigación	18
1.4. Justificación e importancia de la investigación	19
1.4.1. Importancia de la investigación	20
1.4.2. Viabilidad de la investigación	21
1.5. Limitaciones del estudio	22
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>23</b>
2.1. Antecedentes de la investigación	23
2.2. Bases teóricas	28

2.3.	Definición de términos básicos	32
<b>CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN</b>		<b>37</b>
3.1.	Formulación de la hipótesis principal y derivadas	37
3.2	Variables definición conceptual y operacional	38
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA</b>		<b>40</b>
4.1.	Diseño metodológico	40
4.2.	Diseño maestral, matriz de consistencia	41
4.3.	Técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad	42
4.4.	Técnicas del procesamiento de la información	44
4.5.	Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información	44
4.6.	Aspectos éticos	45
<b>CAPÍTULO V: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN</b>		<b>46</b>
5.1.	Análisis descriptivo, tablas de frecuencia, gráficos, fotos	46
5.2	análisis inferencial; pruebas estadísticas paramétricas, de correlación, De regresión	58
5.3.	Comprobación de hipótesis, técnicas estadísticas	58
5.4.	Discusión	61
5.5.	Conclusiones	65
5.6.	Recomendaciones	66

<b>ANEXOS Y APÉNDICES</b>	67
- DATOS FUENTES DE LA INVESTIGACIÓN	67
- PRUEBAS DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS	73
- REGISTRO DE OBSERVACIÓN O ENTREVISTAS APLICADAS	75

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla N<sup>o</sup> 1.</b> Características sociodemográficas y Gineco obstétricas de las puerperas atendidas en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca – 20016.	46
<b>Tabla N<sup>o</sup> 2.</b> Percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en su dimensión respuesta rápida, en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca - 2016.	47
<b>Tabla N<sup>o</sup> 3.</b> Percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en su dimensión empatía, en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca - 2016.	49
<b>Tabla N<sup>o</sup> 4.</b> Percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en su dimensión seguridad, en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca - 2016.	51
<b>Tabla N<sup>o</sup> 5.</b> Percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en su dimensión confianza, en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca - 2016.	53
<b>Tabla N<sup>o</sup> 6.</b> Percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en su dimensión elementos tangibles, en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca - 2016.	55

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico N° 1.</b> Percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en su dimensión respuesta rápida, en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca - 2016.	48
<b>Gráfico N° 2.</b> Percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en su dimensión empatía, en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca - 2016.	50
<b>Gráfico N° 3.</b> Percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en su dimensión seguridad, en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca - 2016.	52
<b>Gráfico N° 4.</b> Percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en su dimensión confianza, en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca - 2016.	54
<b>Gráfico N° 5.</b> Percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en su dimensión elementos tangibles, en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca - 2016.	56

## RESUMEN

Investigación titulada “percepciones sobre la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar - Cajamarca 2016”. De método cuantitativa, descriptiva, transversal, observacional no experimental. De una población de 1620, con una muestra de 75; con técnica aplicada de un cuestionario en base al SERVPERF modificada para medir en cuanto a la satisfacción la calidad de atención del parto en sus dimensiones de acuerdo al indicador; el cual la dimensión de confianza obtuvo un porcentaje promedio de 87.3%, percepción de buena calidad y la percepción con menor porcentaje fue la dimensión de seguridad con el 72.0% de “buena calidad de atención” con las mejores percepciones de buena calidad de atención fue para las preguntas ¿Los ambientes de los servicios estuvieron limpios y cómodos para su atención? de 93.3% ¿Durante su atención se respetó su privacidad? Con 89.3% ¿El personal de salud mostro interés para solucionar cualquier problema que se le presento en su atención? Co 88.0% En cuanto a las características Gineco Obstétricas el 64.0% son jóvenes, el 72.0% son convivientes, 26.7% tienen secundaria completa y el 21.3% primaria completa, el 69.3% son ama de casa, el 58.7% de la población es de procedencia zona urbana, el 54.7% pertenecen a la religión católica, el 50.7% son primíparas, el 68.0% no tienen psicoprofilaxis, con el 100% si tienen CPN, y el 94.7% la atención de su parto fue por la obstetra.

**PALABRAS CLAVES:** *Percepciones, puérpera, calidad de atención del parto.*

## ABSTRAC

Research entitled "perceptions about the quality of care of childbirth in the Center for Maternal Perinatal Health Simon Bolívar - Cajamarca 2016". Of quantitative, descriptive, transverse, non-experimental observational method. From a population of 1620, with a sample of 75; With applied technique of a questionnaire based on the modified SERVPERF to measure in terms of satisfaction the quality of delivery care in its dimensions according to the indicator; Which had an average percentage of 87.3%, perception of good quality and perception with a lower percentage was the security dimension with 72.0% of "good quality of care" with the best perceptions of good quality of care was For questions Are the service environments clean and comfortable for your care? Of 93.3% During your care was your privacy respected? With 89.3% Did the health staff show interest in solving any problem that appeared in their care? Co 88.0% Regarding the Gineco Obstetric characteristics, 64.0% are young, 72.0% are cohabiting, 26.7% have complete secondary education and 21.3% complete primary education, 69.3% are housewives, 58.7% of the population are from 54.7% belong to the Catholic religion, 50.7% are primiparous, 68.0% do not have psychoprophylaxis, 100% do not have ANC, and 94.7% have their duck's attention paid to the obstetrician.

KEY WORDS: Perceptions, puerpera, quality of delivery care.

## INTRODUCCIÓN.

El embarazo y el parto son hechos trascendental en la vida de cada mujer, pareja, familia, y la sociedad, es así que a finales del embarazo la gestante adquieren un significado importante al afrontar el parto y es cuando busca una representación, conocimiento por medio de sus impresiones del lugar, del personal de salud en quien está depositando su vida y la de su hijo/a para ser atendiendo.

En el Perú aún se mantienen altas de morbimortalidad materno perinatal y en especial en Cajamarca que es uno de los departamentos con altas tasas de mortalidad materna perinatal por los altos porcentajes de partos domiciliarios. Por lo que es importante realizar acciones concretas para disminuir estos indicadores. Las prestaciones de los servicios de salud se basan en la satisfacción de los usuarios interno y externo (1). La calidad de atención de la madre niño es prioridad sanitaria a nivel nacional y regional

Para mejorar la percepción de la calidad de atención de las puérperas se requiere de múltiples acciones, que sean específicas de acuerdo a las necesidades de las personas. No obstante, la realidad en nuestro entorno social sobre las perspectivas y percepciones sobre la atención de parto son diversas esto depende del tipo de paciente que se tiene, del grado de instrucción de la zona de procedencias, etc. El incremento del porcentaje de partos domiciliarios es preocupante por el aumento de la morbilidad y mortalidad materna - perinatal por falta de satisfacción de las puérperas en la atención de parto que no se adecua a sus perspectivas las cuales están de acuerdo a sus costumbres creencias, etc. Considerando que la mayor población cajamarquina es rural.

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar las percepciones sobre la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca - 2016. De este modo se puso en manifiesto la situación actual sobre la calidad de atención del parto, y así mismo de acuerdo a los resultados en la investigación, se puedan crear estrategias que consigan mejorar la satisfacción en cuanto a la calidad de atención del parto, logrando de esta manera contribuir a mejorar la satisfacción de los usuarios e incrementar el número de atención de Partos institucionales en el Centro de Salud Materno Perinatal y contribuir en la disminución de la morbilidad materna perinatal.

Estructuralmente la presente investigación consta de cinco capítulos: el primero, corresponde al planteamiento del problema, en el cual se detalla: la descripción de la realidad problemática, los problemas de investigación (principal y secundarios), los objetivos (general y específicos), la justificación, importancia y limitaciones. El segundo capítulo corresponde al desarrollo del marco teórico, el cual contempla los antecedentes del problema, bases teóricas y definición de términos básicos. De forma similar, en el tercer capítulo se describen las hipótesis (general y secundarias), y variables.

Asimismo, el cuarto capítulo corresponde a la metodología de la investigación, en la cual se especifica el tipo, nivel de investigación, método y diseño de la investigación, población, muestra de la investigación y también las técnicas e instrumentos de la recolección de datos. Finalmente el quinto capítulo corresponde al análisis y discusión de resultados, donde se observa en detalle: el análisis descriptivo de tablas y gráficos, discusión de resultados, comprobación de la hipótesis, conclusiones y recomendaciones.

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática.**

La mortalidad materna es un indicador negativo de salud, que muestra el nivel de desarrollo de un país, pero sobretodo de la calidad de atención que recibe una comunidad como demostración de una política coherente de salud.

En el Perú la mortalidad materna es 100 veces más alta que en los países desarrollados, y esto afecta principalmente a las mujeres pobres, y más vulnerables. Estos índices de mortalidad demuestran la poca capacidad de Negociación y autodeterminación de las mujeres; asimismo, ponen en evidencia las diferencias existentes entre las zonas rurales y urbanas, ya que la posibilidad de morir en zonas rurales es mucho mayor que en las zonas urbanas, además de la capacidad de respuesta que tienen los establecimientos de salud. Desde el año 2009 la curva de Mortalidad Materna muestra una disminución hasta el año 2012, sin embargo, desde el año 2013 al 2015 la curva de Motilidad Materna se vuelva estacionaria (2)

La calidad de atención es considerada dentro de los lineamientos del MINSA y el Modelo de Atención Integral de Salud basada en Familia y comunidad con un fundamento que direcciona al personal de salud al momento de brindar atención al paciente que acude para ser atendido en algún establecimiento de salud, calidad que consiste en la aplicación de principios bioéticos como la justicia, la equidad, así como la preparación técnica adecuada y contar con los recursos necesarios. para el mejoramiento de la calidad de la atención de salud, con base en las pautas indicativas contenidas en el modelo del Ministerio de la Protección Social, el cual debe comprender como mínimo los siguientes procesos: (3) evaluación propia del proceso de atención de salud, mediante el cual determinará prioridades para evaluar sistemáticamente los procesos de atención a los usuarios desde el punto de vista del cumplimiento de la oportunidad, accesibilidad, continuidad, seguridad y pertinencia, las cuales son características del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad; y (4) atención al usuario, para evaluar la satisfacción de los usuarios con respecto al ejercicio de sus derechos y a la calidad de los servicios recibidos.

Los grandes problemas de salud, en nuestro país, radican en la salud materna. Por décadas, el Perú se ubicó entre los tres primeros países con mayor tasa de mortalidad materna en América Latina (185 por cada 100 mil nacidos vivos). En este sentido, el Ministerio de Salud vino trabajando para reducir los índices, garantizándolo dentro de los lineamientos del MINSA y en el Modelo de Atención Integral en Salud (MAIS). Recientemente, el INEI a través del ENDES 2012, ha publicado las últimas cifras sobre mortalidad materna, detallando que ésta disminuyó en un 49.7%, precisando además que

la disminución estaría asociada al mayor acceso de las gestantes a los servicios de salud para el control prenatal y a la atención del parto por un profesional de salud en los establecimientos de este sector. (5)

En tal sentido, los establecimientos de salud donde se realizan la atención de parto deben preocuparse en incorporar estrategias para cumplir con las perspectivas de las gestantes, puérperas; para que de este modo se mejore el acceso a los servicios de salud, incrementar el porcentaje de partos institucionales de esta forma se logre contribuir con la reducción de las tasas de morbimortalidad materno perinatal.

Con la finalidad de contribuir con la reducción de la morbilidad y mortalidad materna y perinatal, de mejorar el servicio brindado en la atención de parto, y de lograr cumplir con las perspectivas de las mujeres que acuden para la atención de parto, el aumento de partos domiciliarios la reducción de morbimortalidad materna perinatal; es de gran importancia investigar las percepciones sobre la calidad de atención del parto en Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, en Cajamarca - 2016.

Por los beneficios que brinda la satisfacción de las percepciones de la atención de parto y tener una adecuada percepción, es importante adoptar estrategias para conseguir que en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, brinde una adecuada satisfacción en la atención del parto, incremente el porcentaje de atención de parto institucional, contribuyendo de este modo a disminuir los riesgos de los partos domiciliarios que pueden llevar a la Mortalidad Materna y Perinatal.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

### **1.2.1. Problema principal.**

La pregunta que rige la investigación es:

- ¿Cuáles son las percepciones de las puérperas sobre la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca - 2016?

## **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **1.3.1. Objetivo general.**

- Determinar las percepciones sobre la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca - 2016.

### **1.3.2. Objetivos específicos.**

- Identificar las percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en su dimensión de respuesta rápida, en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca - 2016.
- Identificar las percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en su dimensión de empatía, en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar- Cajamarca 2016.

