



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA CON MENCIÓN EN GERENCIA DE
SERVICIOS Y PROMOCIÓN DE LA SALUD**

TESIS

**CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PUERPERIO EN EL
SERVICIO DE OBSTETRICIA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN
DE LAS PACIENTES EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE
DE TACNA, PERIODO ABRIL-JUNIO 2021**

PRESENTADO POR

YUSSELINOVICH VRADISLAVA VIGIL DAVALOS

ASESORA

DRA. RINA MARIA ALVAREZ BECERRA

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN SALUD
PÚBLICA CON MENCIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS Y
PROMOCIÓN DE LA SALUD**

MOQUEGUA – PERÚ

2023



Universidad José Carlos Mariátegui

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, en calidad de Jefe de la Unidad de Investigación de la **Escuela de Posgrado**, certifica que el trabajo de investigación () / Tesis (X) / Trabajo de suficiencia profesional () / Trabajo académico (), titulado “**CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PUERPERIO EN EL SERVICIO DE OBSTETRICIA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PACIENTES EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA, PERIODO ABRIL-JUNIO 2021**” presentado por el(la) **YUSSELINOVICH VRADISLAVA VIGIL DAVALOS**, para obtener el grado académico (X) o Título profesional () o Título de segunda especialidad () de: **MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA CON MENCIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS Y PROMOCIÓN DE LA SALUD**, y asesorado por el(la) **Dra. RINA MARÍA ÁLVAREZ BECERRA**, designado como asesor con Resolución Directoral N°0300-2021-DEPG-UJCM, fue sometido a revisión de similitud textual con el software TURNITIN, conforme a lo dispuesto en la normativa interna aplicable en la UJCM.

En tal sentido, se emite el presente certificado de originalidad, de acuerdo al siguiente detalle:

Programa académico	Aspirante(s)	Trabajo de investigación	Porcentaje de similitud
MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA CON MENCIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS Y PROMOCIÓN DE LA SALUD	YUSSELINOVICH VRADISLAVA VIGIL DAVALOS	CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PUERPERIO EN EL SERVICIO DE OBSTETRICIA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PACIENTES EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA, PERIODO ABRIL-JUNIO 2021	27%

El porcentaje de similitud del Trabajo de investigación es del **27%**, que está por debajo del límite **PERMITIDO** por la UJCM, por lo que se considera apto para su publicación en el Repositorio Institucional de la UJCM.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para la obtención de grado académico o título profesional o título de segunda especialidad.

Moquegua, 10 de junio del 2024

UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

Dra. DORA AMALIA MAYTA HUIZA
Jefe (e) de la Unidad de Investigación de la
Escuela de Posgrado

INDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	2
1.2. Definición del Problema	5
1.3. Objetivo de la investigación	6
1.4. Justificación y limitaciones de la investigación	6
1.5. Variables	8
1.6. Hipótesis de la investigación	13
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	14
2.1. Antecedentes de la investigación.	14
2.2. Bases teóricas.	18
2.3. Marco conceptual.	27
CAPÍTULO III. MÉTODO	33
3.1. Tipo de investigación.	33
3.2. Diseño de Investigación.	33
3.3. Población y Muestra.	34
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	35
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.	36
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	37
4.1. Presentación de resultados por variables	37
4.2. Discusión de resultados	61
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	69
5.1. Conclusiones	69
5.2. Recomendaciones	71
BIBLIOGRAFÍA	72
ANEXOS	78

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Distribución según grupo etario de la paciente puérpera atendida por el personal de obstetricia del HHUT, abril-junio del 2021.	37
Tabla 2. Distribución porcentual del grado de instrucción de la paciente puérpera HHUT, abril-junio del 2021.	39
Tabla 3. Distribución porcentual del tipo de seguro de la paciente puérpera en el HHUT, abril-junio del 2021.	40
Tabla 4. Nivel de satisfacción de acuerdo a la atención recibida por el personal de obstetricia en las puérperas del HHUT, abril-junio 2021.	41
Tabla 5. Nivel de satisfacción de acuerdo a la atención recibida por el personal de obstetricia en la paciente puérpera según la dimensión accesibilidad en el HHUT, abril-junio del 2021.	42
Tabla 6. Nivel de satisfacción según la dimensión explica y facilita de acuerdo a la atención recibida por el personal de obstetricia en la paciente puérpera del HHUT, abril-junio del 2021.	43
Tabla 7. Nivel de satisfacción de acuerdo a la atención recibida por el personal de obstetricia según la dimensión conforta en la paciente puérpera del HHUT, abril-junio del 2021.	44
Tabla 8. Nivel de satisfacción de acuerdo a la atención recibida por el personal de obstetricia según la dimensión previsión o se anticipa en la paciente puérpera HHUT, abril-junio del 2021.	45
Tabla 9 Nivel de satisfacción de acuerdo a la atención recibida por el personal de obstetricia según la dimensión establecimiento de confianza en la paciente puérpera del HHUT, abril-junio del 2021.	46
Tabla 10 Nivel de satisfacción de acuerdo a la atención recibida por el personal de obstetricia según la dimensión monitorea y hace seguimiento en la paciente puérpera del HHUT, abril-junio del 2021.	47

Tabla 11	Distribución del porcentaje de satisfacción de acuerdo a la atención recibida por el personal de obstetricia en las puérperas hospitalizadas. Abril-junio del 2021.	48
Tabla 12	Calidad de atención con respecto a la satisfacción de la paciente puérpera según la dimensión fiabilidad en el HHUT, abril-junio del 2021.	49
Tabla 13	Calidad de atención con respecto a la satisfacción de la paciente puérpera según la Dimensión capacidad de respuesta en el HHUT, abril-junio del 2021.	51
Tabla 14	Calidad de atención con respecto a la satisfacción de la paciente puérpera según la dimensión seguridad en el HHUT, abril-junio del 2021.	52
Tabla 15	Calidad de atención con respecto a la satisfacción de la paciente puérpera en la dimensión empatía en el HHUT, abril-junio del 2021.	53
Tabla 16	Calidad de atención con respecto a la satisfacción de la paciente puérpera según la dimensión aspectos tangibles en el HHUT, abril-junio del 2021.	54
Tabla 17	Calidad de atención con respecto a la satisfacción de la paciente puérpera del HHUT, abril-junio del 2021.	55
Tabla 18	Calidad de atención con respecto a la satisfacción de la paciente puérpera del HHUT, abril-junio del 2021, de acuerdo a cada pregunta, ordenado de mayor insatisfacción a satisfecho.	57
Tabla 19	Datos estadísticos evaluados de la calidad de atención con respecto a la satisfacción de la paciente puérpera en el HHUT, abril-junio del 2021	59
Tabla 20	Matriz de correlaciones entre Calidad de atención y Satisfacción de las puérperas.	60

INDICE DE GRAFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Distribución según grupo etario de la paciente puérpera atendida por el personal de obstetricia del HHUT. Abril-junio del 2021.	38
Gráfico 2. Grado de instrucción de la paciente puérpera en el HHUT, abril-junio del 2021.	39
Gráfico 3. Tipo de seguro de la paciente puérpera HHUT, abril-junio del 2021.	40
Gráfico 4. Nivel de satisfacción de acuerdo a la atención recibida en las puérperas del HHUT. Abril-junio 2021.	41
Gráfico 5. Nivel de satisfacción según la dimensión accesibilidad en la paciente puérpera del HHUT, abril-junio del 2021.	42
Gráfico 6. Nivel de satisfacción según la dimensión explica y facilita en la paciente puérpera del HHUT, abril-junio del 2021.	43
Gráfico 7. Nivel de satisfacción según la dimensión conforta en la paciente puérpera del HHUT. Abril-junio del 2021.	44
Gráfico 8. Nivel de satisfacción según la dimensión previsión o se anticipa en la paciente puérpera HHUT, abril-junio del 2021.	45
Gráfico 9 Nivel de satisfacción según la dimensión establecimiento de confianza en la paciente puérpera del HHUT, abril-junio del 2021.	46
Gráfico 10 Nivel de satisfacción según la dimensión monitorea y hace seguimiento en la paciente puérpera del HHUT, abril-junio del 2021.	47
Gráfico 11 Porcentaje de satisfacción de acuerdo a la atención recibida por el personal de obstetricia en las puérperas hospitalizadas. Abril-junio del 2021.	48
Gráfico 12 Calidad de atención con respecto a la satisfacción de la paciente puérpera según la dimensión fiabilidad en el HHUT, abril-junio del 2021.	50

Gráfico 13	Calidad de atención con respecto a la satisfacción de la paciente puérpera según la Dimensión capacidad de respuesta en el HHUT, abril-junio del 2021.	51
Gráfico 14	Calidad de atención con respecto a la satisfacción de la paciente puérpera según la dimensión seguridad en el HHUT, abril-junio del 2021.	52
Gráfico 15	Calidad de atención con respecto a la satisfacción de la paciente puérpera según la dimensión empatía en el HHUT, abril-junio del 2021.	53
Gráfico 16	Calidad de atención con respecto a la satisfacción de la paciente puérpera según la dimensión aspectos tangibles en el HHUT, abril-junio del 2021.	54
Gráfico 17	Calidad de atención con respecto a la satisfacción de la paciente puérpera del HHUT, abril-junio del 2021.	56

RESÚMEN

Introducción: Toda institución que oferta servicios al público en general debe procurar satisfacer las necesidades del usuario y brindar un servicio de calidad.

Objetivo: Establecer la relación entre la calidad de atención brindada durante el puerperio y el nivel de satisfacción de las puérperas atendidas en el departamento de Obstetricia del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, durante el periodo abril a junio del 2021. La hipótesis estableció que existe una relación directa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción, desarrollando todas las dimensiones que implican su resultado.

Método: Investigación analítica, descriptiva, de corte transversal y diseño no experimental. La muestra fue de 190 puérperas atendidas de parto vaginal en el Hospital Hipólito Unanue, seleccionadas de manera aleatoria simple; de una población de 373 puérperas según datos estadísticos brindado por el Sistema Informático Perinatal (SIP) 2000 de la Unidad de Informática. Los Instrumentos utilizados fueron: La encuesta Caring Assessment Instrument (CARE-Q) modificada y el cuestionario SERVQUAL modificado.

Resultados: El 60.45% de puérperas se sintió satisfecha con la atención recibida, 39.55% manifestó insatisfacción, el mayor nivel de insatisfacción radicó en la dimensión aspectos tangibles (SERVQUAL) y las dimensiones con mayor nivel de satisfacción fueron: Accesibilidad, previsión o se anticipa, monitorea y hace seguimiento (CARE Q).

Conclusión: Existe relación directa y significativa entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las puérperas del hospital Hipólito Unanue de Tacna, de acuerdo al estadístico Rho de Spearman.

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

ABSTRACTS

Introduction: Any institution that offers services to the general public must seek to satisfy the needs of the user and provide a quality service. **Objective:** To establish the relationship between the quality of care provided during the postpartum period and the level of satisfaction of the postpartum women treated in the Obstetrics department of the Hipólito Unanue Hospital in Tacna, during the period April to June 2021. The hypothesis established that there is a direct relationship between the quality of care and the level of satisfaction, developing all the dimensions that imply its result. **Method:** Analytical, descriptive, cross-sectional research and non-experimental design. The sample was 190 postpartum women undergoing vaginal delivery at the Hipólito Unanue Hospital, selected in a simple random manner; of a population of 373 postpartum women according to statistical data provided by the Perinatal Information System (SIP) 2000 of the Informatics Unit. The instruments used were: The modified Caring Assessment Instrument (CARE-Q) survey and the modified SERVQUAL questionnaire. **Results:** 60.45% of postpartum women felt satisfied with the care received, 39.55% expressed dissatisfaction, the highest level of dissatisfaction was in the tangible aspects dimension (SERVQUAL) and the dimensions with the highest level of satisfaction were: Accessibility, foresight or anticipation, monitors and follows up (CARE Q). **Conclusion:** There is a direct and significant relationship between quality of care and level of satisfaction of postpartum women at the Hipólito Unanue hospital in Tacna, according to Spearman's Rho statistic.

Keywords: Quality of care, level of satisfaction, postpartum.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tuvo como Objetivo el estudio actualizado de la percepción, expectativa y calidad de atención que los usuarios recibieron de parte del personal del Servicio de Obstetricia del Hospital Hipólito Unanue de la Región Tacna. Actualmente, es de vital importancia satisfacer las expectativas y calidad de atención que requieren los usuarios; toda institución que oferta servicios al público en general, tiene el objetivo de cumplir estas expectativas y llegar a ser líderes en el mercado; sin embargo, durante mucho tiempo los servicios de salud pública fueron frecuentemente percibidos como centros de atención de baja o muy baja calidad; es decir, no se llegaba a cubrir las expectativas en cuanto a atención de calidad de los usuarios. Este problema no solo se presentaba en Perú; sino también en países de escasos recursos, cuyo presupuesto asignado al sector salud era limitado y no permitía atender las dimensiones relacionadas a la atención de calidad.