- Identificar las percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en su dimensión de seguridad, en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca - 2016.
- Identificar las percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en su dimensión de confianza, en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca - 2016.
- Identificar las percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en su dimensión de elementos tangibles, en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca - 2016.

#### **1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.**

##### **1.4.1. Justificación.**

La calidad de atención del parto está orientado a la satisfacción y superar las propias expectativas a través de la percepción que brindaron las puérperas por parte de los profesionales de la salud Por lo preocupante que resulta esta situación, el propósito de la investigación fue recopilar entre las puérperas, información sobre percepciones de la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca - 2016.

Los beneficios que derivan esta investigación, es que, a través de la información obtenida se podrán elaborar proyectos de mejora continua para mejorar los procesos de atención y lograr de esta manera, que las gestantes, puérperas estén satisfechas con la calidad de atención que se brinde en el Centro

de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar y contribuir así al incremento del porcentaje de partos institucionales y la disminución de la morbilidad materna perinatal.

Con la finalidad de reducir la morbilidad y mortalidad materna y perinatal, se hace necesario mejorar los procesos de atención del parto, logrando de este modo la satisfacción de los usuarios de este centro materno perinatal, mejorar el acceso e incrementar el porcentaje de partos institucionales.

#### **1.4.2. Importancia.**

La presente investigación es importante porque a través de ella, se obtiene información relevante sobre las percepciones de la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca - 2016.

Los beneficios que se derivan de esta investigación son múltiples, ya que con la información obtenida contribuye a elaborar proyectos de mejora y mejorar los procesos de atención para que, a través la satisfacción de la puérpera, incrementar el número de partos institucionales de calidad.

Con la finalidad de reducir la morbilidad y mortalidad materna y perinatal, se hace necesario mejorar satisfacer las percepciones de las mujeres que fueron atendidas su Parto en Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar.

### **1.4.3. Viabilidad de la investigación.**

Se solicitó autorización al Director del Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, para que brinde las facilidades en la ejecución de la presente investigación, una vez aceptada se procedió a la recolección de datos.

Se tomó como instrumento un cuestionario tipo SERVPERF modificado la cual ya se encuentra validada por el Ministerio de Salud en el área de calidad, para medir las perspectivas y percepciones sobre la calidad de atención que es este caso se usó en las puérperas para medir la satisfacción de la atención de parto.

Para la aplicación de la encuesta se realizó en el área de hospitalización de puerperio y consultorio externo, previa coordinación con el personal de turno; se entrevistó a las puérperas y se les solicitó el llenado de la encuesta previa explicación del objetivo que motiva a la investigación.

Para garantizar la fiabilidad de la información, la investigadora explicó dudas que puedan derivarse con respecto a las preguntas del cuestionario. Durante la planeación, diseño y ejecución, la investigación se dispuso del recurso humano conformado por la investigadora, el personal de salud y la población de estudio, entre los materiales están los equipos de cómputo como el software para procesar datos, además de la disposición económica para cubrir los costos correspondientes al desplazamiento de la investigadora para la recolección de datos y asesoría.

El presupuesto costado del siguiente proyecto de investigación está elaborando con la sumatoria de acuerdo a los materiales de escritorio, recursos

humanos, materiales entre otros, las cuales asumirá la investigadora que es un aproximado de 10,283.50 nuevos soles. Anexo 3

#### **1.4.4. Limitaciones del estudio**

- Limitado acceso a los servicios de hospitalización del Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, por parte del personal de turno.
- La falta de disposición de algunas puérperas para poder llenar la encuesta.
- La investigadora sólo tuvo acceso a requerir el llenado de la encuesta al finalizar la hora de la visita médica, y cuando el personal de salud no realice algún procedimiento con las pacientes hospitalizadas y de consultorio externo.
- Tiempo insuficiente para la aplicación del instrumento.
- El temor del personal de salud, de que se esté realizando investigaciones sobre calidad de atención.
- Limitado a puérperas que no sean atendidas en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar.
- Limitado a aquellas puérperas que tengan algún problema de estar orientadas en tiempo, lugar y espacio.

## **CAPÍTULO II:**

### **MARCO TEÓRICO.**

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

##### **2.1.1. Antecedentes Internacionales.**

**Westbrook K.L. (Argentina 2015)**, En su investigación. El parto humanizado: Perspectivas de profesionales en las maternidades. Hizo una investigación de **método** explorativa en dos hospitales: La investigación tuvo lugar en 2 maternidades de hospitales públicos, una en la provincia de Buenos Aires y otro en la Ciudad de Buenos Aires, donde 6 profesionales fueron entrevistados en cada hospital (un total de 12 profesionales). La meta del trabajo fue de ver qué componentes incluyeron estos profesionales en sus conocimientos y opiniones y analizar la información dada sobre cada componente. Los **resultados** mostraron que casi todos los profesionales tienen un conocimiento sobre la ley. El derecho a la información no fue tan enfatizado como debe ser, mientras que el acompañamiento de la mujer embarazada tuvo un peso muy fuerte en muchas definiciones. Las perspectivas de los profesionales parecen relacionarse con el contexto en que trabajan. Muchos profesionales mencionaron la infraestructura como una barrera a la implementación de la ley. Aun así, hay que preservar las necesidades de las mujeres y no caer en una “generalización” del parto humanizado. La meta debe ser empoderar y personalizar la atención para cada mujer. (6)

**Hernández A.M, y Vázquez M.L (Colombia 2014),** En su investigación “el cuidado de enfermería comprometido: motor en la satisfacción de la gestante en el control prenatal”. **Método;** utilizó la fenomenología interpretativa y como técnica de recolección de la información empleó la entrevista a profundidad; la muestra determino por saturación de la información; entrevistado siete gestantes clasificadas de bajo riesgo obstétrico que asistían regularmente a control prenatal. **Resultados:** identifico dos temas: “el cuidado de enfermería comprometido como generador de sentimientos de aceptación en el control prenatal” y “la gestante protagonista de su cuidado desea una interacción con la enfermera a un más profunda”. Y determino que la gestante se sintió apoyada y acogida por parte del profesional, que les permitió crecer como seres humanos. (7)

**Acosta N, NA. (España 2015,)** En su estudio Satisfacción Materna con la Atención Hospitalaria Proporcionada a una Institución Pública. **Método;** Estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo y trasversal muestreo por cuota en 200 mujeres. Se aplicó el cuestionario CONFORTS modificado para la población española por Vivanco en 2009. **Resultados;** donde observó una mínima de 18 y una máxima de 47, promedio de 25, de 5. El 68.5 % fueron amas de casa, el 46% casadas, y el 55% con secundaria completa, 44% fueron primigestas, el 65% fue por parto y el 35% por cesárea con recién nacido en un 93% cuya alimentación fue mixta en un 63%. La satisfacción en el parto se encontró con un puntaje promedio de 51.5%, una Md 52.0%, de 8.9, 50.3-52.8 IC 95%, en el puerperio un promedio 43.1% una Md 44.0% de 7.9, 42.0-44.2 IC 95%. (8)

### 2.1.2. Antecedentes Nacionales.

**Esquivel P, P - Solís V, A. (Chimbote 2013)**, en su investigación titulada satisfacción de las madres con el cuidado obstétrico durante el parto-puerperio en la Maternidad de María-Chimbote. 2013. De investigación **metodológica** cuantitativa - descriptiva, y para el recojo de la información se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, de una población total de 1539 nacimientos, del cual solo 462 partos no presentaron complicación obstétrica, tomando una muestra de 100 madres, a quienes se aplicó un cuestionario de 30 preguntas cerradas. Obteniéndose los siguientes **resultados**: el 100% de las encuestadas mostraron indiferencia. Sin embargo, al evaluar las dimensiones, se observa que el 97% y 98% respectivamente mostraron indiferencia ante los cuidados obstétricos durante el periodo de parto y puerperio. Por otro lado, el 53% de las encuestadas mostró insatisfacción frente a la alimentación recibida y ambientación del servicio durante su estancia hospitalaria. (9)

**Wajajay N, W. (Lima 2013)** En su investigación que lleva como título percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del servicio de Centro Obstétrico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Enero - febrero 2013. Realizó un estudio de **metodología** de tipo observacional, descriptivo y de corte transversal. Se encuestó a las pacientes recién atendidas en el centro obstétrico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión durante enero-febrero del 2013. Se empleó un cuestionario tipo SERVPERF modificado para el centro obstétrico y se calcularon los puntajes promedios individuales, por dimensiones de calidad y generales. **Resultados** se entrevistó a 100 mujeres. 35% de las mujeres se encontraba en el rango de edad entre 21 a 35 años y el 34% entre

los 16 y 20 años. 66% es ama de casa, 14% trabajadora independiente, 11% desempleada y 9% profesional. Solo 5,1% de la población era primigesta y 63% refirió no haber tenido abortos. 87% de las mujeres están globalmente satisfechas con el servicio brindado con 6%, 22% y 59% de valoración en los niveles de “satisfacción amplia”, “satisfacción moderada” y “satisfacción baja” respectivamente. La seguridad fue la dimensión más pobremente valorada con 51% de las mujeres indicando “satisfacción baja” y 28% “insatisfacción leve”. Los aspectos tangibles fueron los mejores valorados con 14% de mujeres indicando “satisfacción amplia” y 56% “satisfacción moderada”. (10)

**Vela C, G. (Lima 2015)**, en su investigación de percepción de la paciente sobre la atención del parto humanizado en el servicio de Centro Obstétrico del Instituto Nacional Materno Perinatal. Marzo-abril 2015. **Metodología:** Estudio observacional, descriptivo, prospectivo de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 100 puérperas inmediatas atendidas en el Instituto Nacional Materno Perinatal. En el análisis descriptivo de variables cuantitativas se estimaron medidas de tendencia central y dispersión; para las variables cualitativas se estimaron frecuencias absolutas y relativas. En la dimensión trato profesional, los **resultados** de las pacientes percibieron que siempre existió comunicación con el profesional (82,0%), siempre se le explicó en qué consistía el trabajo de parto (81,0%), siempre se le identificó por su nombre (59%), siempre se le explicó los procedimientos a realizar (80%), siempre se respetó su intimidad (78%), siempre se le pidió permiso antes de examinarla (83%) y siempre percibió amabilidad del profesional (73%). En la dimensión libre elección de la posición de parto, las pacientes manifestaron que nunca se

les explicó que podían escoger la posición de su parto (75%), nunca le enseñaron posiciones de parto (79%) y nunca le explicaron que podía deambular durante el trabajo de parto (75%). En la dimensión acompañamiento, al 73% le explicaron la decisión de tener un acompañante en su parto, el 58% siempre percibió que el acompañante debía de ayudarla a relajarse. El parto humanizado en su dimensión manejo del dolor: el 35% siempre percibió que se le explicó las alternativas disponibles para el manejo del dolor en el parto. En general el 35% de las pacientes percibieron que la atención del parto humanizado se realizó de forma adecuada, sin embargo, el 53% percibió que su atención de parto fue a nivel regular. (11)

**Ayala G, GL. (Lima 2015)**, Investigo sobre la 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. **Metodología:** Estudio observacional, descriptivo, corte transversal. Se aplicó un cuestionario tipo SERVPERF modificado a las puérperas inmediatas. **Resultados** se estudió 313 puérperas inmediatas. El 29,7% se encontraba entre los 25-29 años de edad y el 20,8% eran menores de 20 años. El 75,7% eran convivientes y el 59,1% había terminado la secundaria. El 69,6% se dedicaba a su casa, además el 46,3% eran primigestas. Las preguntas más valoradas fueron acerca del acompañamiento de la pareja o familiar durante el parto, el permitir acariciar al recién nacido inmediatamente nace, y el confort. 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 de las pacientes fue del 93,3%. (12)

## 2.2. BASES TEÓRICAS.

**Percepciones:** proceso mental a través del cual las personas son capaces de comprender e interpretar su entorno y actuar en consecuencia a los estímulos que reciben en forma directa a la realidad; es entender y organizar los estímulos generados por el ambiente y darles sentido. Esta interpretación se realiza en base a los sentidos y a la intervención de factores internos. (13) Desde la perspectiva del cliente, Para suraman et al. y Zeithmal et al. (14) definen la calidad como un “juicio global del consumidor relativo a la superioridad del servicio”. Posteriormente, Para suraman plantea que la calidad resulta de la comparación realizada por los clientes entre las expectativas sobre el servicio que va a recibir y las percepciones de la actuación de la organización prestadora del servicio. Para suraman et al. Representan gráficamente el concepto de la calidad del servicio y sugieren que las expectativas de los clientes dependen de cuatro factores, a saber:

1. Comunicación boca-boca, lo que los usuarios escuchan de otros usuarios.
2. Las necesidades personales de los clientes.
3. La extensión de las experiencias que han tenido con el uso de un servicio.
4. Las comunicaciones externas de los proveedores del servicio.

A pesar de esta complejidad, Vuori (15) propone una serie de consideraciones éticas, desde el punto de vista del usuario, que justificarían que la satisfacción se incluya en la evaluación de la calidad: 1. el principio hipocrático según el cual el bienestar del paciente ha de ser el interés máximo de la atención médica; 2. el principio democrático según el cual aquéllos a los que concierne una decisión han de estar implicados en ella; 3. Los derechos del consumidor por los que el

consumidor tiene derecho a decidir aquello que él quiere; 4. el concepto de enfermedad, que debería desplazarse del concepto biológico estricto al concepto experimental de la misma. Se entiende que las personas se definen enfermas o sanas teniendo en cuenta sus sentimientos y no los resultados de la valoración objetiva externa.

Mira y Aranaz (16) coinciden en que la metodología más recomendable es la que combina técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas para la medición de la percepción sobre la calidad de la atención en salud, así como el empleo de instrumentos que contengan elementos que faciliten la evaluación de las percepciones de los usuarios con la experiencia sobre si determinados hechos de buena praxis han ocurrido. Los investigadores de este ámbito de conocimiento han avanzado en el diseño de instrumentos de medida de la satisfacción para evaluar la calidad de los servicios y uno de los ejemplos más significativos de estos avances, encontrados en la revisión documental, fueron los cuestionarios derivados del SERVQUAL para su uso en el ámbito hospitalario, que combinan la medida de las expectativas y las percepciones; o el "Consumer/Provider Survey" que mide las experiencias y las percepciones en la atención y resolución de problemas concretos en la atención primaria, desde una doble perspectiva la del usuario y la del proveedor.

**Parto:** se entiende por parto a la expulsión del feto y sus tejidos anexos a través del canal vaginal. Se le considera parto normal al que se ha desarrollado en los límites de duración evolución, lo cuales se consideran fisiológicos. El parto puede entonces ser eutócico cuando un parto normal ha terminado por completo y distócico si durante el mismo se presentan complicaciones. Además, el parto marca el fin de la gestación, siendo un recién nacido a término

aquel que nazca entre la semana 37 y la 42, mientras que los partos pos y pre-término aquellos que terminan después y antes de los rangos normales. (17)

**Atención del parto:** La guía de la OMS “Cuidados en el Parto normal: Una guía práctica” estipula que el objetivo del prestador de salud durante el acto del parto es conseguir una madre y niños sanos con el menor nivel posible de intervención y de la manera más segura.

En esta misma guía se menciona que las tareas a realizar por el personal sanitario son cuatro: Animar a la mujer, su compañero y familia durante el parto; observar a la parturienta, esto incluye, monitorizar la condición fetal, evaluar factores de riesgo y la detección temprana de problemas; llevar a cabo intervenciones menores como episiotomía, etc. Trasladar a la mujer a un nivel mayor de asistencia. (18)

**Calidad y Atención del parto:** la guía de la OMS menciona que las tareas a realizar por el personal sanitario son cuatro: Animar a la mujer, su compañero y familia durante el parto; observar a la parturienta, esto incluye, monitorizar la condición fetal, evaluar factores de riesgo y la detección temprana de problemas; llevar a cabo intervenciones menores como episiotomía, etc.; trasladar a la mujer a un nivel mayor de asistencia. (19)

Según la una norma técnica del MINSA relacionada con los servicios obstétricos, la sala de parto contará con los recursos humanos, el equipamiento e insumos necesarios para una atención de calidad, esto según el nivel de complejidad y la normatividad vigente. Además, dicha norma estipula que de darse las condiciones adecuadas, se debe permitir la presencia del esposo, o de algún familiar durante el parto. (20)

La Organización Mundial de la Salud con su programa “Promoviendo un embarazo Seguro” recomienda que los mecanismos adecuados para mejorar la calidad de atención materna incluyen la evaluación de la satisfacción de las madres con el cuidado recibido (21). En otra publicación de la OMS, “Haz que cuente cada Madre y Niño”, los índices de satisfacción demostrados por las madres acerca de los servicios recibidos, fueron factores que ayudaron a explicar la variación en la mortalidad materna entre los distintos países (22). Es así que la OMS enfatiza en la necesidad de incrementar la satisfacción de los pacientes como un mecanismo de prevención secundario para la mortalidad materna, ya que elevando la satisfacción se incrementa la adherencia del paciente a las recomendaciones del trabajador de salud. Donabedian sugirió que la evaluación de la atención podría ser conceptualizada en tres dimensiones: Estructura, proceso y resultado. (23)

Otro es tipo SERVQUAL han sido desarrolladas en la muy completa tesis sobre satisfacción de la atención en servicios obstétricos de Bazant (24). Para la recolección de datos de la percepción de la atención se empleó un cuestionario en base a SERVPERF. En este tipo de cuestionario se utiliza solo uno de los dos componentes que tiene la escala SERVQUAL, el desempeño (P). El SERVQUAL por otra parte, necesita dos instancias de recolección de datos, al ingreso, midiendo las expectativas del usuario (E) y una vez recibido el servicio (P). (25) Se eligió el SERVPERF (24) por sobre SERVQUAL (26) debido a que la primera ha demostrado ser metodológicamente superior y de más sencilla aplicación que la segunda. No sólo es más eficiente SERVPERF en reducir el número de ítems a la mitad, sino que también ha sido reportada como una

escala más exacta y en términos generales mejor y más recomendable (27, 28). Además, nuevas investigaciones refieren su validez y fiabilidad mayor, que explica una mayor varianza relativa a la calidad global percibida (29, 30) y su mejor peso diagnóstico 24 en la medición de la percepción de la calidad del servicio por sobre sus demás alternativas (31).

### 2.3. DEFINICIÓN DE TERMINOS BÁSICOS.

**Percepciones sobre la calidad de atención del parto:** las representaciones mismas de las pacientes (puérperas del EESS) atendidas en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar se evaluó en sus distintas dimensiones, lo cual generara percepciones de la calidad de atención del parto brindada del personal de salud, por medio de sus impresiones y el resultado final de satisfacción y confort de su producto (hijo. RN). Las cuales se detallaran a continuación.

**Respuesta rápida:** Estuvo enfocado en cuatro ítems principales como: rapidez de atención al llegar, ayuda rápida y oportuna, la atención este a cargo de un obstetra, rapidez de laboratorio, la cuales serán respondidas por las puérperas del Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar. Y serán analizados de acuerdo a un puntaje del 1 al 6 determinado y validados por la encuesta SERVPERF modificada.

**Empatía:** Estuvo enfocado a cuatro ítems: ¿El personal de salud le trate con amabilidad, respeto y paciencia? ¿El médico y la obstetra que le atiende tengan suficiente comunicación para explicarle e informarle los procedimientos de su problema de salud? ¿El personal de salud mostré interés para solucionar

cualquier problema que se le presento en su atención? ¿Qué Usted comprenda la explicación que le brindo el personal de salud sobre los procedimientos realizados y el resultado de su atención? Y serán analizados de acuerdo a un puntaje del 1 al 6 determinado y Validado por la encuesta SERVPERF modificada.

**Seguridad:** Estuvo enfocada a seis ítems, ¿La obstetra y médico que le atendió le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas e inquietudes que tenía sobre su problema de salud? ¿Le dejaron sola por largos periodos de tiempo? ¿La obstetra o médico que la atendió realizo un examen físico, completo y minucioso por el problema por el cual fue atendido? ¿Permitieron que su familiar o esposo le acompañe en el momento de su parto? ¿Permitieron escoger la posición para su parto? ¿Volvería dar a luz en este EE. SS? Y serán analizados de acuerdo a un puntaje del 1 al 6 determinado y Validado por la encuesta SERVPERF modificada.

**Confianza:** esta dimensión estará enfocada a cuatro ítems, ¿Qué le permitan acariciar inmediatamente a su bebe apenas nace? ¿Qué Durante su atención se respete su privacidad? ¿Qué El problema de salud por el cual vine hacer atendida sea resuelto? ¿Para qué recomienda a algún familiar o conocida para que dé a luz en este EE. SS? Y serán analizados de acuerdo a un puntaje del 1 al 6 determinado y validados por la encuesta SERVPERF modificada.

**Elementos tangibles:** esta dimensión estará enfocada en tres ítems que las pacientes nos responderán de acuerdo a estos ítems como: ambientes limpios y cómodos, confort en el ambiente, equipos y materiales disponibles para la

atención. Las cuáles serán analizados de acuerdo a un puntaje del 1 al 6 determinado y validado por la encuesta SERVPERF modificada.

**Psicoprofilaxis:** El Conjunto de actividades orientadas a brindar una reparación integral (teórica, física, y psicológica) a la gestante para lograr un embarazo, parto y pos parto sin temor. Y para evaluar verificaremos la información de la paciente con la tarjeta de controles prenatales para determinar el número de sesiones de psicoprofilaxis que ha recibido y analizar en cuanto sirvió que llevara psicoprofilaxis durante la gestación, el proceso del parto, el parto mismo. Para el control del dolor.

**Controles prenatales:** llevar un embarazo saludable es importante para asegurar las mejores condiciones del bebe que está por nacer. Por ello, es trascendental que la mujer acuda a los CPN inmediatamente confirme su embarazo (INMP-MINSA). Para evaluar verificaremos la información de la paciente con la tarjeta de controles prenatales para determinar el número de controles durante todo el embarazo, la cual estará detallada en la ficha de recolección de recolección de datos.

**Atendido por:** para evaluar comprobaremos mediante la paciente, el personal de salud y mediante la historia clínica, por quien fue atendido por médico, obstetra, interno, u otro. De acuerdo a la ficha que se elaboró para la recolección de datos.

**Edad:** se determinará de acuerdo a su número de años cumplidos de a paciente entrevistada. Por ficha de recolección de datos.

**Paridad:** Estuvo enfocada a la formula obstétrica que se utilizó en la ficha de recolección de datos que serán validadas y detalladas por las mismas pacientes que fueron entrevistadas para dar con la información el cual confiaremos en dicha información del número de gesta es y número de hijos que tiene según la formula.

**Estado civil:** Se registrará su estadía si es soltera, casada, conviviente, otro para observar si influye en la satisfacción con el paradigma del lado conyugal, para lo cual de estableció indicadores en la ficha de recolección de datos.

**Educación:** con la entrevista a la paciente comprobaremos cual es la satisfacción de acuerdo a su formación destinada a desarrollar la capacidad intelectual, moral y afectiva de la paciente para determinar u observar si depende del nivel educacional que tienen cada una de las pacientes encuestadas para concluir con nuestra investigación de acuerdo a estos indicadores primaria incompleta, primaria completa, secundaria incompleta, secundaria completa, técnico, superior universitaria, profesional de acuerdo a la ficha de recolección de datos.

**Ocupación:** A través de la entrevista a la paciente comprobaremos cuáles son sus ocupaciones diarias, si afecta la capacidad intelectual, moral y afectiva de la paciente para determinar u observar si depende del tipo de empleo que tienen cada una de las pacientes encuestadas para concluir con nuestra investigación de acuerdo a estos indicadores de, Comerciante, Ama de casa, Empleada, Independiente, Estudiante o Profesional por la ficha de recolección de datos.

**Procedencia:** importante dimensión para indicar el lugar de procedencia urbano o rural para determinar la influencia de satisfacción de acuerdo a estos paradigmas, observar el porcentaje o comparación de la satisfacción de la paciente de zona rural con la urbana.

**Religión:** es una dimensión importante con enfoque de los indicadores católica, evangélica, adventista u otros propuestos en la ficha de datos confirmaremos o negaremos si los paradigmas de creencias religiosas, tienen alguna relación con el comportamiento y satisfacción u otra perspectiva y percepción a la calidad de la atención del parto.

**Seguro social:** A través de esta dimensión de la paciente comprobaremos cual es la satisfacción de acuerdo a su seguro si hay algún desequilibrio por lo mencionado si afecta la capacidad, moral y afectiva de la paciente para determinar u observar la calidad de atención durante todo el procedimiento para la culminación del parto y posteriormente la salida del EESS y romper con paradigmas.

## **CAPÍTULO III:**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.**

#### **3.1. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS PRINCIPAL Y DERIVADAS.**

##### **Hipótesis general.**

Existen niveles de satisfacción en las percepciones de las puérperas sobre la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca - 2016.

##### **Hipótesis específica.**

- Existen percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en su dimensión de respuesta rápida, en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca - 2016.
- Existen percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en su dimensión de empatía, en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar- Cajamarca 2016.
- Existen percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en su dimensión de seguridad, en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca - 2016.
- Existen percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en su dimensión de confianza, en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca - 2016.
- Existen percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en su dimensión de elementos tangibles, en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca - 2016.