Los estudios desarrollados en relación a la atención de calidad permitieron mejorar los recursos con impacto en los indicadores de morbimortalidad; mejorar la atención de calidad influyendo positivamente en las expectativas de recuperación de los usuarios; lo que motivó a cada institución pública a mejorar estos aspectos de atención.

Podemos decir, que todo sujeto que acude frecuentemente a alguna institución de salud para su atención, no solo desea recuperar su estado de salud, sino que además desea que esta sea lo más satisfactoria posible.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción de la realidad problemática

En el transcurso de la última década, una de las mayores preocupaciones del sector salud fue optimizar la calidad de atención, siendo fundamental satisfacer la necesidad del usuario. Por ello, los programas estratégicos que se fueron implementando beneficiaron directamente a los usuarios. El empoderamiento del usuario se fue dando mediante el conocimiento de sus derechos convirtiéndose en usuarios cada vez más exigentes. Siendo competencia del sector salud, es responsabilidad del personal el solicitar que los establecimientos de salud pública mejoren la salud mediante la innovación y la propuesta de estrategias que permitan ofrecer a los usuarios un servicio con la mayor calidad.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) desde hace más de medio siglo ha conceptualizado la salud como un completo estado de bienestar, es decir, no solo físico, sino que además integra el buen estado mental y social (1); por lo tanto, el buen estado de salud no solamente es la ausencia de enfermedad. En el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Hipólito Unanue de Tacna (HHUT); consideramos que son las gestantes, puérperas y recién nacidos quienes deben gozar de una buena salud, bajo el concepto de

una buena salud integral (salud física, mental y social). A menudo los medios de información publican la inconformidad que manifiestan algunos usuarios con respecto a los servicios recibidos por el establecimiento en mención; si bien es cierto muchas veces la información proporcionada carecen de veracidad; es necesario conocer, de fuentes directas, cual es el sentir de los usuarios.

Según el estudio de Lozano (2) sólo el 56% de pacientes encuestados pertenecientes al Hospital Daniel A. Carrión, se refirieron a sí mismos como satisfechos, no obstante, se tiene como mal pronóstico los resultados del estudio realizado por Valle (3) que encontró que en el Hospital Hipólito Unanue el porcentaje de “ampliamente satisfecho” sólo llegaba al 8.86%.

Otro estudio realizado por el Ministerio de Salud (4), aplicó la encuesta sobre el nivel de satisfacción del usuario, con la Metodología SERVQUAL, cuyo resultado arrojó que en el sector de Hospitalización: el 62.84% de pacientes afirmaron no sentirse satisfechos, lo que expone un nivel de satisfacción bajo en los usuarios. Según Bazán (5) estos valores no cubren las expectativas del nivel establecido por el Ministerio de Salud (MINSA).

Por consiguiente, siendo el hospital Hipólito Unanue un hospital regional, debemos considerar que, con el transcurrir de los años, el volumen de usuarios ha ido en aumento; incrementando la necesidad de una atención rápida y pertinente. Actualmente los usuarios demandan una atención rápida y eficaz generando que los proveedores de servicios tengan un desempeño laboral en un entorno exigente; y el HHUT no es ajena a esa realidad por lo

que constantemente se implementan estrategias que permitan ofrecer servicios con eficacia y eficiencia.

Por todo lo antes mencionado, es necesario actualizar la información en el HHUT a fin de determinar el por qué aún se observa reclamos y quejas emitidos por las puérperas y sus familiares. Conocer los resultados nos puede conducir a reducir la demanda insatisfecha, conocer los puntos de quiebre y determinar qué estrategias deberán implementar los trabajadores para que sus servicios sean integrales en todos los ámbitos requeridos; el propósito es ofrecer un servicio de calidad al usuario y por consiguiente la satisfacción del mismo, para ello es necesario reconocer la deficiencia de los servicios durante la estancia de las puérperas en el servicio de obstetras del HHUT.

Para efectos de la investigación, se consideró como población la cantidad de puérperas con las que se cuenta trimestralmente teniendo un total de 373 puérperas; de esta población se obtuvo una muestra de 190 puérperas atendidas en hospitalización del servicio de Obstetricia del Hospital Hipólito Unanue, cuyo ingreso se hizo a través del área de emergencia, consulta externa y/o referidas de otro centro de atención primaria; la mayoría de ellas como mínimo tuvieron una estancia de dos días de hospitalización siendo consideradas como una buena muestra de estudio ya que cumplía con los criterios de inclusión y exclusión.

El propósito principal de este estudio fue determinar qué áreas/dimensiones son las áreas más críticas y que deben ser mejoradas. Una vez obtenida la información de los nudos críticos, esta nos permitirá analizarla

en reunión de gestión de mejora para implementar estrategias que nos permitan potenciar los recursos materiales y asistenciales.

1.2 Definición del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre calidad de atención del puerperio y el nivel de satisfacción de las pacientes del departamento de Obstetricia en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el periodo de abril-junio 2021?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es el nivel de calidad de atención que reciben las puérperas del departamento de Obstetricia?
- b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las pacientes puérperas del departamento de Obstetricia?
- c) ¿Cuál es la relación entre expectativa y percepción que expresan las puérperas con respecto a la calidad de atención en el departamento de Obstetricia?
- d) ¿Cuál es la dimensión del nivel de calidad de atención que tiene un bajo nivel de satisfacción en las puérperas del departamento de Obstetricia?
- e) ¿Cuál es la dimensión del grado de satisfacción identificada con mayor insatisfacción en las puérperas del departamento de Obstetricia?

1.3 Objetivo de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer la relación entre calidad de atención del puerperio y el nivel de satisfacción de las pacientes puérperas del departamento de Obstetricia en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el periodo de abril-junio 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Determinar el nivel de calidad de atención que reciben las puérperas del departamento de Obstetricia.
- b) Establecer el nivel de satisfacción de las pacientes puérperas del departamento de Obstetricia.
- c) Comparar los resultados de expectativa y percepción que expresan las puérperas con respecto a la calidad de atención en el departamento de Obstetricia.
- d) Identificar cual es la dimensión del nivel de calidad de atención que tiene un bajo nivel de satisfacción en las puérperas del departamento de Obstetricia.
- e) Establecer cuál es la dimensión del grado de satisfacción que posee mayor insatisfacción en las puérperas del departamento de Obstetricia.

1.4 Justificación e importancia de la investigación

En el Perú la insatisfacción de los pacientes en relación a los servicios que reciben en los sistemas de salud, es muy grande; los noticieros mencionan a diario lo difícil que es acceder a la atención de salud mediante una cita, la

carencia de empatía que presenta el proveedor de salud, el mal estado de los materiales en hospitales y centros de salud, etc. Por ello podemos evidenciar que persiste la deficiente calidad de atención al momento de ofrecer servicios de salud, esto conlleva a la insatisfacción del paciente/usuario. El estudio elaborado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (6) identifica que, la gente se siente más satisfecha en usar los servicios médicos privados al compararlo con el uso de los servicios del estado; dicho estudio además señala que después de Medicina, el servicio de Ginecología es el segundo más utilizado, por lo tanto, es sustancial valorar la satisfacción que percibe un paciente que hace uso del servicio de ginecología; en la investigación el objeto de estudio fueron las puérperas; por ello, al término del mismo, se podrá utilizar el indicador como una herramienta de estrategia y gestión para cuantificar la calidad de atención que proporciona obstetricia en su servicio.

En el ámbito local, se tienen pocos estudios que identifican la satisfacción de las pacientes puérperas. Actualmente las instituciones que proveen servicios de salud consideran primordial brindar un óptimo servicio a gestantes y puérperas; por lo tanto, es importante proporcionar investigaciones que reflejen si el personal de obstetricia alcanza o no, las perspectivas e intereses del paciente. Con ello se podrá conocer ampliamente sus necesidades y dar solución a problemas que presenten los usuarios. El brindar una buena atención debe ser compromiso de todo profesional de la salud, al entrar en contacto directo con los pacientes y forjan muchas veces relaciones interpersonales, desarrollando agudezas visuales y sensoriales para detectar lo que no se expresa de forma verbal, por consiguiente, hay que

definir qué implica el término de calidad en atención y como se cuantifica el término de satisfacción, desarrollando los aspectos que envuelven estos términos.

El Hospital Hipólito Unanue cuenta con encuestas abocadas a conocer la calidad de atención, sin embargo, no contamos con un estudio específico del Servicio de Obstetricia. La presente investigación aportará en conocer esta realidad, y nos permitirá, con el tiempo, mejorar el desempeño de los profesionales aplicando herramientas asertivas, a su vez que será una base para futuros trabajos.

1.5 Variables

V1. Variable 1:

Calidad de atención del puerperio por el profesional de Obstetricia

Dimensiones:

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Aspectos tangibles

V2. Variable 2:

Satisfacción de las puérperas atendidas por el profesional de Obstetricia.

Dimensiones:

- Accesibilidad
- Explica y facilita

- Conforta
- Previsión o se anticipa
- Establecimiento de confianza
- Monitoreo y seguimiento

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variable	Definición de conceptos	Dimensión	Indicador	Categorías	Escala
Nivel de satisfacción de puérperas que recibieron el servicio	Grado de satisfacción que un usuario o paciente percibe en proporción a un producto o servicio que ha recibido (Rey,2000)	Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> -Ofrecimiento de alivio de malestar. -Cumplimiento de prescripción. -Preocupación por el paciente. -Se dedica tiempo al paciente. -Respuesta rápida. 	Deficiente Regular Buena	Ordinal
		Explica y facilita	<ul style="list-style-type: none"> -Brindar información complementaria. -Información clara y precisa. -Instrucción en autocuidado para su recuperación. -Incentiva el empoderamiento para preguntar aspectos de su estado que no pueda entender. -Honestidad y ética. 		
		Conforta	<ul style="list-style-type: none"> -Brindar comodidad. -Infunde ánimo. -Amabilidad frente a situaciones difíciles. -Estado de ánimo agradable. -Buena comunicación con el paciente. -Buen trato físico. -Paciente se siente escuchado. -Amabilidad al momento de hablar. -Se crea un entorno familiar que favorezca el bienestar. 		

		Previsión	<ul style="list-style-type: none"> · Prestación de servicio en la noche. · Momentos adecuados para hablar con el paciente y su familia. · Brinda opciones de intervención que puedan mejorar su salud. · Se enfoca el trabajo por paciente. · Muestra trabajo profesional separándolo del personal. · Establece hábitos de cambio para mejorar la salud. · Conciliación antes de un procedimiento. 		
		Mantiene relación de confianza	<ul style="list-style-type: none"> · Favorece relación de confianza para aclarar dudas. · Se valora e incluye al paciente para planificación de su recuperación. · Fomenta seguridad para realizar preguntas. · Valora al paciente como prioridad. · Agradable con el entorno familiar del paciente. · Favorece la empatía. · Mantiene el respeto · Se reconoce al paciente como persona única. · Identificación personal y profesional. 		
		Monitorea y hace seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> · Uso de distintivos que lo identifiquen como tal. · Hace cumplir los tratamientos. · Mantiene el orden en su trabajo. · Expresa dominio y seguridad en su labor · Mantiene la calma frente a situaciones. · Se preocupa por su estado físico. · Enseña a familiares como ayudar en la recuperación del paciente. · Toma de decisiones y solicita apoyo cuando es necesario. 		

Variable	Definición de conceptos	Dimensión	Indicador	Categorías	Escala
Calidad de atención que recibieron las puérperas en el servicio de Obstetricia	Implica la brecha entre la atención deseada y la atención recibida en el puerperio (OMS,2012)	Fiabilidad	- Señala condiciones generales apropiadas. - Explica y retroalimenta la información para la toma de decisiones	Deficiente Regular Buena	Ordinal
		Capacidad de respuesta	- Atención rápida - Brinda servicio prometido.		
		Seguridad	- Resolución del por qué la hospitalización - Alimentación adecuada		
		Empatía	- Demuestra atención personalizada. - Brinda el servicio correctamente. - Trasmite confianza.		
		Aspectos tangibles	- Calidad de equipos. - Mejoras en la infraestructura hospitalaria.		

1.6 Hipótesis de la investigación

1.6.2 Hipótesis general

Hi= Existe relación directa entre el nivel de calidad de atención en puérperas y el nivel de satisfacción de las pacientes del departamento de Obstetricia en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, periodo de abril-junio 2021.

1.6.3 Hipótesis específicas

- El nivel de calidad de atención que reciben las puérperas del departamento de Obstetricia, es bajo.
- El nivel de satisfacción de las pacientes puérperas en el departamento de Obstetricia, es bajo
- Las expectativas son mayores que la percepción que tienen las puérperas con respecto a la calidad de atención en el departamento de Obstetricia.
- La empatía es la dimensión del nivel de calidad de atención que tiene un bajo nivel de satisfacción en las puérperas del departamento de Obstetricia.
- La dimensión confort fue la que tiene mayor insatisfacción con respecto al grado de satisfacción en la atención de las puérperas del departamento de Obstetricia.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Revisadas las publicaciones que abordan el tema de estudio, se han encontrado las evidencias que a continuación se detallan:

Evidencia internacional:

Se realizó un estudio por Inga M. y León G. (7) en Cuenca (Ecuador) sobre el nivel de satisfacción de las gestantes, muestra basada en 34 gestantes que estaban hospitalizadas en el servicio de Gineco-obstetricia. Para realizar las encuestas utilizaron el instrumento CARE-Q modificado, conformado por 7 categorías y 25 preguntas. Entre los resultados se encontró que, del total de gestantes encuestadas un 68% mostraron o percibieron su estado de satisfacción como nivel alto conforme a la atención del servicio que brindaba las enfermeras, sucesivamente se menciona que el 16% de los pacientes se muestran satisfechos a nivel medio, y con una cifra similar, es decir, el 16% quienes consideran que su nivel de satisfacción llega a ser bajo. Con respecto a la evaluación socio-demográfica, se comprobó que el grupo etario predominante en el estudio fue 19 a 24 años de edad que representaban el 38.2%, en un porcentaje del 50% estaban casadas y el 53% tenía nivel de estudio secundario. Conclusión: Las gestantes tenían un nivel de satisfacción alto referente a la atención que recibieron, es decir dichos pacientes estaban satisfechos con la

mayoría de ámbitos ofrecidos por el servicio de enfermería asistencial, sin embargo existe aún un nivel de satisfacción medio a bajo que debe ser tomado en cuenta para ofrecer una excelente atención.

El estudio realizado por Sánchez (8) cuenta con una mayor muestra (246 usuarios). Donde los resultados revelan que el mobiliario, iluminación, la temperatura, así como la limpieza están ligados al grado de satisfacción que perciben los consumidores. La amabilidad y recibimiento en el área de admisión; el poder ser amables, atentos y profesionales deben ser cualidades que deben brindar todos los integrantes del equipo de salud. Todos estos aspectos pueden modificar y/o alterar la satisfacción del paciente. Por otro lado, respecto a la accesibilidad, se menciona que el lapso de tiempo para tramitar la cita de consulta está también dentro de factores que puedan alterar la satisfacción del usuario. Por otro lado, el tiempo de traslado hasta llegar al módulo de hospitalización resulto no estar ligada al nivel de satisfacción. Otro punto no asociado, según el presente estudio, fue que el tiempo que los pacientes están en sala de espera no influye en la medida de satisfacción, pero lo que sí tenía significancia era el tiempo que duró o duraba la consulta.

Otro autor a tomar en cuenta es Lago (9) quien realizó un estudio para determinar el nivel de satisfacción en el área de medicina interna de un hospital en Managua, Nicaragua. Cuya muestra fue de 82 pacientes, encuestados respecto a los cuidados brindados por enfermería, a quienes se aplicó la encuesta CARE-Q, obteniendo entre los resultados que el nivel de satisfacción que obtuvo mayor aprobación fue monitoreo y seguimiento con 74.23%, seguido de la dimensión accesibilidad con un 64.22%, continua el de Mantiene relación de confianza que

llega a un 54.42% %. Estas tres dimensiones superan el 50% de aprobación por parte de sus pacientes, pero también se descubrió en el estudio que la dimensión con mayor descontento en cuanto a nivel de satisfacción fue el de explica y facilita que obtuvo 27.02%. Como conclusión este estudio identifica que los pacientes hospitalizados en el área de medicina tienen un nivel de satisfacción alto en todos los parámetros del cuestionario CARE Q.

Evidencia nacional:

Zúñiga (10) realizó un estudio en Cajamarca en el año 2018 destinado a examinar la percepción sobre la calidad de la atención durante el parto. En este estudio incluyó una muestra de 80 puérperas. Utilizó la herramienta SERVQUAL, obteniendo como resultado que, en términos de niveles de satisfacción percibida en las dimensiones estudiadas, la empatía ocupó el primer lugar, seguida de los aspectos tangibles, la seguridad, la rápida capacidad de respuesta y, por último, la dimensión de confianza. En consecuencia, las puérperas presentaron un nivel moderado de satisfacción (62,5%) con respecto a la calidad de la atención recibida durante el parto.

Asimismo, Lozano (2) en su estudio sobre las puérperas en un hospital nacional; considerando una muestra de 54 pacientes elegidas aleatoriamente, obteniendo los siguientes resultados: Del total un 56% se encuentro como satisfecho, en tanto el restante 44% estuvo insatisfecho. Con respecto a la dimensión fisiológica un 63% estuvo satisfecho y 37% manifestó insatisfacción; por otra parte, en la dimensión emocional el mayor porcentaje manifestó estar satisfecho (56%) quedando un 44% insatisfecho; cifras muy inversas a la dimensión social en donde un 57% estaba insatisfecho y en menor cantidad (43%) satisfechos;

finalmente, en lo espiritual el 54% manifestó insatisfacción. Los indicadores referidos a nivel de satisfacción están dados porque en lo emocional 46% presento aceptación en lo emocional, 56% en el descanso y sueño; 57% expresan la eliminación, en lo social 63% que está vinculado con el personal; y en lo espiritual con respecto a la creencia, el porcentaje fue del 70%; por otra parte los indicadores de insatisfacción fueron: 59% estuvo dado por la empatía, 63% indicaron que está dirigido por la nutrición e higiene, el 65% está relacionado al ámbito de lo emocional por el respeto, área social con el 74% en el trato de los servidores con el neonato, y en el área de la espiritualidad con un 70% por el amor. Por lo tanto las conclusión principal fue que las puérperas post cesárea expresan un aceptable grado de aceptación y satisfacción con respecto al servicio que brinda enfermería en el servicio; consecutivamente, existe un grupo relativamente significativo que siente insatisfacción por el ámbito de higiene y nutrición/alimentación, además del respeto, tolerancia empática, relación con el recién nacido, y el amor.

Por el contrario, en el estudio realizado por Contreras C. y Mulato E. (11) en la ciudad de Huancavelica, en puérperas atendidas en el nivel hospitalario; con una muestra de 59 puérperas atendidas en el mes de mayo; presentó resultados parecidos al estudio de Zúñiga (10). En este caso el instrumento utilizado fue el Servperf (service performance). Tomando las siguientes dimensiones: Técnica, Humana y Entorno para su estudio de satisfacción. Se obtuvo como resultado: características globales de las puérperas atendidas, el 64.4.7% correspondían a jóvenes, con secundaria completa el 28.8%, mientras que el 61 % eran convivientes y el 61.7% procedían de zona urbana. La percepción con mayor nivel de aceptación fue la de Entorno llegando al 71.7% siendo la satisfacción calificada como buena, seguido

de la dimensión técnica que tuvo como resultado que el 66.1% tuvieron buena percepción; y por último la dimensión Humana que sobrepasaba apenas el 50% de satisfacción aceptada (54.7%). Pero en general las puérperas encuestadas refirieron tener una buena apreciación en cuanto a la atención de su parto (64.2% refiere buena atención). Llegando a la conclusión que las puérperas manifestaron una buena percepción con respecto a todas las dimensiones estudiadas en el siguiente orden: entorno, técnica y humana.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Calidad de Atención:

El brindar una atención oportuna al usuario nos permite definir la calidad de atención, definición que incluye aspectos comparativos de lo que el usuario o paciente ansía recibir (en otras palabras las expectativas que se tiene) y lo que efectivamente termina por recibir o él aprecia que ha recibido, (percepción del resultado del servicio recibido) todo ello abarca los conocimientos y nociones médicas vigentes. Para cumplir y satisfacer lo que son necesidades básicas en salud e interés del usuario se debe analizar, además, las actitudes del personal prestador de servicios y de todo el establecimiento o institución (12); para medirlas, básicamente se necesita complementar con técnicas de investigación cualitativas, las cuales nos permitirán fortalecer la investigación mediante un apropiado recojo de información, herramienta que posteriormente podrá ser usada como documento de gestión. Al ser importante la percepción del usuario es necesario evaluar el trato del personal, mediante un proceso perpetuo y maleable; la calidad asistencial es un indicador estratégico para valorar el grado de satisfacción del paciente. No siempre la expectativa de satisfacción representa que la calidad tiene que ser la mejor, al

contrario puede ser que su valoración esté supeditado por un grado bajo de expectativa (13), sin embargo igual resulta un instrumento de mucha utilidad que es y será muy aprovechada por la gerencia, lo que podrá dar a conocer el nivel de calidad de los servicios.

Por lo tanto podemos decir que la calidad surge como una necesidad, el ámbito en el cual vivimos es cada vez más globalizado y tiende a la competencia, todas las organizaciones e instituciones llegan a desarrollar actividades en un entorno que es contantemente versátil y es que la oferta de cierto producto/servicio llega a estar por encima de su demanda, todo ello involucra que el usuario, en este caso los pacientes, puedan inclinarse entre una y otra opción de las múltiples que ofrecen las instituciones. Para poder satisfacer sus requerimientos es obligación del Estado cubrir las necesidades del usuario y que reciban las mejores atenciones en cuanto a calidad y calidez (14).

Resulta fundamental también que todo aquel servidor que llegue a laborar en los establecimientos de salud pueda ser capacitado para responder a la diversidad de necesidades de los pacientes, por ello se debe realizar el estudio e investigación constante de necesidades de pacientes/usuarios, es decir, el análisis debe ser periódico; evaluando las determinaciones y potencial de los productos y/o poder desarrollar nuevas políticas.

Lo que el cliente siente y percibe de la atención del personal es el hecho fundamental en los estudios de la calidad del Servicio. En este sentido, varios investigadores elaboran escalas que sirven de medida y que han sido adaptadas y probadas en varios tipos de servicios lo que se puede definir como un concepto operativo de la calidad. Todas estas escalas y medidas nos hacen entender el

concepto de Garantía de la Calidad, la cual comprende el conjunto de gestiones que constantemente ejecuta el personal, las organizaciones y la colectividad, con la finalidad de fomentar, conservar u optimizar el nivel calidad (15).

Horovitz (16) plantea elementos de la calidad del servicio, los cuales se pueden sintetizar de esta forma: quien califica el atributo del servicio es el usuario, él es el mismo quien impone la valla de óptimo a lo que el servicio debe lograr. La compañía o institución deben plantearse metas para alcanzar sus objetivos, mejorar sus beneficios y poder distinguirse de las demás. Toda institución debe considerar las perspectivas del usuario o cliente. Toda empresa debe concretar normas claras y precisas para lograr mejorar la calidad en cuanto a todos los servicios que ofrece. Se debe entender que la excelencia expresa defectos nulos o ausentes y para poder lograrla se pretende desarrollar en todo el equipo disciplina y voluntad que deben ser constantes.

Actualmente la eficacia o calidad se ha convertido en la noción principal que debe presentar un servicio de salud. Por tanto día a día el estado se encarga de buscar un nivel alto de calidad en los establecimiento de salud, los cuales brindan diferentes prestaciones de servicios a usuarios, lo que constituye un desafío que incluso tienen una gran importancia estratégica para todo el personal profesional de salud (17). Es así que nos guiamos de lo que define la OMS, que considera calidad como:

- Un superior nivel de excelencia en el ámbito profesional.
- Uso adecuado y eficaz de los recursos.
- Ínfimo riesgo que pueda tener el paciente.
- Alto grado de satisfacción por parte del paciente.

- Impacto final en la salud

El modelo de SERVQUAL modificado nos permitirá realizar el diagnóstico de la calidad de atención y mostrará las brechas que hay en la atención y calidad de la misma. Nos facilita el reconocimiento de factores que a veces pasan desapercibidos, y que por ello no se logra la calidad esperada, todos estos factores evaluados y comparados, es decir percepción y expectativa, permiten vislumbrar la brecha entre ambos. Se puede mencionar además que el SERVQUAL está compuesto por una encuesta de respuesta múltiple (18).

La encuesta SERVQUAL modificada (19) está clasificado como el método estándar que permitirá la evaluación del nivel de calidad de atención que percibe el paciente en las instituciones/establecimientos de salud.

Se mide 5 dimensiones, descritas a continuación:

- **FIABILIDAD:** Destreza que va a permitir que el servicio brindado y ofrecido sea llevado con garantía y precisión.
- **CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Son todos los aspectos que implica la buena voluntad para socorrer al cliente y que los servicios sean provistos con celeridad.
- **SEGURIDAD:** Conformado por todos los aspectos y destrezas con que cuentan los empleados, todo ello capacitados con conocimiento y cortesía de manera que puedan transmitir confianza, cordialidad y credibilidad.
- **EMPATIA:** Referida a los cuidados, con atención individualizada.
- **ASPECTOS TANGIBLES:** Todo aquel material, constituye además instalaciones, del equipo y del personal.