### 3.2. VARIABLES: DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL.

#### 3.2.1. Variables.

- Percepción de la satisfacción de púerperas sobre la calidad de atención del parto.
- Características sociodemográficas y Gineco-Obstétricas de la madre.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS
percepciones de satisfacción de púerperas sobre la calidad de atención del parto	Encuesta SERVPERF	Respuesta rápida	Calidad de atención: - Mala: ≤ 8 pts. - Regular: De 9 a 16 pts. - Buena: De 17 a 24 pts.	Del 1 al 4
		Empatía	Calidad de atención: - Mala: ≤ 8 pts. - Regular: De 9 a 16 pts. - Buena: De 17 a 24 pts.	Del 5 al 8
		Seguridad	Calidad de atención: - Mala: ≤ 8 pts. - Regular: De 9 a 16 pts. - Buena: De 17 a 24 pts.	Del 9 al 14
		Confianza	Calidad de atención: - Mala: ≤ 8 pts. - Regular: De 9 a 16 pts. - Buena: De 17 a 24 pts.	Del 15 al 18
		Elementos tangibles	Calidad de atención: - Mala: ≤ 8 pts. - Regular: De 9 a 16 pts. - Buena: De 17 a 24 pts.	Del 19 al 22

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Características sociodemográficas y clínicas de la paciente	Descripción de las características de la madre encuestada	Paridad	Numero	Del 1 al 7
		Atención de parto	Obstetra - medico	
		Psicoprofilaxis	Si - No	
		Controles prenatales	Si - No	
		Estado civil	Estado civil Soltera, casada, conviviente, otro	
		Educación	Iletrada, Primaria incompleta, Primaria completa, Secundaria incompleta, Secundaria completa, técnica, superior	
		Ocupación	Comerciante Ama de casa Empleada Independiente Estudiante Profesional	
		Procedencia	Urbano, Rural.	
		Religión	Católica nazareno evangélica adventista, otro	
		Seguro social	SIS, Es Salud, otro	

## **CAPÍTULO IV:**

### **METODOLOGÍA.**

#### **4.1. Diseño metodológico.**

La presente investigación se realizará dentro del método de investigación cuantitativa, con el nivel de investigación descriptiva, el tipo de investigación de campo, transversal, observacional no experimental. Este diseño busca aportar conocimiento sobre la distribución de eventos estudiados, aportar información sobre las necesidades y las características de la población que podría beneficiarse de las posteriores medidas de intervención sanitaria resultante, así mismo busca determinar las perspectivas y percepciones de satisfacción de la calidad de atención del parto.

Investigación **Descriptiva**: Su finalidad es determinar las percepciones de la calidad de atención del parto en dimensiones. Investigación basada en el Método cuantitativo y analítico.

Este trabajo de investigación se tipifica en función a 4 criterios

Según propósito o naturaleza del problema: es Descriptivo.

Según la evolución del fenómeno estudiado: es Transversal

Según la intervención del investigador en el fenómeno estudiado: es Observacional.

Según el período de recolección de la información: es Prospectivo.

#### 4.2. Diseño muestral, matriz de consistencia. (anexo1).

POBLACIÓN: La población está conformada por 1620 puérperas atendidas en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar de Cajamarca, durante el año 2016.

MUESTRA: La muestra consta de 75 puérperas atendidas en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar de Cajamarca, durante el año diciembre 2016 – enero 2017.

Para calcular el tamaño de la muestra se usó el muestreo aleatorio simple para estimación de proporciones poblacionales con un nivel de confiabilidad del 95%, mediante la siguiente formula:

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

Dónde:

N = 1 620 puérperas

Z = 1,96 Nivel de confianza 95 %

P = 0,946 Proporción de puérperas con nivel de satisfacción amplia

Q = 0.054 Complemento de P.

E = 0,05 Nivel de Precisión en las mediciones

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,946) (0,054) (1620)}{(0,05)^2(1619) + (1,96)^2 (0,946) (0,054)} = 75$$

Entonces el número de puérperas a evaluar es **75**.

### **4.3. Técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

#### **4.3.1. Técnica.**

Se aplicó un cuestionario en base al SERVPERF modificada, para evaluar el nivel de satisfacción de calidad percibida de los servicios de salud. El instrumento se muestra en el Anexo 2.

El nivel de satisfacción de los usuarios se realizará considerando la valoración que se empleó en el instrumento SERVPERF modificada aplicado a las usuarias, el cual contó con 22 preguntas elaboradas específicamente para el presente estudio y que fueron contestadas bajo los siguientes parámetros de acuerdo a las dimensiones:

- Satisfacción amplia (6)
- Satisfacción moderada (5)
- Satisfacción (4)
- Insatisfacción leve (3)
- Insatisfacción moderada (2)
- Insatisfacción severa (1)

La calidad de atención del parto se determina evaluando la percepción de la satisfacción mediante las cinco dimensiones de calidad en las cuales las preguntas de nuestro cuestionario están embebidas. Estas son:

- Respuesta rápida: Es la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido. Son las preguntas del 1 al 4.
- Empatía: Atención individualizada que ofrecen los proveedores a sus consumidores. Agrupa otras sub-dimensiones antes utilizadas como accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario. Conforman las preguntas de la 5 a la 8.

- Seguridad: Son los conocimientos y atención mostrados por los empleados (en este caso profesionales de la salud), y el nivel de habilidades para inspirar credibilidad y confianza. Son las preguntas de la 9 a la 14.
- Confianza: Es la habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Son las preguntas de la 15 a la 18.
- Elementos tangibles: apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. Son las preguntas de la 19 a la 22.

Los niveles de calidad de la atención del parto se han determinado de acuerdo a los puntajes obtenidos según la satisfacción por cada dimensión de la siguiente manera:

- Respuesta rápida:

Nivel de calidad	Puntaje
Mala	≤ De 8 puntos.
Regular	De 9 a 16 puntos.
Buena	De 17 a 24 puntos.

- Empatía:

Nivel de calidad	Puntaje
Mala	≤ De 8 puntos.
Regular	De 9 a 16 puntos.
Buena	De 17 a 24 puntos.

- Seguridad:

Nivel de calidad	Puntaje
Mala	≤ De 12 puntos.
Regular	De 13 a 24 puntos.
Buena	De 25 a 36 puntos.

- Confianza:

Nivel de calidad	Puntaje
Mala	≤ De 8 puntos.
Regular	De 9 a 16 puntos.
Buena	De 17 a 24 puntos.

- Elementos tangibles:

Nivel de calidad	Puntaje
Mala	≤ De 8 puntos.
Regular	De 9 a 16 puntos.
Buena	De 17 a 24 puntos.

#### **4.4. Técnica del procesamiento de la información.**

El tipo de técnica de la investigación se realizará obteniendo la información primaria de pacientes puérperas inmediatas atendidas para el estudio, durante todo el mes de diciembre 2016 a enero 2017, con la aplicación de una encuesta elaborada y validada a pacientes del Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar de forma anónima aleatoria, autorizado por el director del Centro de Salud.

#### **4.5. Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información.**

El ingreso de datos se realizará en una matriz Excel por sujeto de investigación, el procesamiento y análisis de los datos de los encuestados, se ejecutará con el apoyo del software estadístico SPSS versión 23. La presentación de la información se realizará en tablas y gráficos estadísticos

adecuados. El análisis de los datos se realizará mediante la distribución de frecuencias absolutas y relativas.

#### **4.6. Aspectos éticos.**

Para ejecutar esta investigación se tuvo en consideración la autorización del director y jefe del Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar y asimismo el consentimiento informado de las pacientes puérperas. En valoración de los aspectos físicos y personales como dimensiones de calidad para respuesta rápida, empatía, seguridad, confianza y elementos tangibles. Con el compromiso de superar las perspectivas a sus expectativas.

## CAPÍTULO V:

### ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.

**Tabla N<sup>a</sup> 1.** Características sociodemográficas y Gineco obstétricas de las puérperas atendidas en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca - 2016.

<b>Características</b>		<b>Nº</b>	<b>%</b>
<b>Edad</b>	Adolescentes	5	6.7
	Jóvenes	48	64.0
	Adultas	22	29.3
<b>Estado civil</b>	Casada	16	21.3
	Conviviente	54	72.0
	Soltera	5	6.7
<b>Grado de instrucción</b>	Primaria incompleta	9	12.0
	Primaria completa	16	21.3
	Secundaria incompleta	9	12.0
	Secundaria completa	20	26.7
	Técnica	8	10.7
	Superior universitaria	13	17.3
<b>Ocupación</b>	Comerciante	3	4.0
	Ama de casa	52	69.3
	Independiente	5	6.7
	Estudiante	11	14.7
	Profesional	4	5.3
<b>Procedencia</b>	Urbana	44	58.7
	Rural	31	41.3
<b>Religión</b>	Católica	41	54.7
	Evangélica	28	37.3
	Adventista	6	8.0
<b>Paridad</b>	Primípara	38	50.7
	Múltipara	33	44.0
	Gran múltipara	4	5.3
<b>Psicoprofilaxis</b>	Si	24	32.0
	No	51	68.0
<b>CPN</b>	Si	75	100.0
	No	0	0.0
<b>Atención del parto actual</b>	Obstetra	71	94.7
	Médico - obstetra	4	5.3
<b>Total</b>		<b>75</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta.

En las características sociodemográficas y Gineco-obstétricas de las pacientes púerperas atendidas en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar; tenemos que de acuerdo a edad lo constituye con un 64.4% el 48 de 75 encuestadas son pacientes jóvenes, en cuanto a su estado civil el 72.0% con 54 de 75 de las encuestadas son convivientes, en cuanto al grado de instrucción el 26.7% con 20 de 75 es de secundaria completa, en cuanto a su ocupación el 69.3% con 52 de 75 son ama de casa, en cuanto al lugar de procedencia con 58.7% el 44 de 75 es de zona urbana, en cuanto a la religión el 54.7% con un 41 de 75 pertenecen a la religión católica, en cuanto a la paridad el 50.7% el 38 de 75 son primíparas, en cuanto a psicoprofilaxis con el 68.0% el 51 de 75 pacientes no cuentan con sesiones de psicoprofilaxis, en controles prenatales el 100% con 75 de 75 si tienen controles prenatales, en la atención del parto actual tenemos con el 94.7% un 71 de 75 pacientes púerperas son atendidas por un obstetra.

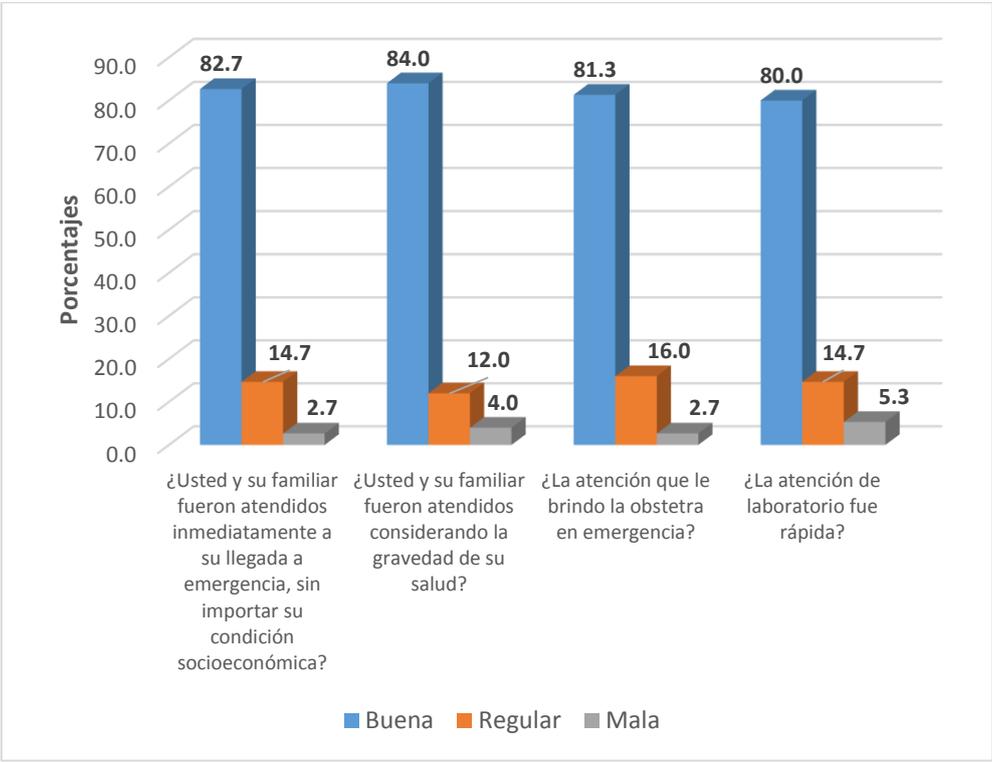
**Tabla N° 2.** Percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en su dimensión respuesta rápida, en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca - 2016.

Percepciones	Calidad de atención						Total	
	Buena		Regular		Mala		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
¿Usted y su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?	62	82.7	11	14.7	2	2.7	75	100.0
¿Usted y su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?	63	84.0	9	12.0	3	4.0	75	100.0
¿La atención que le brindo la obstetra en emergencia?	61	81.3	12	16.0	2	2.7	75	100.0
¿La atención de laboratorio fue rápida?	60	80.0	11	14.7	4	5.3	75	100.0

Fuente: Encuesta SERVQUAL modificada.

En la presente tabla tenemos que; de acuerdo a las percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en cuanto a su dimensión de respuesta rápida de las pacientes puérperas del Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, tenemos un porcentaje promedio de 82.0% es de buena calidad con el 63 de 75 para ¿Usted y su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud? Y con una percepción de un porcentaje promedio de 3.7% de mala calidad, para La atención que le brindo la obstetra en emergencia? con 2 de 75 pacientes puérperas.

**Gráfico N° 1.** Percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en su dimensión respuesta rápida, en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca - 2016.



En el presente gráfico tenemos que; de acuerdo a las percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en cuanto a su dimensión de respuesta rápida de las pacientes puérperas del Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, tenemos un porcentaje promedio de 82.0% es de buena calidad con el 84.0% para ¿Usted y su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud? Y con una percepción de un porcentaje promedio de 3.7% de mala calidad, para La atención que le brindo la obstetra en emergencia? Con 2.7%.

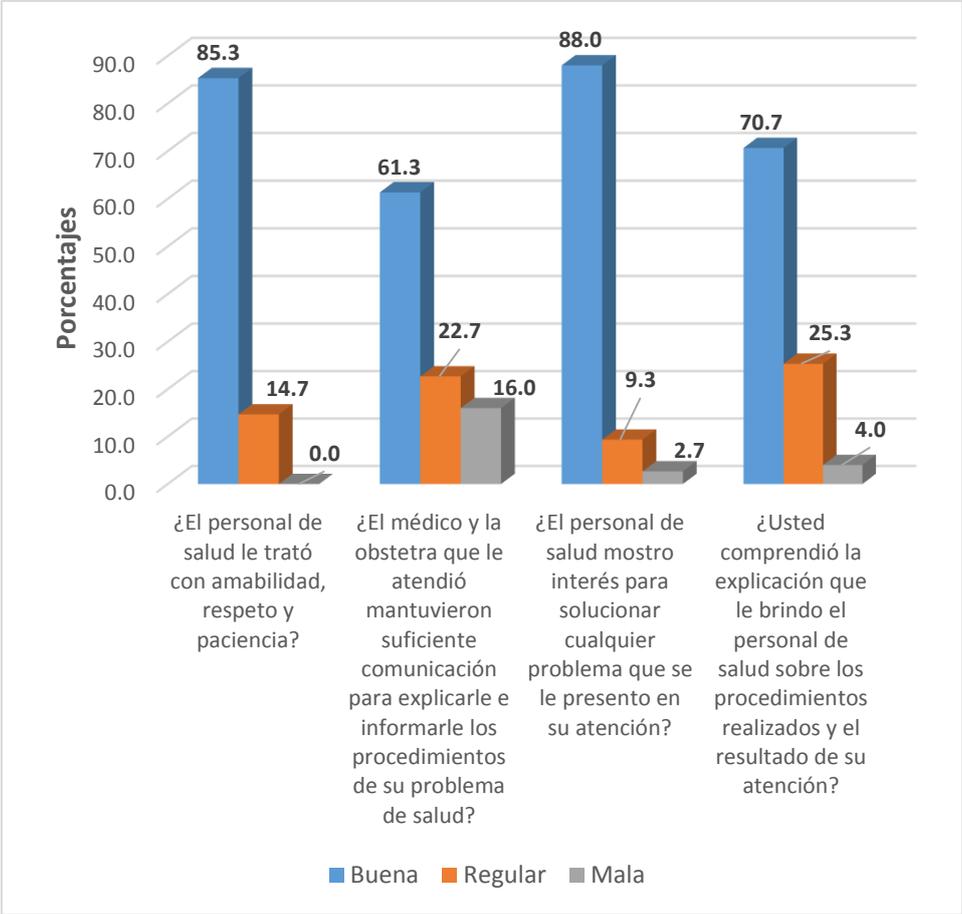
**Tabla Nº 3.** Percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en su dimensión empatía, en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca - 2016.

Percepciones	Calidad de atención						Total	
	Buena		Regular		Mala		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
¿El personal de salud le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	64	85.3	11	14.7	0	0.0	75	100.0
¿El médico y la obstetra que le atendió mantuvieron suficiente comunicación para explicarle e informarle los procedimientos de su problema de salud?	46	61.3	17	22.7	12	16.0	75	100.0
¿El personal de salud mostro interés para solucionar cualquier problema que se le presento en su atención?	66	88.0	7	9.3	2	2.7	75	100.0
¿Usted comprendió la explicación que le brindo el personal de salud sobre los procedimientos realizados y el resultado de su atención?	53	70.7	19	25.3	3	4.0	75	100.0

Fuente: Encuesta SERVQUAL MODIFICADA.

En la presente tabla tenemos que; de acuerdo a las percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en cuanto a su dimensión de empatía de las pacientes puérperas del Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, con un porcentaje promedio de 76.3% de buena calidad, con el 66 de 75 para ¿El personal de salud mostro interés para solucionar cualquier problema que se le presento en su atención? Y con una mala percepción con un porcentaje promedio de 5.7%, con 0 de 75 pacientes puérperas para ¿El personal de salud le trató con amabilidad, respeto y paciencia? De mala calidad.

**Gráfico Nº 2.** Percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en su dimensión empatía, en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca - 2016.



En el gráfico tenemos que; de acuerdo a las percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en cuanto a su dimensión de empatía de las pacientes puérperas del Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, con un porcentaje promedio de 76.3% de buena calidad, con el 88.0% para ¿El personal de salud mostro interés para solucionar cualquier problema que se le presento en su atención? Y con una mala percepción con un porcentaje promedio de 5.7%, con el 0.0% ¿El personal de salud le trató con amabilidad, respeto y paciencia? De mala calidad.

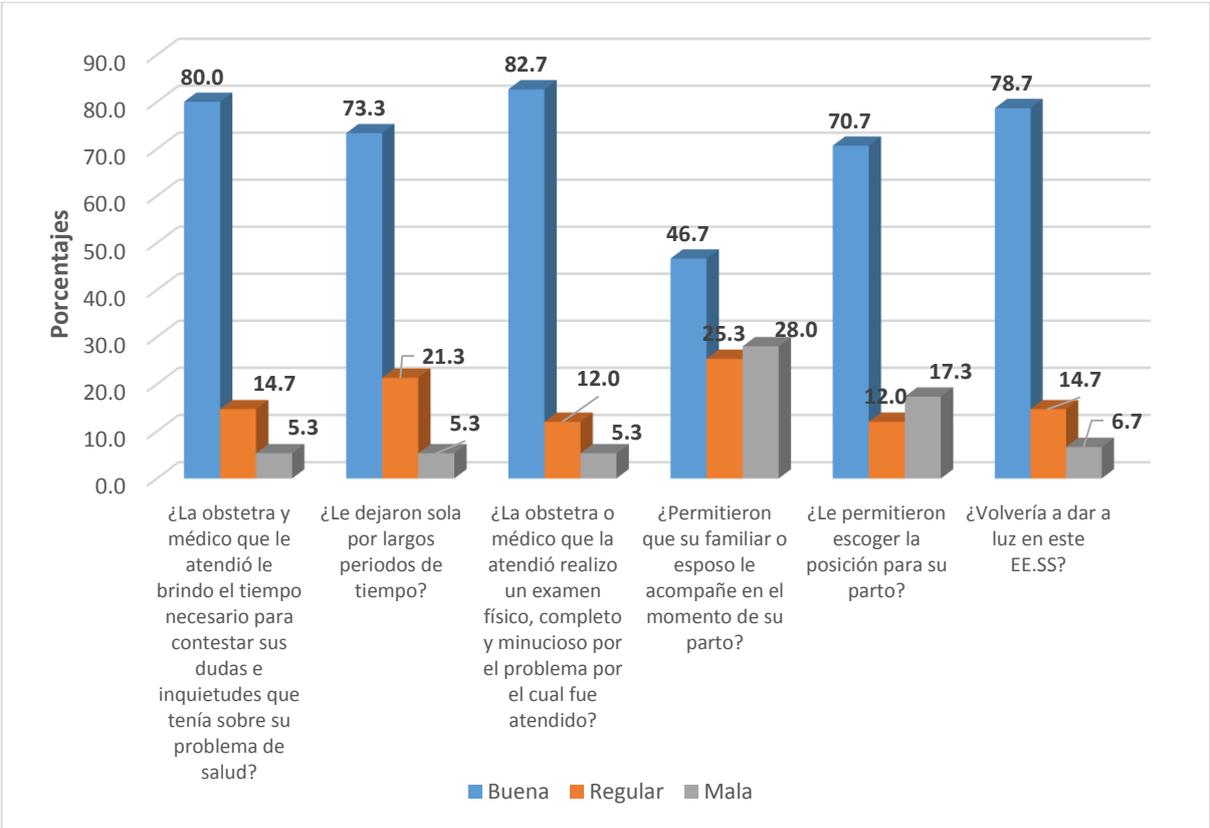
**Tabla Nº 4.** Percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en su dimensión seguridad, en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca - 2016.

Percepciones	Calidad de atención						Total	
	Buena		Regular		Mala		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
¿La obstetra y médico que le atendió le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas e inquietudes que tenía sobre su problema de salud?	60	80.0	11	14.7	4	5.3	75	100.0
¿Le dejaron sola por largos periodos de tiempo?	55	73.3	16	21.3	4	5.3	75	100.0
¿La obstetra o médico que la atendió realizo un examen físico, completo y minucioso por el problema por el cual fue atendido?	62	82.7	9	12.0	4	5.3	75	100.0
¿Permitieron que su familiar o esposo le acompañe en el momento de su parto?	35	46.7	19	25.3	21	28.0	75	100.0
¿Le permitieron escoger la posición para su parto?	53	70.7	9	12.0	13	17.3	75	100.0
¿Volvería a dar a luz en este EE.SS?	59	78.7	11	14.7	5	6.7	75	100.0

Fuente: Encuesta SERVQUAL MODIFICADA.

En la presente tabla tenemos que; de acuerdo a las percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en cuanto a su dimensión de seguridad de las pacientes puérperas del Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, con una buena percepción con un porcentaje promedio de 72.0% con 62 de 75 puérperas para ¿La obstetra o médico que la atendió realizo un examen físico, completo y minucioso por el problema por el cual fue atendido? Y en un segundo lugar con 60 de 75 ¿La obstetra y médico que le atendió le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas e inquietudes que tenía sobre su problema de salud? Con un menor porcentaje promedio del 11.3% con de 4 de 75 para ¿La obstetra y médico que le atendió le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas e inquietudes que tenía sobre su problema de salud? ¿Le dejaron sola por largos periodos de tiempo? ¿La obstetra o médico que la atendió realizo un examen físico, completo y minucioso por el problema por el cual fue atendido? De mala percepción.

**Gráfico N° 3.** Percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en su dimensión seguridad, en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca - 2016.



En el gráfico tenemos que; de acuerdo a las percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en cuanto a su dimensión de seguridad de las pacientes puérperas del Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, con una buena percepción con un porcentaje promedio de 72.0% con 82.7% de puérperas para ¿La obstetra o médico que la atendió realizó un examen físico, completo y minucioso por el problema por el cual fue atendido? Y en un segundo lugar con 80.0% para ¿La obstetra y médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas e inquietudes que tenía sobre su problema de salud? Con un menor porcentaje promedio del 11.3% con 5.3% para ¿La obstetra y médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas e inquietudes que tenía sobre su problema de salud? ¿Le dejaron sola por largos periodos de tiempo? ¿La obstetra o médico que la atendió realizó un examen físico, completo y minucioso por el problema por el cual fue atendido? De mala percepción.