2.2.2 Satisfacción del Usuario:

Según Boekhorst (1996), citado por Lozano (2) para poder valorar si determinada actividad cumple con la meta planteada es necesario conocer la satisfacción del usuario, en pocas palabras es verificar que los usuarios se encuentren satisfechos con los servicios de calidad. Consecuentemente, para poder medir hasta qué punto se cumple la meta del servicio, debemos valorar en términos de efectividad del servicio. Para poder estimar la satisfacción del usuario se requiere evaluar dos procesos que se han incorporado con una fuerza similar: la calidad y la evaluación. Ambos aspectos están más relacionados con la realidad en instituciones de servicios que pueden ser de salud o de atención pública. En resumen, tenemos tres elementos que van en orden consecutivo los cuales son los siguientes: primero se lleva a cabo la estimación, para consecutivamente poder administrar la calidad y con ello poder lograr satisfacción del cliente o usuario.

Con respecto al ámbito de salud, según Ribeiro (2003) citado por Valle (3) la satisfacción de los usuarios, conlleva gran cantidad de reacciones por parte del usuario/paciente que pueden ser positivas o negativas frente a la práctica real de los servicios brindados de salud.

El modelo actual de atención en salud tiene como finalidad evaluar las preferencias y expectativas del paciente, es un compromiso de toda la institución el poder reconocer la satisfacción del cliente/usuario, y conocer el progreso de la prestación de los servicios brindados, admisibles y atractivos.

Como Ariza (20) da a conocer en su estudio, la satisfacción puede abarcar varios ámbitos de intervención tales como la oposición que va en contra del

establecimiento de salud, la conducta del cliente contra absolutamente todo el sistema de salud o la conducta de un proveedor o apreciación personal que perciben de una situación determinada de la prestación de atenciones de servicios y cuidados. La concepción de satisfacción está dirigida a la conducta que involucra tanto un elemento emocional como intelectual y como la relación de ellos reacciona. Moreno et al. (21) señalan que se debe contratar a profesionales que sepan desempeñarse en todos los ámbitos referentes a la atención y entorno del paciente, la institución además debe de poseer un equipo administrativo de acuerdo al nivel que se concede. Con una adición recomendable y superior del proceso de atención brindada, establecer un programa con esquemas de estudios, en cuanto a valoración médica, y tratamientos oportunos que se presenten, acceso pertinente para poder diagnosticar y pronosticar, por consiguiente, será oportuno el tratamiento con una paliación adecuada, alta médica y de ser posible ausencia total de complicaciones.

El Instrumento CARE Q (Caring asseement evaluation Q-Short), permite el diagnóstico para estimar el nivel de satisfacción, es uno de los métodos más aceptados para el nivel de salud y fue diseñado por la enfermera Patricia Larson (22), conocido como Cuestionario de Satisfacción del Cuidado, cuestionario que delimita la atención y cuidados a modo de acciones deliberadas que procuran el buen estado físico de la persona y en conjunto el estado emocional/sentimental que fomentan un ámbito de garantía.

Este cuestionario está conformado por una escala de respuesta múltiple, comprende seis rangos, los cuales serán puestos en evaluación, en el presente estudio se modificó para adaptar a las atenciones brindadas por el profesional de

obstetricia. Entre los rangos o categorías que evalúa el instrumento, cada uno tiene un grupo de preguntas, las categorías se señalan a continuación:

- **Accesibilidad:** Se refiere a todas las actitudes de cuidado las cuales son importantes para llevar una relación de apoyo y ayuda, todas estas actitudes deben ser brindadas de forma puntual y conveniente, tales como poder dirigirse al paciente dedicándole tiempo (23).
- **Explica y facilita:** Abarca toda la investigación y habilidad que requerirá el usuario/paciente para poder comprender el contexto actual de su enfermedad, que muchas veces le es difícil de entender (23).
- **Conforta:** Implica actitudes que permiten brindar mejores aspectos de las condiciones, de tal forma que el usuario/paciente se sienta en bienestar y favorezca su recuperación, de igual modo comprende el incentivar a la familia a que sean participes de la recuperación de su familiar enfermo (23).
- **Previsión o se anticipa:** Valora la habilidad que el profesional planifica con anticipación, por lo tanto el cuidado se da antes que el paciente lo requiera; esta habilidad está basada en necesidades que en el paciente se ha identificado, que tienen por objetivo el poder de prevenir inconvenientes, es decir en las opciones de cuidado continuo se debe tener actitudes de propositiva y creatividad con el propósito de continuamente seguir buscando el poder ofrecer al usuario nuevas posibilidades para que pueda recuperar su salud y poder obtener una mejoría de la misma (23).

- Mantiene relación de confianza: En esta categoría se puede encontrar las prestaciones de cuidado que el profesional brinda, la cercanía de apoyo además de la presencia física, permite que el paciente se identifique y no sea catalogado como un objeto sino como una persona única, con confianza, segura del ambiente en donde está, es decir sin que llegue a implicar lo que esté sucediendo, el personal se muestre empático y afable no solo con el paciente, sino también con familiares y sus amigos (23).
- Monitorea y hace seguimiento: Esto está designado a los conocimientos y técnicas con tendencia a poder mejorar el estado de salud del usuario, se va a requerir las habilidades que tenga el personal profesional de salud y su forma de desempeñarse al momento de atender al paciente y con ello también poder tener una buena utilización de tecnología (23).

2.2.3 Niveles de Satisfacción

En los fundamentos de Marketing, de Kotler y Armstrong (24) señala que existen tres niveles de satisfacción percibidos por el paciente/usuario, siendo éstos los siguientes:

- Insatisfacción o nivel de satisfacción Baja: este nivel indica que el servicio percibido no llega a cumplir lo que el usuario o paciente espera recibir.
- Satisfacción o nivel de satisfacción Media: nivel en el cual toda la actividad o conjunto del producto concuerda con lo que el paciente/usuario esperaba.

- Complacencia o nivel de satisfacción Alta: este ámbito indica que el servicio percibido puede llegar a exceder lo esperado por el usuario o paciente

2.2.4 Diferencia entre calidad de atención y nivel de satisfacción:

En muchos textos existe un debate en cuanto a formar conceptos y medición para calcular calidad y satisfacción, pero lo que sí se puede decir es que la relevancia de los estudios propuestos es importante y las dimensiones que engloba cada concepto son elementos claves para mejorar una institución o empresa. Pero para efectos de este estudio ambos conceptos tanto nivel de satisfacción y calidad de atención no son conceptos equivalentes; sin embargo, se puede decir que están muy relacionados.

En el concepto de calidad de atención en servicio es el cliente el que termina decidiendo si este tiene calidad o no, partiendo de las expectativas que tenía y analizando que tanto llegaron a ser cumplidas. En cuanto a satisfacción la respuesta del cliente se encuentra relacionada a lo emocional; influido por factores personales propios del usuario y algunas situaciones que a veces no pueden ser controlados por el prestador del servicio.

Considerando lo expuesto previamente, es fundamental reconocer que la calidad de servicio constituye únicamente un elemento en la satisfacción del cliente, no siendo el único factor determinante. Es crucial también tener en cuenta que, en numerosas ocasiones, esta calidad de atención forma parte integral de la propuesta de valor ofrecida por la competencia.

2.3 Marco conceptual

a) **Calidad de atención:** Se utilizará el cuestionario SERVQUAL modificado, medida en 5 dimensiones:

- **Fiabilidad:** Cumplimiento de las visitas médicas, explicación del profesional obstetra sobre la evolución de su estado de salud, sobre la aplicación de medicamentos, exámenes auxiliares que se practicaron al paciente y cuidados que tendrá al momento del alta. (preguntas 1-5).
- **Capacidad de respuesta:** Prontitud en trámites administrativos ya sea para la hospitalización, para el alta o para tomar alguna decisión y la rápida respuesta de los exámenes solicitados, (preguntas 6-9).
- **Seguridad:** Interés del personal para solucionar la salud del paciente, alimentos que proporcionan sean los adecuados, que se logre solucionar el problema por el que ingresaron al establecimiento y que la privacidad sea respetada (preguntas 10-13).
- **Empatía:** Trato del obstetra y de todo el equipo de salud que interviene con la paciente, sea amable y respetuoso por lo tanto todos demuestren interés en solucionar su problema de salud (preguntas 14-18).
- **Aspectos tangibles:** Valora si los ambientes donde estuvieron hospitalizados fueron cómodos tanto en habitaciones, ambientes, y material brindado como cama, colchas, almohadas, materiales de cuidado y aseo. También está evaluado los servicios higiénicos y si los dispositivos o materiales que eran necesarios cumplieron su función o estaban en buen estado, (preguntas 19-22)

b) **Nivel de Satisfacción:**

Según Sepúlveda et al. (23) al realizar la medición en escala nominal de todas las encuestas, los resultados serán medidos por los siguientes criterios según el cuestionario CARE-Q modificado:

Satisfacción alta (139 a 184 puntos).

Satisfacción media (93 a 138 puntos).

Satisfacción baja (46 a 92 puntos).

Y será derivado además en medidas que constan de 6 dimensiones (23):

- **Accesibilidad:** Engloba preguntas si el obstetra ofrece medidas de apoyo para el paciente, si es que se acerca o aproxima al mismo para verificar si hay necesidad de algo que requiera el paciente, si el obstetra responde al llamado de su paciente. (ítem 1 al 5) Los valores de satisfacción se considerarán:

Satisfacción Alta (16 a 20).

Satisfacción media (11 a 15).

Satisfacción baja (05 a 10).

- **Explica y facilita:** Los siguientes ítems se refieren a si la información que brinda el obstetra es clara, si enseña y retroalimenta la información para el propio cuidado del paciente, además incentiva a que realice preguntas al médico sobre su propia salud. (ítems del 6 al 10). Los valores serán medidos en:

Satisfacción alta (16 - 20).

Satisfacción media (11 - 15).

Satisfacción baja (5 - 10).

- **Conforta:** Valora las actitudes del obstetra con el paciente buscando la comodidad del mismo durante su hospitalización, demuestra amabilidad en momentos difíciles, si el trato es alegre y está dispuesta a entablar una conversación, es importante además el contacto físico, visual y tácito para hablar con el paciente, otro aspecto importante es si permite involucrar a la familia en el cuidado de la paciente. (ítems del 11 al 19). Los valores que se considerarán para determinar la satisfacción serán:

Satisfacción Alta (28 – 36).

Satisfacción media (19 – 27).

Satisfacción baja (09 -18).

- **Previsión o se anticipa:** Mide la capacidad de prestar atención al paciente en los momentos oportunos, la obstetra debe estar pendiente de sus necesidades, comprende que la experiencia es difícil para el paciente, cuando lo atiende se concentra en cada paciente exclusivamente y está interesada en brindar y establecer metas razonables por lo que debe elaborar un plan de atención oportuno, está pendiente en hablar y conciliar sobre las situaciones de salud para un procedimiento o intervención. (ítems del 20 al 29) Los valores serán medidos en:

Satisfacción alta (31 – 40).

Satisfacción media (21 – 30).

Satisfacción baja (10 – 20).

- **Establecimiento de confianza:** Engloba los cuidados de la obstetra que está dispuesta a aclarar las dudas, y entablar una planificación con el paciente para manejar el cuidado al alta, valora la situación del paciente poniéndola en primer lugar; el carácter amigable que demuestra el obstetra es también con los familiares, este acercamiento debe ser respetuoso. Trata de crear cercanía. (ítems del 30 al 38)

Los valores serán medidos en:

Satisfacción alta (28 – 36).

Satisfacción media (19 – 27).

Satisfacción baja (09 – 18).

- **Monitoreo y seguimiento:** Uniforme y carnet debe caracterizar al obstetra como tal, esta dimensión también está enfocada en si los procedimientos y aplicación de medicamentos son cumplidos en sus horarios, además que en cada procedimiento éste se realiza con seguridad y calma; incentiva a que la familia y el paciente sepan cómo cuidarse cuando se dé el alta, otro concepto importante es la capacidad del obstetra de realizar el seguimiento y detectar cuando es necesario llamar al médico. (ítems del 38 al 46) Los valores serán medidos en:

Satisfacción Alta (25 – 32).

Satisfacción media (17 – 24).

Satisfacción baja (08 – 16).

- c) **Aceptabilidad:** Concepto relacionado al grado en el cual se sienten satisfechos los pacientes, una parte de ello va a depender de aspectos culturales, y los van a comprar con el costo monetario para ver si concuerda

o no con lo recibido, además que tan seguro se muestra el personal en la toma de alguna decisión y todo lo que transmite el profesional, la actitud del personal, la conveniencia y otros aspectos notables que un paciente cree prudente en una atención de servicio de salud determinada (25).