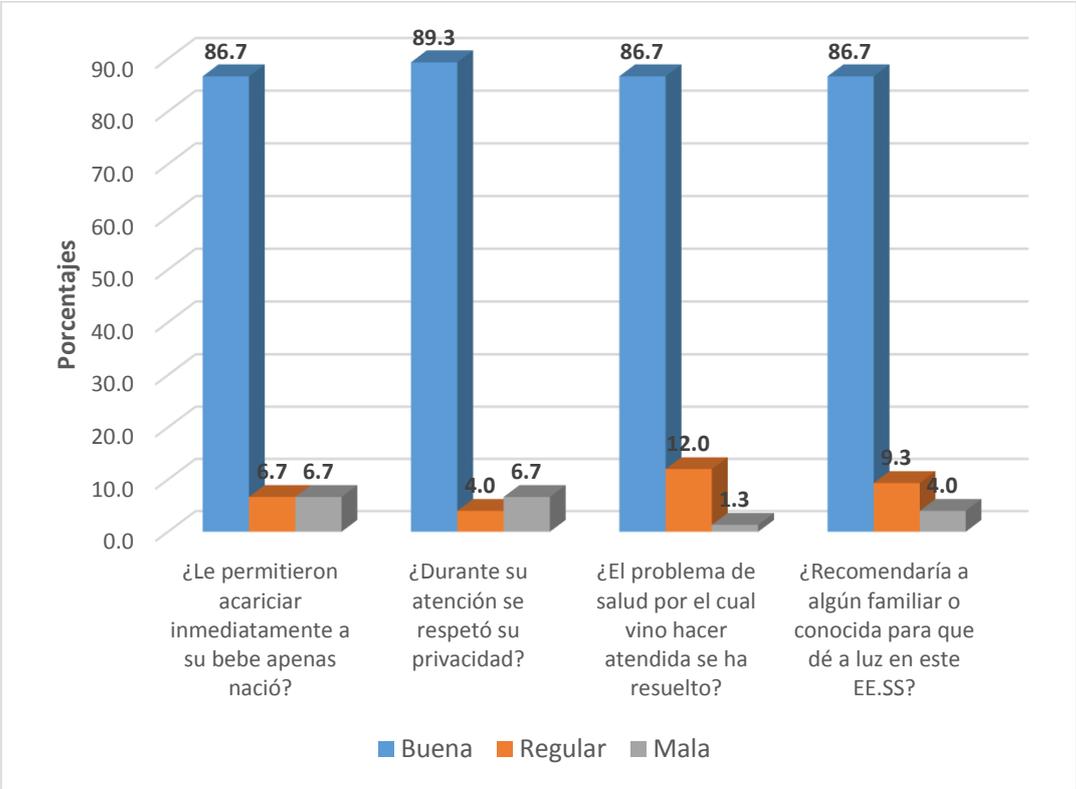
**Tabla Nº 5.** Percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en su dimensión confianza, en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca - 2016.

Percepciones	Calidad de atención						Total	
	Buena		Regular		Mala		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
¿Le permitieron acariciar inmediatamente a su bebe apenas nació?	65	86.7	5	6.7	5	6.7	75	100.0
¿Durante su atención se respetó su privacidad?	67	89.3	3	4.0	5	6.7	75	100.0
¿El problema de salud por el cual vino hacer atendida se ha resuelto?	65	86.7	9	12.0	1	1.3	75	100.0
¿Recomendaría a algún familiar o conocida para que dé a luz en este EE.SS?	65	86.7	7	9.3	3	4.0	75	100.0

Fuente: Encuesta SERVQUAL MODIFICADA.

En la presente tabla tenemos que; de acuerdo a las percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en cuanto a su dimensión de confianza de las pacientes púerperas del Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, tenemos que en percepciones el porcentaje promedio es de 87.3% para ¿Durante su atención se respetó su privacidad? Con 67 de 75 para buena calidad de atención y para la percepción promedio de menor porcentaje fue del 4.7% para ¿El problema de salud por el cual vino hacer atendida se ha resuelto? Con 1 de 75 púerperas para mala calidad de atención.

**Gráfico Nº 4.** Percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en su dimensión confianza, en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca - 2016.



En el gráfico tenemos que; de acuerdo a las percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en cuanto a su dimensión de confianza de las pacientes puérperas del Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, tenemos que en percepciones el porcentaje promedio es de 87.3% para ¿Durante su atención se respetó su privacidad? Con 89.3% para buena calidad de atención y para la percepción promedio de menor porcentaje fue del 4.7% para ¿El problema de salud por el cual vino hacer atendida se ha resuelto? Con 1.3% de puérperas para mala calidad de atención.

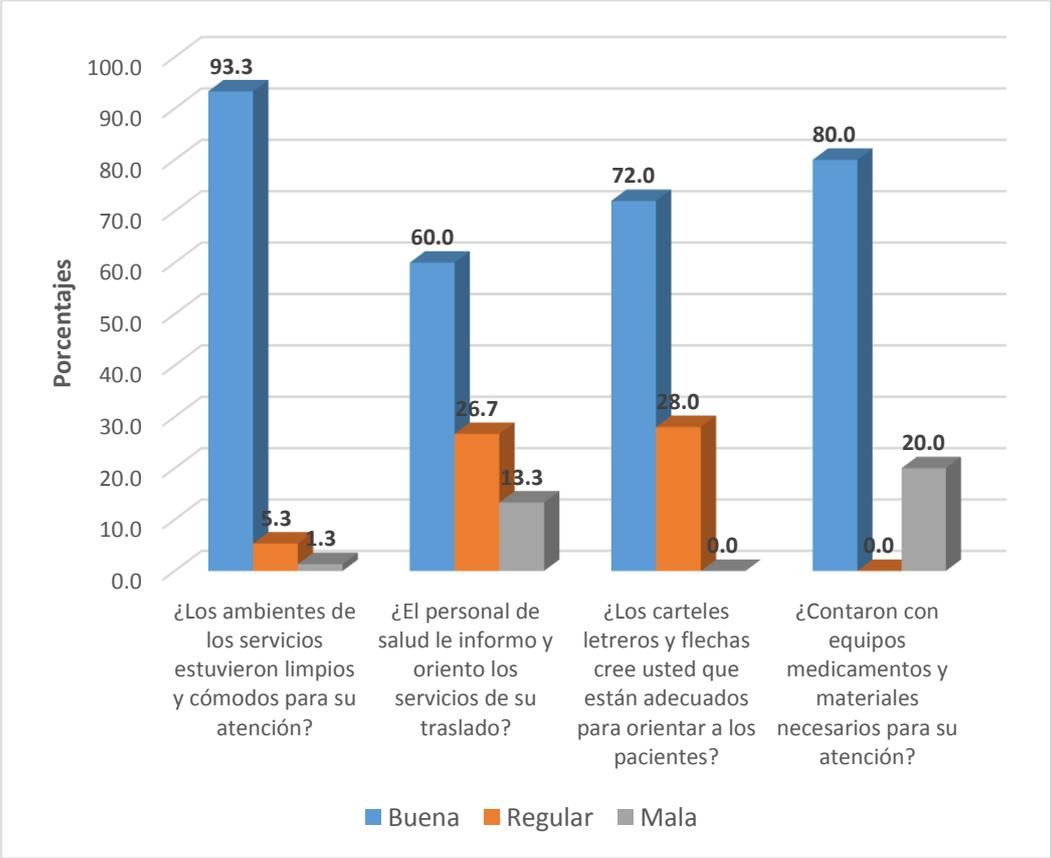
**Tabla Nº 6.** Percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en su dimensión elementos tangibles, en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca - 2016.

Percepciones	Calidad de atención						Total	
	Buena		Regular		Mala		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
¿Los ambientes de los servicios estuvieron limpios y cómodos para su atención?	70	93.3	4	5.3	1	1.3	75	100.0
¿El personal de salud le informo y oriento los servicios de su traslado?	45	60.0	20	26.7	10	13.3	75	100.0
¿Los carteles letreros y flechas cree usted que están adecuados para orientar a los pacientes?	54	72.0	21	28.0	0	0.0	75	100.0
¿Contaron con equipos medicamentos y materiales necesarios para su atención?	60	80.0	0	0.0	15	20.0	75	100.0

Fuente: Encuesta SERVQUAL MODIFICADA.

En la presente tabla tenemos que; de acuerdo a las percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en cuanto a su dimensión de elementos tangibles de las pacientes puérperas del Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, tenemos que la percepción de calidad obtuvo un porcentaje promedio de 76.3% con 70 de 75 para ¿Los ambientes de los servicios estuvieron limpios y cómodos para su atención? Y con un porcentaje promedio de 8.7% para ¿Los carteles letreros y flechas cree usted que están adecuados para orientar a los pacientes? Con menor de 0 de 75 de mala percepción.

**Gráfico Nº 5.** Percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en su dimensión elementos tangibles, en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca - 2016.



En el presente gráfico tenemos que; de acuerdo a las percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en cuanto a su dimensión de elementos tangibles de las pacientes puérperas del Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, tenemos que la percepción de calidad obtuvo un porcentaje promedio de 76.3% con 93.3% para ¿Los ambientes de los servicios estuvieron limpios y cómodos para su atención? Y con un porcentaje promedio de 8.7% para ¿Los carteles letreros y flechas cree usted que están adecuados para orientar a los pacientes? Con menor de 0.0% de mala percepción.

## **5.2. Análisis inferencial.**

El análisis inferencial de los datos se realizó mediante la distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales en base a la muestra del estudio.

## **5.3. Comprobación de hipótesis, técnicas estadísticas.**

La técnica para la comprobación de las hipótesis se hizo mediante las frecuencias relativas porcentuales analizando en cada categoría de la calidad de atención del parto según las dimensiones de la calidad.

## **5.4. Análisis.**

- El análisis de discusión sobre las percepciones de puérperas sobre la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar en cuanto a su dimensión de respuesta rápida tenemos que; de acuerdo a las percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en cuanto a su dimensión de respuesta rápida tenemos un porcentaje promedio de 82.0% es de buena calidad con el 84.0% para ¿Usted y su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud? Y con una percepción de un porcentaje promedio de 3.7% de mala calidad, para La atención que le brindo la obstetra en emergencia? con 2.7%. de mala calidad.
- El análisis de discusión sobre las percepciones de satisfacción de puérperas sobre la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar en cuanto a su dimensión de empatía tenemos que las percepciones de la calidad de la atención del parto en cuanto a su dimensión de empatía de las pacientes puérperas con un porcentaje promedio de 76.3%

de buena calidad, con el 88.0% para ¿El personal de salud mostro interés para solucionar cualquier problema que se le presento en su atención? Y con una mala percepción con un porcentaje promedio de 5.7%, con el 0.0% ¿El personal de salud le trató con amabilidad, respeto y paciencia? De mala calidad.

- El análisis de discusión sobre las percepciones de satisfacción de puérperas sobre la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar en cuanto a su dimensión de seguridad tenemos que las percepciones de la calidad de la atención del parto en cuanto a su dimensión de seguridad de las pacientes puérperas es de buena percepción con un porcentaje promedio de 72.0% con 82.7% de puérperas para ¿La obstetra o médico que la atendió realizo un examen físico, completo y minucioso por el problema por el cual fue atendido? Y en un segundo lugar con 80.0% para ¿La obstetra y médico que le atendió le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas e inquietudes que tenía sobre su problema de salud? Con un menor porcentaje promedio del 11.3% con 5.3% para ¿La obstetra y médico que le atendió le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas e inquietudes que tenía sobre su problema de salud? ¿Le dejaron sola por largos periodos de tiempo? ¿La obstetra o médico que la atendió realizo un examen físico, completo y minucioso por el problema por el cual fue atendido? De mala percepción.
- El análisis de discusión sobre las percepciones de satisfacción de puérperas sobre la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar en cuanto a su dimensión de confianza tenemos que las

percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en cuanto a su dimensión de confianza tenemos que en percepciones el porcentaje promedio es de 87.3% para ¿Durante su atención se respetó su privacidad? Con 89.3% para buena calidad de atención y para la percepción promedio de menor porcentaje fue del 4.7% para ¿El problema de salud por el cual vino hacer atendida se ha resuelto? Con 1.3% de púerperas para mala calidad de atención.

- El análisis de discusión sobre las percepciones de satisfacción de púerperas sobre la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar en cuanto a su dimensión de elementos tangibles tenemos que las percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en cuanto a su dimensión de elementos tangibles de las pacientes púerperas las percepciones de calidad obtuvo un porcentaje promedio de 76.3% con 93.3% para ¿Los ambientes de los servicios estuvieron limpios y cómodos para su atención? Y con un porcentaje promedio de 8.7% para ¿Los carteles letreros y flechas cree usted que están adecuados para orientar a los pacientes? Con menor de 0.0% de mala percepción.