- d) **Trato personal:** Es la impresión o sensación que obtiene el usuario del contacto con el profesional, es la habilidad de conexión, correspondencia, trato digno y respetuoso; la utilización de un lenguaje adecuado y entendible por el paciente; poniendo en manifiesto la cortesía y la expresión de gentileza que expresadas generalmente es muy reconocido por los usuarios; lo que conlleva que los pacientes sean atendidos, tratados y llamados por su nombre; se incluye el protocolo de resguardo de privacidad de las personas durante la atención (26).
- e) **SERVQUAL:** Se conceptualiza como la disparidad entre lo que los usuarios externos perciben (Percepciones) y lo que esperan (Expectativa) (22).
- f) **Tiempo de espera:** Explora la duración o tiempo que el usuario experimenta mientras espera para ser atendido por el médico.
- g) **Eficacia:** Capacidad de poder conseguir y alcanzar un resultado/meta deseado o esperado (27).
- h) **Eficiencia:** Capacidad de disponer que una persona o un objeto cumpla una determinada función y logre alcanzar un efecto determinado (27).
- i) **Alfa de Cronbach:** Coeficiente que permite reconocer cuál es la fiabilidad o desconfianza de una escala o de un test. Representa la media de las correlaciones entre las variables incluidas en la escala (28).

- j) Puerperio:** Comprende el periodo de tiempo que acontece desde el parto, momento en que sale el bebé, hasta que los órganos reproductivos femeninos puedan lograr un estado de normalidad, es decir previas a la gestación tras los cambios fisiológicos originados durante el embarazo (estado pregrávido), este proceso culmina tras la aparición de la primera menstruación (29).
- k) Encuestador y Moderador:** Se refiere a las personas capacitadas en la metodología o técnica aplicada a fin de evaluar que tanto un usuario está satisfecho o no, entre las características que deben poseer son las siguiente: Comprender y conocer el tema del estudio, mantener cordialidad, expresarse con claridad y respeto manteniendo la tolerancia en la en la entrevista (4).
- l) Expectativa del Usuario:** Se puede definir como lo que una persona tiende a esperar del servicio de atención que un establecimiento de salud está brindando o promocionando. Los niveles de expectación se forman básicamente porque ya han tenido experiencias anteriores, tienen en claro sus necesidades, la comunicación oral con otras personas e información externa (4).
- m) Percepción del Usuario:** aspectos y actitudes vistas desde el usuario/paciente, y cómo la organización o establecimiento llega a cumplir su servicio de salud el cual oferta (4).

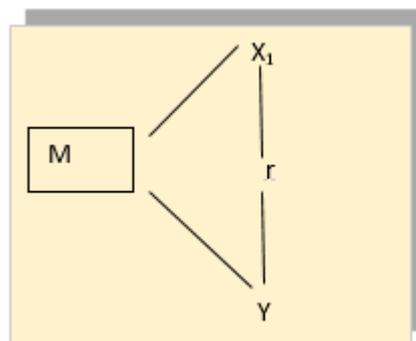
CAPITULO III: MÉTODO

3.1 Tipo de investigación

En el presente estudio el tipo de investigación es analítico descriptivo y de corte transversal

3.2 Diseño de Investigación

Se optó por un diseño no experimental, relacional (30).



Donde:

M: muestra

X₁= Calidad de atención del servicio de obstetricia

Y= Satisfacción de las pacientes puérperas

R= Relación de variables de estudio

3.3 Población y Muestra

La población para el estudio comprendió todas las puérperas atendidas de parto eutócico, hospitalizadas en el departamento de Obstetricia en el HHUT, 2021. Como referencias se consideró el promedio trimestral de puérperas de parto eutócico que es de 373 pacientes, datos estadísticos brindados por el Servicio de Estadística e Informática.

La muestra fue derivada con la regla de muestreo probabilístico de proporciones que son aplicadas en la población, se llegó a considerar un nivel de confianza del 95% (1.96) y margen de error del 0.05, consiguiendo como muestra 190 puérperas.

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

$$n = \frac{373 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2(373 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{358.23}{1.89}$$

$$n = 189.53 \approx 190$$

$$n = 189.53 \approx 190$$

$$n = 189.53 \approx 190$$

Dónde:

n = tamaño de la población.

N = población total.

Z² = nivel de confianza (1.96) (95% de confiabilidad).

p = proporción esperada del evento (0.5).

q = (1-p) = 0.5

e = error muestral deseado (0.05)

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas para obtener datos

Se consideró pertinente el uso de encuesta, que fue aplicada en la muestra de población.

3.4.2. Instrumentos para obtención de datos

Se aplicaron dos instrumentos:

Con respecto a la variable Nivel de Satisfacción se utilizó la escala denominada Caring Assessment Instrument (CARE–Q) que consta de 50 ítems.

Encuesta: Nivel de Satisfacción

Nombre: : Instrumento CARE Q modificado.

Autor: : Patricia Larson.

Propósito: : Medir la calidad de atención brindada por el profesional de Obstetricia.

Tiempo de : 20min aprox.

aplicación:

Estructura: : 50 ítems. Las dimensiones son: Accesibilidad, explica y facilita, conforta, previsión o anticipación, mantiene relación de confianza y monitorea y hace seguimiento.

Fiabilidad: : Validez interna inicial 0.881

Con respecto a la variable Calidad de Atención se utilizó la herramienta SERVQUAL (Quality Service), constituida por 22 ítems que evalúan la diferencia entre expectativa y percepción.

Cuestionario de Calidad de atención

Ficha técnica:

Encuesta SERVQUAL modificado

Nombre: : Evaluación de la calidad de atención de la usuaria púérpera atendidas en el Departamento de Obstetricia en establecimiento nivel II.

Propósito: : Conocer y evaluar la calidad de atención determinado por el nivel de satisfacción que manifiesta la paciente en el postparto.

Tiempo de : 10 min.

aplicación:

Estructura: : Está conformada por 22 ítems.

Fiabilidad: : Los autores de este instrumento analizaron el comportamiento métrico del cuestionario.

3.4.3. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

- ✓ Trabajo de campo
- ✓ Vaciado de los datos obtenidos
- ✓ Análisis estadístico de la información
- ✓ Interpretación de las pruebas estadísticas
- ✓ Arribo a conclusiones

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados por variables

Resultados de la variable: nivel de satisfacción que percibieron las puérperas en el servicio de obstetricia

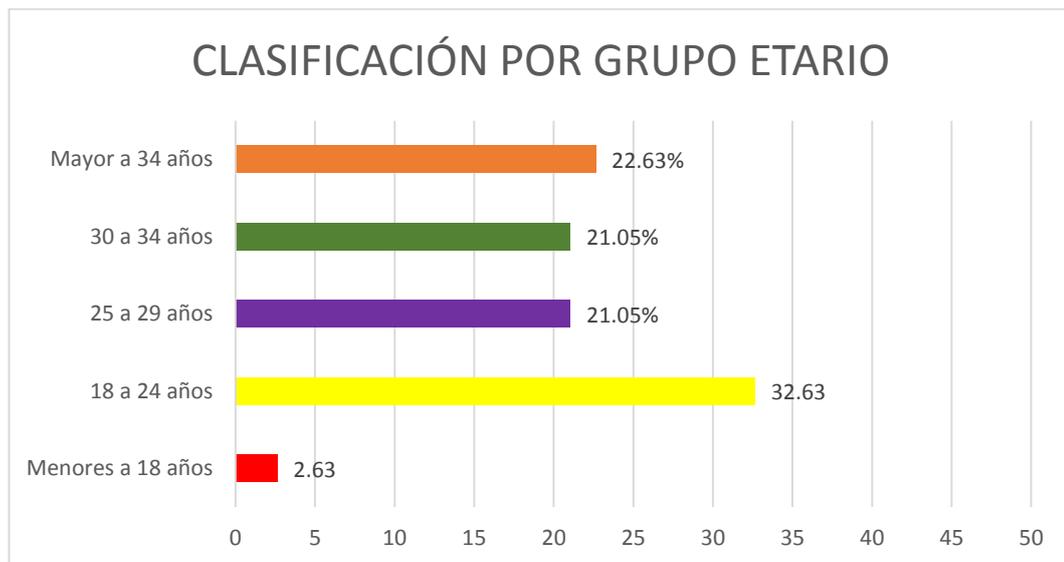
Tabla 1

Distribución según grupo etario de la paciente puérpera atendida por el personal de obstetricia del HHUT, abril-junio del 2021.

Edad	N°	%
Menores a 18 años	5	2.63
18 a 24 años	62	32.64
25 a 29 años	40	21.05
30 a 34 años	40	21.05
Mayor a 34 años	43	22.63
TOTAL	190	100,00

Gráfico 1

Distribución según grupo etario de la paciente puérpera atendida por el personal de obstetricia del HHUT. Abril-junio del 2021.



Interpretación: Se puede observar en el gráfico de tablas que la mayor concentración (32.64%) estaba en el rango de edad entre 18 y 24 años. El grupo etario siguiente en porcentaje son las puérperas mayores a 34 años que representan el 22.63% de encuestadas, en porcentajes similares las pacientes entre 25 y 29 años y de 30 a 34 años llegan a ser el 21.05% cada grupo respectivamente y en ultima proporción las pacientes menores a 18 años que representan el 2.63% de la muestra de estudio.

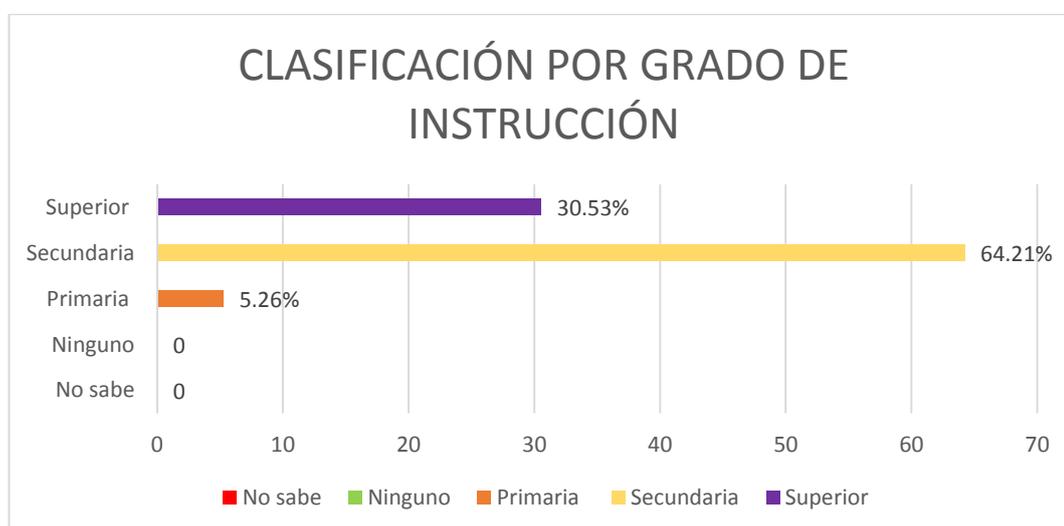
Tabla 2

Distribución porcentual del grado de instrucción de la paciente puérpera HHUT, abril-junio del 2021.

Grado de Instrucción	N	%
No sabe	0	0.00
Ninguno	0	0.00
Primaria	10	5.26
Secundaria	122	64.21
Superior	58	30.53
TOTAL	190	100.00

Gráfico 2

Grado de instrucción de la paciente puérpera en el HHUT, abril-junio del 2021.



Interpretación: En el gráfico de tablas, se muestra que el mayor porcentaje de puérperas (64.21%) cursaron la secundaria, en segundo lugar, con un 30.53% las puérperas encuestadas cursaron estudios universitarios. Por último, en menor porcentaje el 5.26% tuvieron estudios de primaria.

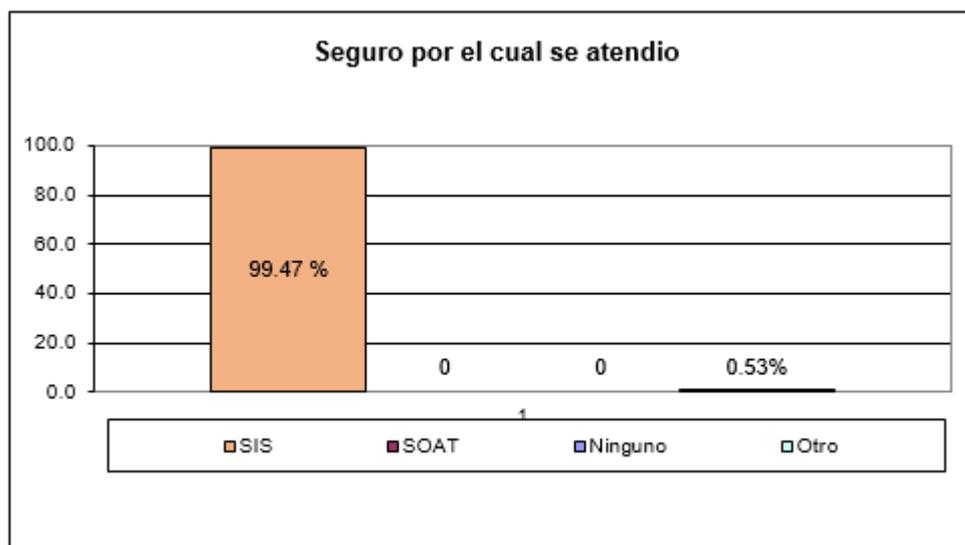
Tabla 3

Distribución porcentual del tipo de seguro de la paciente púérpera en el HHUT, abril-junio del 2021.

Tipo de seguro por el cual se atiende	N°	%
SIS	189	99.47
SOAT	0	0.00
Ninguno	0	0.00
Otro	1	0.53
TOTAL	190	100.00

Gráfico 3

Tipo de seguro de la paciente púérpera HHUT, abril-junio del 2021.



Interpretación: El 99.47% de pacientes púérperas atendidas tenían como seguro de atención al Seguro Integral de Salud (SIS) y sólo el 0.53% tenía otro tipo de seguro.

Resultados de la variable: Nivel de satisfacción de acuerdo a la atención que recibieron las puérperas en el Servicio de Obstetricia.

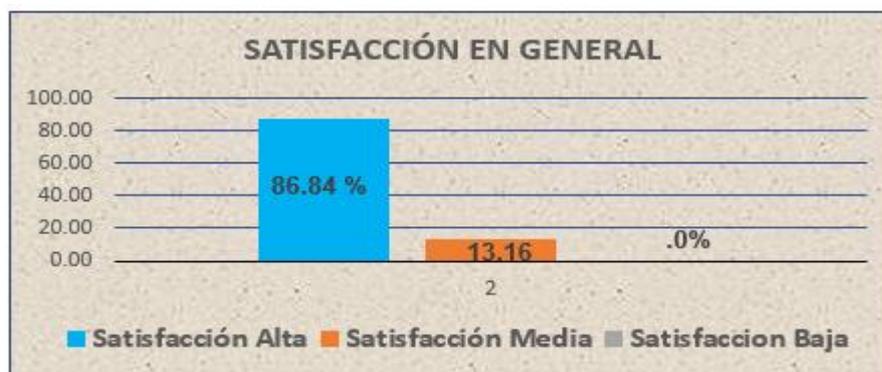
Tabla 4

Nivel de satisfacción de acuerdo a la atención recibida por el personal de obstetricia en las puérperas del HHUT, abril-junio 2021.

Nivel de satisfacción	Nº	%
Satisfacción Alta	165	86.84
Satisfacción Media	25	13.16
Satisfacción Baja	0	0.00
TOTAL	190	100.00

Gráfico 4

Nivel de satisfacción de acuerdo a la atención recibida en las puérperas del HHUT, abril-junio 2021.



Interpretación: El presente gráfico ilustra el grado de satisfacción en general que sienten las puérperas según la encuesta CARE Q aplicada, podemos describir que el porcentaje con mayor porcentaje es el de satisfacción alta (86.84%), le sigue la satisfacción media que alcanza un 13.16% y satisfacción baja no manifestó ninguna puérpera en general encuestada.

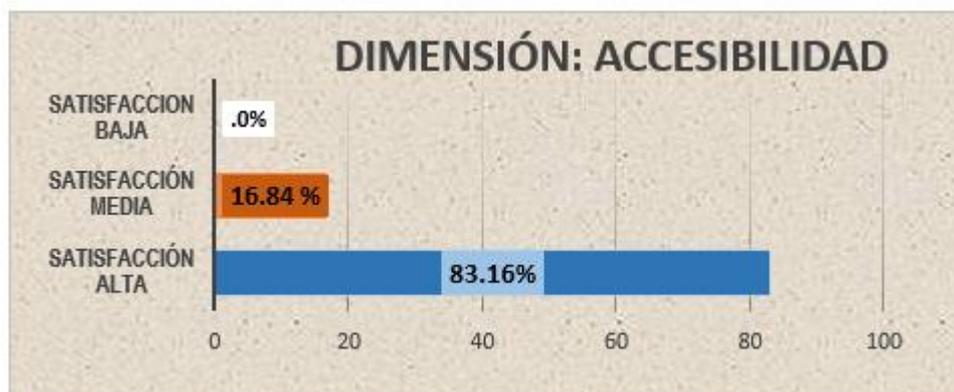
Tabla 5

Nivel de satisfacción de acuerdo a la atención recibida por el personal de obstetricia en la paciente puérpera según la dimensión accesibilidad en el HHUT, abril-junio del 2021.

Dimensión: accesibilidad	N°	PORCENTAJE
Satisfacción Alta	158	83.16
Satisfacción Media	32	16.84
Satisfacción Baja	0	0
TOTAL	190	100.00

Gráfico 5

Nivel de satisfacción según la dimensión accesibilidad en la paciente puérpera del HHUT, abril-junio del 2021.



Interpretación: Con respecto a la dimensión accesibilidad podemos observar un cuadro muy parecido al gráfico de satisfacción en general, donde las puérperas con satisfacción alta son el 83.16%, seguido de satisfacción media de un 16.84% y cero puérperas con satisfacción baja.

Tabla 6

Nivel de satisfacción según la dimensión explica y facilita de acuerdo a la atención recibida por el personal de obstetricia en la paciente puérpera del HHUT, abril-junio del 2021.

Dimensión: Explica y facilita	Nº	%
Satisfacción Alta	148	77.90
Satisfacción Media	40	21.05
Satisfacción Baja	2	1.05
TOTAL	190	100.00

Gráfico 6

Nivel de satisfacción según la dimensión explica y facilita en la paciente puérpera del HHUT, abril-junio del 2021.



Interpretación: En la dimensión explica y facilita, el mayor porcentaje es el de satisfacción alta (77.90%), seguido por la satisfacción media con un 21.05% y por último observamos que un 1.05% manifiesta tener una baja satisfacción.

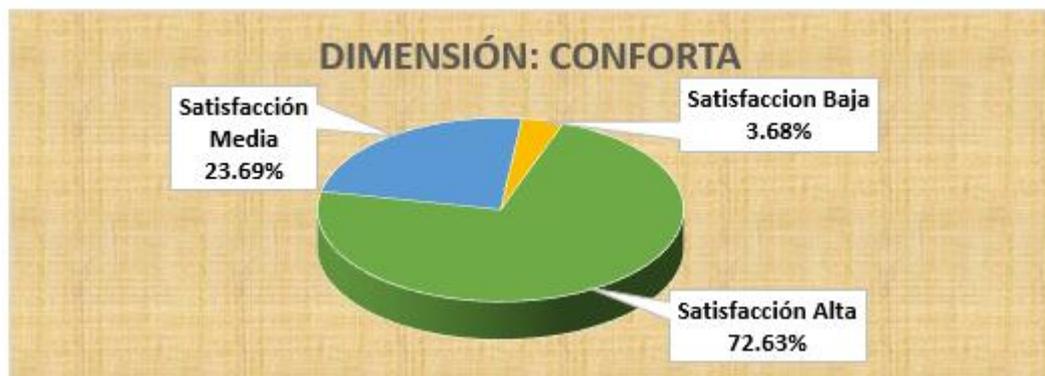
Tabla 7

Nivel de satisfacción de acuerdo a la atención recibida por el personal de obstetricia según la dimensión confort en la paciente puérpera del HHUT, abril-junio del 2021.

DIMENSIÓN: CONFORTA	N°	%
Satisfacción Alta	138	72.63
Satisfacción Media	45	23.69
Satisfacción Baja	7	3.68
TOTAL	190	100.00

Gráfico 7

Nivel de satisfacción según la dimensión confort en la paciente puérpera del HHUT, abril-junio del 2021.



Interpretación: De acuerdo al gráfico de la dimensión confort; podemos observar que la satisfacción es alta en un 72.63%, se observa el porcentaje de satisfacción media con un 23.69% y en cuanto a satisfacción baja el porcentaje es del 3.68%. Podemos decir que si bien la satisfacción baja solo es del 3.68%, este resultado se va alejando del cuadro en general, donde no había ninguna puérpera que manifieste tener una satisfacción baja.

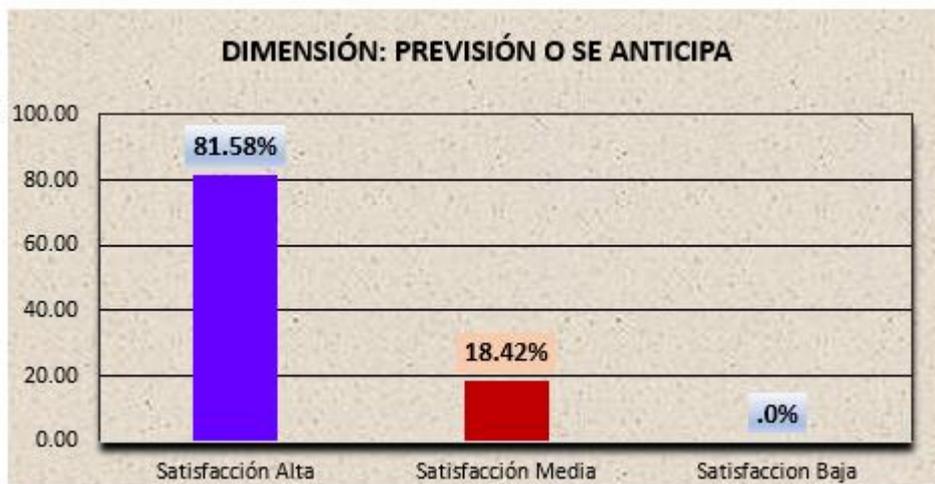
Tabla 8

Nivel de satisfacción de acuerdo a la atención recibida por el personal de obstetricia según la dimensión previsión o se anticipa en la paciente puérpera HHUT, abril-junio del 2021.

Dimensión: Previsión o se anticipa	N°	%
Satisfacción Alta	155	81.58
Satisfacción Media	35	18.42
Satisfacción Baja	0	0
TOTAL	190	100.00

Gráfico 8

Nivel de satisfacción según la dimensión previsión o se anticipa en la paciente puérpera HHUT, abril-junio del 2021.



Interpretación: En la dimensión previsión o se Anticipa los porcentajes fueron: satisfacción alta con un 81.58%, luego tenemos la satisfacción media que llega a un 18.42% y satisfacción baja no hubo ninguna puérpera que lo manifestara, resultados muy parecidos al de satisfacción en general.

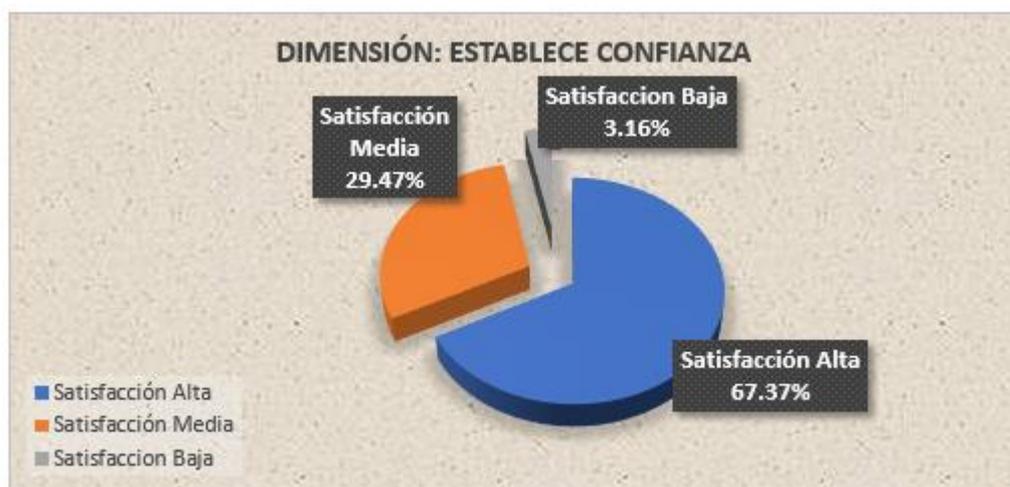
Tabla 9

Nivel de satisfacción de acuerdo a la atención recibida por el personal de obstetricia según la dimensión establecimiento de confianza en la paciente puérpera del HHUT, abril-junio del 2021.

Dimensión: Establece confianza	N°	%
Satisfacción Alta	128	67.37
Satisfacción Media	56	29.47
Satisfacción Baja	6	3.16
TOTAL	190	100.00

Gráfico 9

Nivel de satisfacción según la dimensión establecimiento de confianza en la paciente puérpera del HHUT, abril-junio del 2021.



Interpretación: En lo que respecta a la dimensión establece confianza se puede observar que la satisfacción alta llega al 67.37%, porcentaje muy bajo con respecto a las otras dimensiones que en satisfacción alta superan el 70%. Otro resultado de esta dimensión es que la satisfacción media es del 29.47% y en cuanto a satisfacción baja llega al 3.16%, porcentaje muy parecido al de la dimensión conforta.