## 5.5. DISCUSIÓN.

### 5.5.1. Discusión de autores internacionales.

- Westbrook, En su investigación. El parto humanizado: perspectivas de los profesionales en las maternidades hay cierto grado de similitud en cuanto al acompañamiento durante el proceso del parto y parto desean ser acompañadas por algún familiar o esposo de la dimensión seguridad en la cual mi estudio se entrevistó a través de la encuesta a 75 puérperas, analizando con un porcentaje promedio del 33.3% de regular calidad de percepción y hay una gran diferencia en cuanto a la infraestructura que es una barrera en argentina en comparación con Perú (Cajamarca, Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar) en la evaluación de la dimensión elementos tangibles en las preguntas (19, 21 y 22) relacionadas a infraestructura, el porcentaje promedio es de 81.7% de percepción de buena calidad y el 11.1% es regular.
- Hernández A y Vázquez M. en su investigación “el cuidado de enfermería comprometido: motor en la satisfacción de la gestante en el control prenatal”. Comprobó que el cuidado y compromiso de la enfermera genera satisfacción de aceptación e interacción con la enfermera, en la cual la paciente se siente acogida; en la cual hay similitud con nuestra investigación que corresponde a las dimensiones de respuesta rápida, empatía, seguridad, y confianza con la mayoría de preguntas que determinan con el 81.5% de percepción de buena calidad de atención brindada por parte del personal de salud destacando la obstetra que cumple con el mayor compromiso para la percepción de buena calidad atención y el medico
- En su investigación de Acosta N. coincidimos en que el mayor porcentaje lo obtuvieron en cuanto a la ocupación de ama de casa el 69.9%; primíparas con

50.7%; con una diferencia de 0.8% en ama de casa y 6.7% en primíparas y hay diferencia en el estado civil y el grado de instrucción que, para Acosta el 46% son casadas y el 55% tienen secundaria completa. en mi investigación la mayoría de puérperas entrevistadas tiene secundaria completa con 26.7% y con el segundo mejor porcentaje lo obtuvo primaria completa con 21.3% y no coincidimos en el estado civil Acosta encontró que el 46% están casadas y en cuanto a la investigación realizada encontramos que el 72.0% son convivientes. Para lo cual Acosta encontró que la satisfacción promedio fue del 51.5% y en mi investigación concluyo determinando que el 78.7% de las puérperas perciben una buena calidad de atención.

#### **5.5.2. Discusión de autores nacionales.**

- En la investigación de Esquivel y Solís; investigación titulada satisfacción de las madres con el cuidado obstétrico durante el parto-puerperio en la Maternidad de María-Chimbote. 2013; no coincidimos en ninguno de sus dimensiones, en cuanto a la dimensión de empatía en ¿El personal de salud le trató con amabilidad, respeto y paciencia? ¿El personal de salud mostro interés para solucionar cualquier problema que se le presento en su atención? obtuvimos los mejores porcentajes de percepciones de buena calidad con 88.0% y 85.3% en la dimensión de seguridad ¿Le dejaron sola por largos periodos de tiempo? fue una percepción de calidad con el 73.3%, en la dimensión de confianza ¿El problema de salud por el cual vino hacer atendida se ha resuelto? obtuvo 86.7% y la más percibida esta con elementos tangibles ¿Los ambientes de los servicios estuvieron limpios y cómodos para su atención?

- En mi investigación coincide con la investigación de Wajajai En su investigación que lleva como título percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del servicio de Centro Obstétrico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Enero- Febrero 2013. En la edad que con el mayor porcentaje están en mujeres jóvenes con el 64.0%, en su ocupación el 69.3% son ama de casa, y no coincide con la paridad que demuestra que solo el 5.1% es primípara y en mi investigación el 50.7% refiere ser primípara y el 44.0% multípara. La cual la dimensión de seguridad coincide con mi investigación realizada por que fue la que obtuvo el menor porcentaje promedio de 72.0% con el menor porcentaje ¿Permitieron que su familiar o esposo le acompañe en el momento de su parto? con el 46.7% para buena calidad. Y las dimensiones mejor calificadas fueron la de confianza con 87.3% de buena calidad y la dimensión de respuesta rápida con el segundo mejor porcentaje de 82.0% de buena calidad.
- En la dimensión de Gabriela del trato del personal demostró que el 82.0% es de percepción de buen trato con la pregunta de amabilidad con el 73.0%, la cual coincide con mi dimensión de empatía ¿El personal de salud le trató con amabilidad, respeto y paciencia? con segundo mejor calificación de 85.3% de las puérperas entrevistadas tienen la percepción de buena calidad, En la dimensión sobre la libre elección de la posición del parto con un promedio de 75.0% es insatisfactorio por no tener información de que pueden elegir, el cual no coincide con mi dimensión de seguridad de ¿Le permitieron escoger la posición para su parto? por qué el 70.7% es de buena calidad y con su dimensión acompañamiento con más del 50.0% están informadas para el acompañamiento de algún familiar y que los ayuda a relajarse en la cual con mi dimensión de seguridad ¿Permitieron que su familiar o esposo le acompañe

en el momento de su parto? Obtuvo 46.7% el menor porcentaje de todas las preguntas de las dimensiones

- En la comparación de la investigación del autor Alaya sobre la 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. Tenemos que en la edad y en la educación no coincide por que el 50.5% están menores de 20 años con el 20.8% y el 29.7% entre 25-29 años y con el 59.0% secundaria completa. En mi investigación el 64.0% son jóvenes y solo el 6.7% son adolescentes, el 26.7% con secundaria completa y 21.3% primaria completa, hay coincidencia con el mayor porcentaje en la ocupación de ama de casa, estado civil de conviviente, en la paridad de primigesta. En preguntas según el autor coincidimos con la percepción con mi investigación de ¿Le permitieron acariciar inmediatamente a su bebe apenas nació? ¿Los ambientes de los servicios estuvieron limpios y cómodos para su atención? y no coincidimos notablemente en el ¿Permitieron que su familiar o esposo le acompañe en el momento de su parto?, que fue la que obtuvo el más bajo porcentaje del 46.7% solo están con buena calidad de atención, en cuanto a las dimensiones no coincidimos en la dimensión de respuesta rápida para mi investigación fue la segunda mejor percibida y la dimensión de elementos tangibles es la segunda menos valorada.

## 5.6. CONCLUSIONES.

En base a los resultados encontrados de la investigación de determinas las perspectivas y percepciones de satisfacción de las puérperas sobre la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar de 75 entrevistadas concluimos:

- En cuanto a las características sociodemográficas y Gineco-Obstétricas tenemos que el 100% de las 75 de 75 puérperas tienen controles prenatales, está en un segundo lugar con un 94.7% de sus partos actuales fueron atendidos por un obstetra, en un tercer lugar con 72.0% está el estado civil de conviviente y con un cuarto lugar esta con el 69.3% en ocupación de la población de ama de casa.
- La percepción de la calidad es buena en un promedio de 87.3% en la dimensión de confianza y en la dimensión respuesta rápida con un promedio de 82.0%, resaltando que se considera buena calidad con un 93.3% para la pregunta ¿Los ambientes de los servicios estuvieron limpios y cómodos para su atención? que pertenece a la dimensión elementos tangibles. Como regular y mala calidad resalta con el 38.7% la interrogante ¿El médico y la Obstetra que le atendió mantuvieron suficiente comunicación para explicarle e informarle los procedimientos de su problema de salud? de la dimensión empatía y con 40% la interrogante ¿El personal de salud le informó y orientó los servicios de su traslado?

## 5.7. RECOMENDACIONES.

- Sensibilizar al personal de salud para brindar una atención con calidad y calidez. Promocionar, capacitar, motivar, fomentar y comprometer la participación de la pareja y mejorar la calidad de atención para las sesiones de psicoprofilaxis porque el 32.0% si tiene alguna sesión de psicoprofilaxis y el 68.0% si bien la mayoría; la entrevista que se realizó a las puérperas dieron una respuesta de que si tienen sesiones de psicoprofilaxis es solo de una o dos sesiones y no tienen preparación educativa, física y emocional; para afrontar todos los momentos de incertidumbre, temor, control, respiración y posiciones para aminorar la tensión o dolor.
- Al Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar y personal de salud seguir enfocado en la satisfacción de las percepciones de la puérpera de realizar procesos de mejora continua para mejorar la satisfacción de las puérperas atendidas en el establecimiento de salud terminar su embarazo en un establecimiento de salud para disminuir las muertes maternas y partos domiciliarios porque todavía encontramos con un menor porcentaje que tienen excusas cuando preguntas el porqué, teniendo en consideración las dimensiones de seguridad que fue el ítem que obtuvo un promedio de porcentaje de 72.0% con la menor calificación para ¿Permitieron que su familiar o esposo le acompañe en el momento de su parto? Con el 46.7% de buena calidad.

## ANEXOS Y APÉNDICES.

### - DATOS FUENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

1. Ministerio de salud, dirección general de salud de las personas, dirección ejecutiva de servicios de salud, dirección de garantía de la calidad y acreditación. encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud (citado agosto 2002) Encontrado <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/dgsp/documentos/decs/07%20%20Encuesta%20Usuarios%20Externos.pdf>
2. Análisis de situación de Salud (ASIS) Cajamarca 2015; 33-65. Recuperado el 24 de noviembre del 2016.
3. DONABEDIAN, A. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. Revista de Salud Pública de México 1993; 35(3):238-247.
4. WILLIAMS B. Patient satisfaction: ¿a valid concept? Social Science & Medicine 1994; 38.
5. Espinoza R, JL. Percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del Centro Obstétrico del Hospital San Juan de Lurigancho Enero2014. [tesis pregrado] Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima 2014. Revisado el 24 de noviembre del 2016. En:  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3527/3/Espinoza\\_rj.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3527/3/Espinoza_rj.pdf)
6. Westbrook, Lara Kaplan, "El parto humanizado: perspectivas de profesionales en las maternidades públicas de Buenos Aires" (2015). Independent Study Project (ISP) Collection. Paper 2245.  
[http://digitalcollections.sit.edu/isp\\_collection/2245](http://digitalcollections.sit.edu/isp_collection/2245)
7. Hernández A.M, Vázquez M.L. el cuidado de enfermería comprometido: motor en la satisfacción de la gestante en el control prenatal. Revisado Univ. Salud. 2015;17[1]:80-96

8. Acosta N, NA. satisfacción materna con la atención hospitalaria proporcionada a una institución pública [tesis pregrado] Universidad Autónoma de San Luis de Potosí. España 2015. Revisado el 28 de noviembre del 2016 en:  
<http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/3910/3/MAE1STM01501.pdf>
9. Esquivel P, PJ. y Solis V, AN. satisfacción de las madres con el cuidado obstétrico durante el parto-puerperio en maternidad de maría-Chimbote [tesis pregrado] Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote 2013. Revisado el 24 de noviembre del 2016 en:  
<http://obstetricia.uladech.edu.pe/en/investigacion/finish/13-2013/111-satisfaccion-de-las-madres-con-el-cuidado-obstetrico-durante-el-parto-puerperio-en-maternidad-de-maria-chimbote-2013>
10. Wajajay N, WY. Percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del servicio de centro obstétrico del hospital nacional Daniel Alcides Carrión [tesis pregrado] Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima 2013. Revisado el 24 de noviembre del 2016 en:  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/461/1/Wajajay\\_nw.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/461/1/Wajajay_nw.pdf)
11. Vela C, G. Percepción de la paciente sobre la atención del parto humanizado en el servicio de centro obstétrico del instituto nacional materno perinatal durante el periodo marzo, abril de 2015 [tesis pregrado] Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima 2015. Revisado el 24 de noviembre del 2016 en:  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4278/1/Vela\\_cg.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4278/1/Vela_cg.pdf)
12. Ayala G, GL. 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 pregrado] Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima 2015. Revisado el 19 de noviembre del 2016 en:  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4059/1/Ayala\\_gg.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4059/1/Ayala_gg.pdf)
13. Salvat alfa diccionario enciclopédico ilustrado 1° ed. Barcelona: CAYFOSA-Santa Perpétua de Mogoda; 1988. Percepción; p.868.
  14. Para Suraman, A., Zeithaml, V. A. Y Berry, L. L. (1988). "SERVQUAL: a Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol 64 (Nº 1), pp. 12-40.
  15. VUORI H. Patient satisfaction-An attribute or indicator of the quality of care? *QRB* 1987; March:106-8.
  16. MIRA JJ, ARANAZ J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Med Clin (Barc)* 2000;114(Supl 3):26-33.
  17. Llusía JB, Núñez JAC. Tratado de ginecología: fisiología, obstetricia, perinatología, ginecología, reproducción: Díaz de Santos; 1993.
  18. Cunningham FG, Williams JW. Obstetricia de Williams: 22a edición: McGraw-Hill; 2006.
  19. Minsa. Norma técnica de salud de la unidad productora de servicios de salud centro obstétrico. In: minsa/dgsp-v.01, editor.
  20. Making pregnancy safer: the critical role of the skilled attendant: a joint statement by who, icm, figo, world health organization, geneva, switzerland. World health organization: 2004.
  21. World health report 2005: make every mother and child count, who, geneva, switzerland. World health organization: 2005.
  22. Donabedian a. Evaluating the quality of medical care. *The milbank quarterly*. 2005; 83 (4):691–729.