Tabla 10

Nivel de satisfacción de acuerdo a la atención recibida por el personal de obstetricia según la dimensión monitorea y hace seguimiento en la paciente puérpera del HHUT, abril-junio del 2021.

Dimensión: Monitorea y hace seguimiento	Nº	%
Satisfacción Alta	164	86.32
Satisfacción Media	24	12.63
Satisfacción Baja	2	1.05
TOTAL	190	100

Gráfico 10

Nivel de satisfacción según la dimensión monitorea y hace seguimiento en la paciente puérpera del HHUT, abril-junio del 2021.



Interpretación: En el gráfico presentado, la dimensión monitorea y hace seguimiento cuenta con un 86.32% de puérperas que manifestaron una satisfacción alta, le sigue la satisfacción media con un 12.63% y por último el 1.05% refirió una satisfacción baja.

Tabla 11

Distribución del porcentaje de satisfacción de acuerdo a la atención recibida por el personal de obstetricia en las puérperas hospitalizadas. Abril-junio del 2021.

Dimensiones	satisfacción	satisfacción	satisfacción
	alta	media	baja
Accesibilidad	83.16 %	16.84 %	0 %
Explica y facilita	77.89 %	21.05 %	1.05 %
Conforta	72.63 %	23.68 %	3.68 %
Previsión o se anticipa	81.58 %	18.42 %	0 %
Establecimiento de confianza	67.37 %	29.47 %	3.16 %
Monitorea y hace seguimiento	86.32 %	12.63 %	1.05 %

Gráfico 11

Porcentaje de satisfacción de acuerdo a la atención recibida por el personal de obstetricia en las puérperas hospitalizadas. Abril-junio del 2021.



Interpretación: El presente cuadro radial grafica el porcentaje de puérperas con satisfacción alta según dimensiones, del cual podemos observar que las áreas con menor porcentaje es el de establecimiento de confianza (67.37%) y confort (72.63%). Las demás dimensiones superan el 75% de aceptación. Lo que implica que se debe tener mayor disposición a mejorar esas áreas que son ámbitos que representan la cercanía que mantiene el obstetra con el paciente y su relación interpersonal de persona a persona, es justo estas dos dimensiones que tienen mayor satisfacción baja.

Resultados de la variable: calidad de atención en relación al nivel de satisfacción que recibieron las puérperas en el servicio de obstetricia

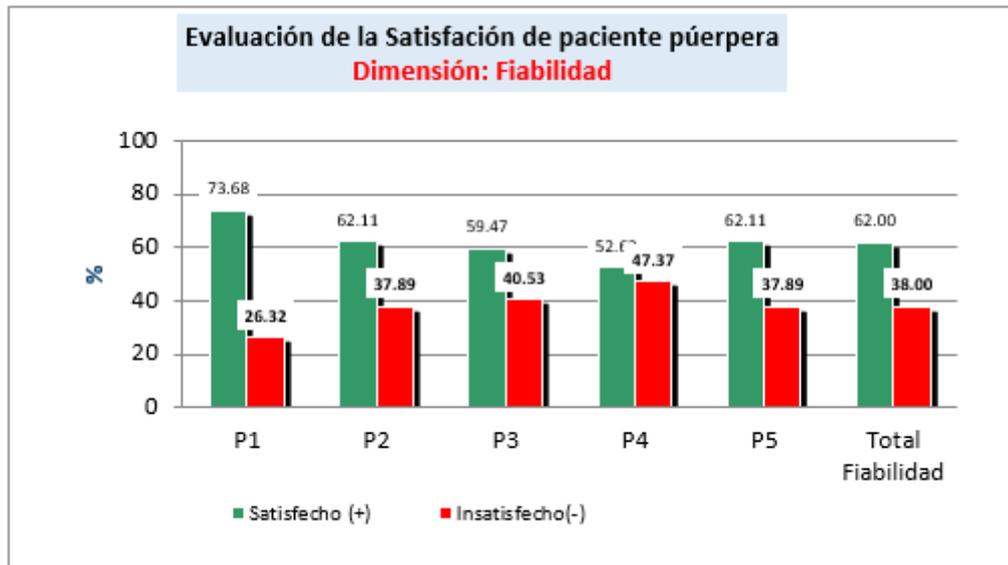
Tabla 12

Calidad de atención con respecto a la satisfacción de la paciente puérpera según la dimensión fiabilidad en el HHUT, abril-junio del 2021.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)		TOTAL
	n	%	n	%	
P1=	140	73.68	50	26.32	190
P2=	118	62.11	72	37.89	190
P3=	113	59.47	77	40.53	190
P4=	100	52.63	90	47.37	190
P5=	118	62.11	72	37.89	190
<i>Fiabilidad</i>	589	62.00	361	38.00	950

Gráfico 12

Calidad de atención con respecto a la satisfacción de la paciente púérpera según la dimensión fiabilidad en el HHUT, abril-junio del 2021.



Interpretación: Con respecto a la dimensión de fiabilidad, podemos observar la representación de calidad de atención según el nivel de satisfacción realizado con la encuesta SERVQUAL, cuyo porcentaje de satisfacción general es del 62% y el nivel de insatisfacción es del 38%. Siendo la pregunta 4 (¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio?) con mayor porcentaje de insatisfacción con un 47.37% y la pregunta 3 (¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización?) tuvo como porcentaje de insatisfacción del 40.53%.

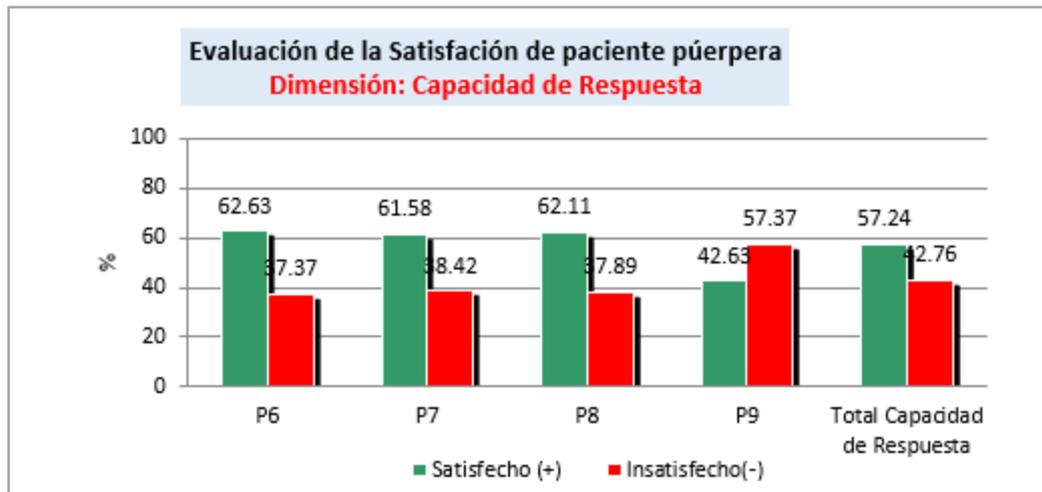
Tabla 13

Calidad de atención con respecto a la satisfacción de la paciente púérpera según la Dimensión capacidad de respuesta en el HHUT, abril-junio del 2021.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)		TOTAL
	n	%	n	%	
P6=	119	62.63	71	37.37	190
P7=	117	61.58	73	38.42	190
P8=	118	62.11	72	37.89	190
P9=	81	42.63	109	57.37	190
Capacidad de Respuesta	435	57.24	325	42.76	760

Gráfico 13

Calidad de atención con respecto a la satisfacción de la paciente púérpera según la Dimensión capacidad de respuesta en el HHUT, abril-junio del 2021.



Interpretación: Con respecto a la representación de calidad de atención según el nivel de satisfacción realizado con la encuesta SERVQUAL según la Dimensión de capacidad de respuesta, se observa que la satisfacción general es del 57.42% y el nivel de insatisfacción es del 42.76%. Siendo la pregunta 9 (¿Los trámites para el alta fueron rápidos?) con mayor porcentaje de insatisfacción con un 57.37%.

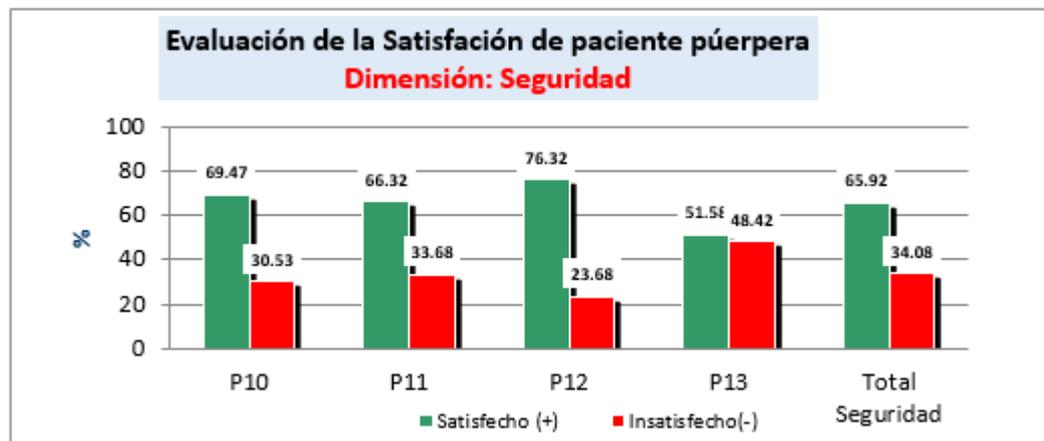
Tabla 14

Calidad de atención con respecto a la satisfacción de la paciente púérpera según la dimensión seguridad en el HHUT, abril-junio del 2021.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)		TOTAL
	n	%	n	%	
P10=	132	69.47	58	30.53	190
P11=	126	66.32	64	33.68	190
P12=	145	76.32	45	23.68	190
P13=	98	51.58	92	48.42	190
Seguridad	501	65.92	259	34.08	760

Gráfico 14

Calidad de atención con respecto a la satisfacción de la paciente púérpera según la dimensión seguridad en el HHUT, abril-junio del 2021.



Interpretación: Según la dimensión de seguridad de la encuesta SERVQUAL aplicada a las púérperas, se observa que la satisfacción general es del 65.92% y el nivel de insatisfacción es del 34.08% Siendo la pregunta 13 (¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?) con mayor porcentaje de insatisfacción con un 48.42%.

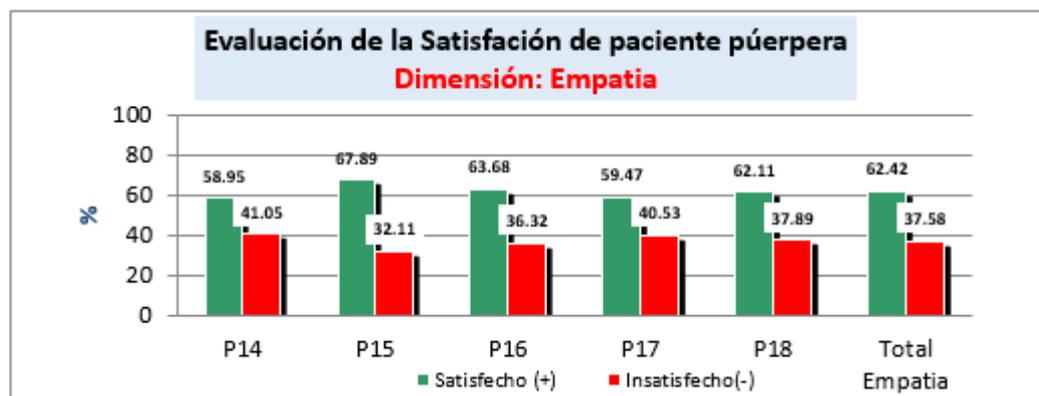
Tabla 15

Calidad de atención con respecto a la satisfacción de la paciente puerpera en la dimensión empatía en el HHUT, abril-junio del 2021.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)		TOTAL
	n	%	n	%	
P14=	112	58.95	78	41.05	190
P15=	129	67.89	61	32.11	190
P16=	121	63.68	69	36.32	190
P17=	113	59.47	77	40.53	190
P18=	118	62.11	72	37.89	190
<i>Empatía</i>	593	62.42	357	37.58	950

Gráfico 15

Calidad de atención con respecto a la satisfacción de la paciente puerpera según la dimensión empatía en el HHUT, abril-junio del 2021.



Interpretación: Según la dimensión de empatía de la encuesta SERVQUAL aplicada a las puerperas, se observa que la satisfacción general es del 62.42% y el nivel de insatisfacción es del 37.58%. Siendo la pregunta 14 (¿El trato del personal obstetra/enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?) y P17 (¿El trato del personal encargado de tramites de admisión fue amable, respetuoso y con

paciencia?) con porcentajes de insatisfacción del 41.05% y del 40.53% respectivamente.