23. Bazant ES. Women's place of delivery and experience of quality in delivery care: a quantitative and qualitative study in nairobi's informal sttlements. Baltimore, Maryland: Johns Hopkins University; 2008.
24. McAlexander JH, Kaldenberg DO, Koenig HF. Service quality measurement. *Journal of health care marketing*. 1994; 14(3):34-40.
25. Cronin JJ, Jr., Taylor SA. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*. 1992; 56(3):55-68.
26. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. 1988; 64(1):12-40.
27. Babakus E, Boller GW. An empirical assessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Business Research*. 1992 5//; 24(3):253-68.
28. Boulding W, Kalra A, Staelin R, Zeithaml V. A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions. *Journal of Marketing Research*. 1993 //;30 (1):7-27.
29. Zhou L. A dimension-specific analysis of performance-only measurement of service quality and satisfaction in China's retail banking. *Journal of Services Marketing*. 2004; 18(7):534-46.
30. Page Jr TJ, Spreng RA. Difference scores versus direct effects in service quality measurement. *Journal of service research*. 2002; 4(3):184-92.
31. Andronikidis A, Bellou V. Verifying alternative measures of the service-quality construct: consistencies and contradictions. *Journal of Marketing Management*. 2010; 26(5-6):570-87.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA: ANEXO 1

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN	
			VARIABLES	DIMENSIONES
<p><i>¿Cuáles son las percepciones sobre la calidad de atención del parto, en el centro de salud materno perinatal simón bolívar - Cajamarca 2016?</i></p>	<p><b>GENERAL</b> <i>Determinar las percepciones sobre la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca - 2016.</i></p> <p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Identificar las percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en su dimensión de respuesta rápida, en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca - 2016.</i></li> <li><i>Identificar las percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en su dimensión de empatía, en el Centro de Salud</i></li> </ul>	<p><b>GENERAL</b> <i>Existen niveles de satisfacción en las percepciones de puérperas sobre la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar – Cajamarca, 2016.</i></p> <p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Existen percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en su dimensión de respuesta rápida, en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca - 2016.</i></li> <li><i>Existen percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en su dimensión</i></li> </ul>	<p>percepciones sobre la calidad de atención del parto</p>	<p>Respuesta rápida Empatía Seguridad Confianza Elementos tangibles</p>
			<p><i>Características sociodemográficas y gineco-</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Paridad</i></li> <li><i>Atención de parto</i></li> <li><i>Psicoprofilaxis</i></li> <li><i>Controles prenatales</i></li> <li><i>Estado civil</i></li> </ul>

	<p><i>Materno Perinatal Simón Bolívar-Cajamarca 2016.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Identificar las percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en su dimensión de seguridad, en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca - 2016.</i></li> <li>• <i>Identificar las percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en su dimensión de confianza, en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca - 2016.</i></li> <li>• <i>Identificar las percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en su dimensión de elementos tangibles, en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca - 2016.</i></li> </ul>	<p><i>de empatía, en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar-Cajamarca 2016.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Existen percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en su dimensión de seguridad, en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca - 2016.</i></li> <li>• <i>Existen percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en su dimensión de confianza, en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca - 2016.</i></li> <li>• <i>Existen percepciones de satisfacción sobre la calidad de la atención del parto en su dimensión de elementos tangibles, en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca - 2016.</i></li> </ul>	<p><i>obstétricas de la madre</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Educación</i></li> <li>• <i>Ocupación</i></li> <li>• <i>Procedencia</i></li> <li>• <i>Religión</i></li> <li>• <i>Seguro social</i></li> </ul>
--	--	--	---------------------------------------	---

## ANEXO 2

### VALIDEZ DEL INSTRUMENTO (JUCIO DE EXPERTOS)

“Percepciones sobre la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca - 2016.”

<b>Criterios</b>	<b>Indicadores</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>Total</b>	<b>Proporción de concordancia</b>
<b>ACTUALIDAD</b>	Adecuado a la identificación del conocimiento de las variables.	<b>0.90</b>	<b>0.95</b>	<b>0.90</b>	<b>2.75</b>	<b>0.92</b>
<b>CLARIDAD</b>	Esta formulado con lenguaje apropiado.	<b>0.95</b>	<b>0.90</b>	<b>0.90</b>	<b>2.75</b>	<b>0.92</b>
<b>CONSISTENCIA</b>	Basado en aspectos teóricos de conocimiento.	<b>0.90</b>	<b>0.95</b>	<b>0.90</b>	<b>2.75</b>	<b>0.92</b>
<b>COHERENCIA</b>	Existe coherencia entre los índices e indicadores y dimensiones.	<b>0.85</b>	<b>0.95</b>	<b>0.90</b>	<b>2.70</b>	<b>0.90</b>
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Adecuado para valorar aspectos de variables de investigación.	<b>0.95</b>	<b>0.90</b>	<b>0.85</b>	<b>2.70</b>	<b>0.90</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	La estrategia responde al propósito de la investigación.	<b>0.90</b>	<b>0.90</b>	<b>0.95</b>	<b>2.75</b>	<b>0.92</b>
<b>OBJETIVO</b>	Esta expresado en capacidades observables.	<b>0.95</b>	<b>0.90</b>	<b>0.90</b>	<b>2.75</b>	<b>0.92</b>
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Existe una organización lógica en el instrumento.	<b>0.90</b>	<b>0.95</b>	<b>0.95</b>	<b>2.80</b>	<b>0.93</b>
<b>SUFICIENCIA</b>	Comprende los aspectos en cantidad y claridad con respecto a las variables de investigación.	<b>0.95</b>	<b>0.90</b>	<b>0.95</b>	<b>2.80</b>	<b>0.93</b>
<b>TOTAL</b>		<b>8.25</b>	<b>8.30</b>	<b>8.20</b>	<b>24.75</b>	<b>8.25</b>
Es válido solo si $P \geq 0.60$						<b>Válido</b>

### ANEXO 3

#### VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.

#### RECURSOS (HUMANOS, MATERIALES)

DESCRIPCION	CANTIDAD	COSTO UNIT.	COSTO TOTAL
<b>MATERIALES DE ESCRITORIO.</b>			
Papel Bond A-4 millar	1	40	S/. 40.00
Tinta de Impresora	1	50	S/. 100.00
Folders manila	6	0.5	S/. 23.00
Anillados	10	10	S/. 200.00
Útiles de escritorio			S/. 50.00
Fotocopias	500	0.1	S/. 100.00
Empastados	3	100	S/. 400.00
<b>RECURSOS HUMANOS.</b>			
Responsable de la investigación	1	500	S/. 1,090.00
Asesor	1	2000	S/. 1,500.00
Estadístico	1	250	S/. 1,500.00
<b>RECURSOS MATERIALES.</b>			
Equipo de cómputo laptop	1	2500	S/. 2,500.00
Internet 6 meses	6	30	S/. 300.00
Movilidad			S/. 500.00
Cámara fotográfica	1	600	S/. 1,000.00
Memoria USB 2Gb	1	30	S/. 30.00
Otros			S/. 1,000.50
<b>Total</b>			<b>S/. 10,283.50</b>

- REGISTRO DE OBSERVACIÓN O ENTREVISTAS APLICADAS.

**ANEXO 4**

**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS**

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE OBSTETRICIA**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Título del estudio: PERCEPCIONES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PARTO EN EL CENTRO DE SALUD MATERNO PERINATAL SIMÓN BOLÍVAR, CAJAMARCA - 2016.

Investigadora: LEÓN CRUZADO NOEMÍ

El objetivo de este estudio es determinar las percepciones sobre la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Materno Perinatal Simón Bolívar, Cajamarca - 2016.

Se realizará una encuesta por parte de la investigadora para recoger información acerca de las variables relacionadas con el estudio y se medirá la calidad y satisfacción mediante un cuestionario validado para este fin. La información obtenida a través de esta entrevista será mantenida bajo estricta **confidencialidad**.

Yo.....

He sido informada de los beneficios de esta investigación para mí, del carácter confidencial de las respuestas, he podido hacer preguntas, he disipado mis dudas y he recibido información sobre el mismo a través de la investigadora.

Comprendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirarme cuando lo desee, sin que ello interfiera o tenga alguna consecuencia en mis cuidados médicos.

Voluntariamente presto mi conformidad para participar en esta investigación

---

FIRMA DEL PACIENTE

DNI:.....



**5. RELIGIÓN:**

Católica

Nazareno

Evangélica

Adventista

**6. SEGURO SOCIAL:**

SIS

Es Salud

otro

**DATOS GINECO- OBSTÉTRICOS:**

1. FORMULA OBSTÉTRICA: G\_\_\_ P\_\_\_A\_\_\_R\_\_\_A

2. PSICOPROFILAXIS: SI ( ) NO ( )

3. CONTROLES PRENATALES: SI ( ) NO ( )

4. ATENCIÓN DEL PARTO ACTUAL.

## Anexo 6

<b>PERCEPCIONES</b>							
Califique las Percepciones que se refieren a como usted <b>HA RECIBIDO</b> , la atención en el servicio. Utilice una escala numérica del 1 al 6. Considere a 1 como la menor calificación y 6 como la mayor calificación.							
N°	<i>Preguntas de percepciones</i>	1	2	3	4	5	6
1	¿Usted y su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?						
2	¿Usted y su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?						
3	¿La atención que le brindo la obstetra en emergencia?						
4	¿La atención de laboratorio fue rápida?						
5	¿El personal de salud le trató con amabilidad, respeto y paciencia?						
6	¿El médico y la obstetra que le atendió mantuvieron suficiente comunicación para explicarle e informarle los procedimientos de su problema de salud?						
7	¿El personal de salud mostro interés para solucionar cualquier problema que se le presento en su atención?						
8	¿Usted comprendió la explicación que le brindo el personal de salud sobre los procedimientos realizados y el resultado de su atención?						
9	¿La obstetra y médico que le atendió le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas e inquietudes que tenía sobre su problema de salud?						
10	¿Le dejaron sola por largos periodos de tiempo?						
11	¿La obstetra o médico que la atendió realizo un examen físico, completo y minucioso por el problema por el cual fue atendido?						
12	¿Permitieron que su familiar o esposo le acompañe en el momento de su parto?						
13	¿Le permitieron escoger la posición para su parto?						
14	¿Volvería a dar a luz en este EE. SS?						
15	¿Le permitieron acariciar inmediatamente a su bebe apenas nació?						
16	¿Durante su atención se respetó su privacidad?						
17	¿El problema de salud por el cual vino hacer atendida se ha resuelto?						
18	¿Recomendaría a algún familiar o conocida para que dé a luz en este EE.SS?						
19	¿Los ambientes de los servicios estuvieron limpios y cómodos para su atención?						
20	¿El personal de salud le informo y oriento los servicios de su traslado?						
21	¿Los carteles letreros y flechas cree usted que están adecuados para orientar a los pacientes?						
22	¿Contaron con equipos medicamentos y materiales necesarios para su atención?						



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

Cajamarca, 17 de enero del 2017

Oficio N° 05 – 2017 – FMHyCS-EPO-UAP-C

Doctor:

**WILSON LEÓN VILCA**

JEFE DEL CENTRO MATERNO PERINATAL SIMÓN BOLÍVAR – CAJAMARCA

**ASUNTO: SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE ENCUESTAS A PUÉRPERAS**

Es grato dirigirme a usted, para hacer llegar el saludo a nombre de la UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS y el mío propio; y al mismo tiempo solicitar la **autorización para el recojo de información** a través de la encuesta a púerperas en la institución que usted dirige; la misma que será plasmada en la investigación titulada **"PERCEPCIONES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PARTO EN EL CENTRO DE SALUD MATERNO PERINATAL SIMÓN BOLÍVAR, CAJAMARCA - 2016"**, que será alcanzada a su institución para ser tomada en cuenta en el área de calidad.

BACHILLER: LEÓN CRUZADO, NOEMI

ASESOR: MCS. OBS. JANE JULINCASTRO

Seguro de contar con su valiosa colaboración, en la formación de las futuras obstetras, aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima.

Atentamente



GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA  
C.S. SIMÓN BOLÍVAR  
OFICINA DE SECRETARÍA

MAD N° \_\_\_\_\_  
FECHA 17/01/17  
HORA 9:17 am.  
FIRMA [Signature]

SECRETARÍA  
Nancy Cruzado Bolazari  
OBSTETRA  
COP 43498

C-17-1-17