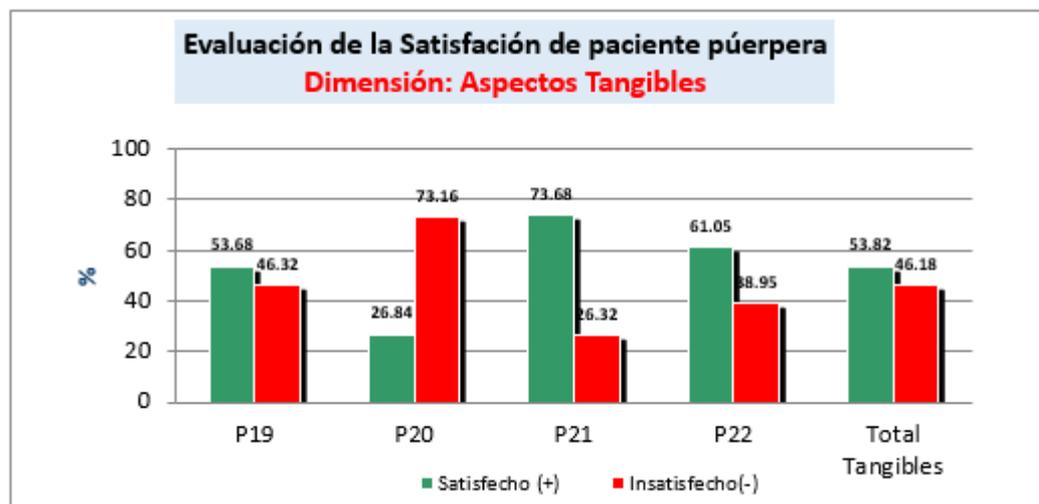
Tabla 16

Calidad de atención con respecto a la satisfacción de la paciente púérpera según la dimensión aspectos tangibles en el HHUT, abril-junio del 2021.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)		TOTAL
	n	%	n	%	
P19=	102	53.68	88	46.32	190
P20=	51	26.84	139	73.16	190
P21=	140	73.68	50	26.32	190
P22=	116	61.05	74	38.95	190
<i>Aspectos Tangibles</i>	409	53.82	351	46.18	760

Gráfico 16

Calidad de atención con respecto a la satisfacción de la paciente púérpera según la dimensión aspectos tangibles en el HHUT, abril-junio del 2021.



Interpretación: Según la dimensión de aspectos tangibles de la encuesta SERVQUAL aplicada a las púérperas, se observa que la satisfacción general es del 53.82% y el nivel de insatisfacción es del 46.18%. Siendo la pregunta 20 (¿Los

servicios higiénicos para los pacientes estuvieron limpios?) con mayor porcentaje de insatisfacción, con un 73.16%. Seguido de la pregunta N° 19 (¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?) que alcanzo un 46.32% de insatisfacción. Con respecto a la pregunta con mayor nivel de satisfacción fue la N°21 (¿Los equipos estuvieron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?) porcentaje alcanzó el 73.68%.

VISIÓN GENERAL POR DIMENSIONES

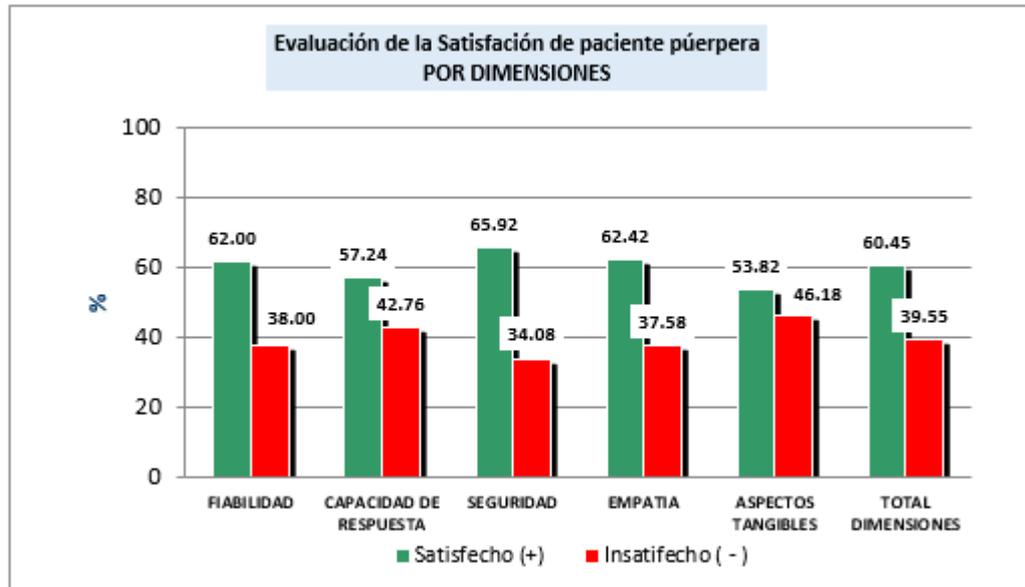
Tabla 17

Calidad de atención con respecto a la satisfacción de la paciente puérpera del HHUT, abril-junio del 2021.

Dimensiones	Satisfecho (+) Porcentaje (%)	Insatisfecho (-) Porcentaje (%)	TOTAL (%)
Fiabilidad	62.0	38.0	100.00
Capacidad de respuesta	57.2	42.8	100.00
Seguridad	65.9	34.1	100.00
Empatía	62.4	37.6	100.00
Aspectos tangibles	53.8	46.2	100.00
TOTAL DIMENSIONES	60.5 %= 115	39.5= 75	100 % = 190

Gráfico 17

Calidad de atención con respecto a la satisfacción de la paciente púérpera del HHUT, abril-junio del 2021.



Interpretación: Según la tabla de visión general por dimensiones de la encuesta SERVQUAL aplicada a las púérperas, se observa que las dimensiones que se encuentran con mayor nivel de insatisfacción son: La dimensión aspectos tangibles con un 46.18% de púérperas insatisfechas y la dimensión capacidad de respuesta con un 42.76%.

Pero en general se puede decir que el 60.45% de las encuestadas se sienten satisfechas con el nivel de calidad recibida, y un 39.55% se siente insatisfecha.

Siendo la dimensión con mayor aprobación, es decir, que perciben con mejor calidad de atención es la dimensión seguridad.

Tabla 18

Calidad de atención con respecto a la satisfacción de la paciente púérpera del HHUT, abril-junio del 2021, de acuerdo a cada pregunta, ordenado de mayor insatisfacción a satisfecho.

Pregunta	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
	n	%	n	%
P20=	51	26.84	139	73.16 **
P09=	81	42.63	109	57.37 *
P13=	98	51.58	92	48.42 *
P04=	100	52.63	90	47.37 *
P19=	102	53.68	88	46.32 *
P14=	112	58.95	78	41.05 *
P03=	113	59.47	77	40.53 *
P17=	113	59.47	77	40.53 *
P22=	116	61.05	74	38.95
P07=	117	61.58	73	38.42
P02=	118	62.11	72	37.89
P05=	118	62.11	72	37.89
P08=	118	62.11	72	37.89
P18=	118	62.11	72	37.89
P06=	119	62.63	71	37.37
P16=	121	63.68	69	36.32
P11=	126	66.32	64	33.68
P15=	129	67.89	61	32.11
P10=	132	69.47	58	30.53
P21=	140	73.68	50	26.32
P01=	140	73.68	50	26.32
P12=	145	76.32	45	23.68
TOTAL	2527	60.45 %	1653	39.55 %

> 60% : Por Mejorar **
 40 – 60 % : En Proceso *
 < 40 : Aceptable

Interpretación: La presente tabla ha sido ordenada de acuerdo a qué preguntas necesitan mejorar en prioridad a las demás, se describe además cuales están en proceso de mejora y cuales se reciben como aceptables. Podemos resaltar que la pregunta 20 señalada en rojo de la parte derecha (¿Los servicios higiénicos para los pacientes estuvieron limpios?) es la que presenta el mayor porcentaje de insatisfacción (73.16%), catalogado como nivel muy alto de insatisfacción.

La pregunta N° 9 (¿Los trámites al alta fueron rápidos?), la N° 13 (¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?), la N° 4 (¿Ud. comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre el resultado de análisis de laboratorio que le realizaron?), la N° 19 (¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?), la N° 14(¿El trato del personal obstetra/enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?), la N° 3 (¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización?) y la N° 17 (¿El trato del personal encargado de los tramites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?) son preguntas que están en proceso de mejora.

Y la pregunta con mayor nivel de satisfacción por parte de las puérperas encuestadas fue la N°12 (¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?) con un nivel de satisfacción del 76.32%.

Tabla 19

Datos estadísticos evaluados de la calidad de atención con respecto a la satisfacción de la paciente puerpera en el HHUT, abril-junio del 2021.

	Expectativas	Percepciones
Máxima	154 puntos	154 puntos
Mínima	105 puntos	85 puntos
Promedio	148.26	135.40
Puntaje igual a 154	112 encuestas	17 encuestas
Total pacientes encuestados	190	190
Encuesta de 22 preguntas.	Puntuación máxima por pregunta: 7 =154 Puntuación mínima por pregunta: 1 = 22	

Interpretación: De acuerdo a los datos estadísticos obtenidos podemos observar que el puntaje máximo que se podía obtener por encuesta era de 154 puntos, ya que cada encuesta consistía en 22 preguntas, siendo 7 la puntuación máxima por pregunta y 1 la puntuación mínima por pregunta. En las encuestas realizadas tanto en expectativas como en percepciones el puntaje mayor obtenido fue de 154 puntos. El puntaje mínimo en expectativas fue de 105 puntos, y 85 puntos en percepciones. En cuanto al valor promedio de expectativas el puntaje obtenido fue de 148.26 puntos, y en la percepción o realidad el promedio sacado llegaba a los 135.40 puntos. El otro dato importante es que de las 190 encuestas realizadas, en las expectativas del paciente: 112 personas tenían una gran expectativa (puntaje perfecto de 154 puntos) frente a la calidad de atención que deberían haber recibido, mientras que en la realidad sólo 17 personas llegaron a ser completamente satisfechas al 100%, es decir 95 personas no percibieron que se haya cumplido sus expectativas.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

- **H_i**= Existe relación directa entre el nivel de calidad de atención en puérperas y el nivel de satisfacción de las pacientes del departamento de Obstetricia en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, periodo de abril-junio 2021.
- **H_o**= No existe relación directa entre el nivel de calidad de atención en puérperas y el nivel de satisfacción de las pacientes del departamento de Obstetricia en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, periodo de abril-junio 2021.

Tabla 20

Matriz de correlaciones entre Calidad de atención y Satisfacción de las puérperas

		Calidad de atención	Satisfacción de las puérperas
Calidad de atención	Coefficiente de Spearman	1	.935
	Sig. (bilateral)		.000
	N°	190	190
Satisfacción de las puérperas	Coefficiente de Spearman	.935	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N°	190	190

Nota: Significativo en el nivel 0,01 (bilateral).

Se tiene una relación de 0.935 entre las variables analizadas, calidad de atención del puerperio presenta una correlación de 93.5% con la satisfacción de las puérperas atendidas, siendo una correlación positiva alta reflejada por las respuestas de 190 puérperas atendidas por el personal de Obstetricia.

Con este resultado y con una correlación significativa (Sig.=.000), se puede afirmar que: a mayor calidad de atención mayor satisfacción de las puérperas atendidas en el departamento de Obstetricia en el HHUT. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis general de la investigación (Hi): Se comprueba que hay relación directa entre el nivel de calidad de atención en puérperas y el nivel de satisfacción de las pacientes del departamento de Obstetricia en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, periodo de abril-junio 2021.

4.2 Discusión de resultados.

Con respecto al grupo etario podemos comparar los datos del estudio realizados por Patrocinio (31) y Lozano (2) realizados en Lima y Zúñiga (10) realizado en Chiclayo; que muestran resultados similares a los que se han obtenido en esta investigación, donde el mayor porcentaje de puérperas estaba entre 18 a 24 años. Esta edad sigue siendo la predominante al momento de concebir, representando una etapa de vida en la que se puede emitir juicio con determinación a diferencia de las pacientes menores de edad; sin embargo, a diferencia del estudio realizado por Zúñiga (10) y Patrocinio (31) la investigación refleja que el segundo porcentaje de mayor cantidad de puérperas fueron las mayores a 34 años, mientras que en estos dos estudios el segundo puesto lo ocupada el grupo etario entre 25 a 29 años. Si bien las edades que sobrepasan los 34 años tienen mayor riesgo de patologías; es también la edad que comprende mayor nivel de madurez y probablemente tengan mayores expectativas en el nivel de satisfacción y calidad de atención.

A su vez cabe mencionar que no solo la edad representa mayor madurez al emitir un juicio, sino también lo es el grado de instrucción de la paciente, que proporciona generalmente otra visión sobre el nivel de satisfacción. En el estudio actual la mayor parte de puérperas cursó la secundaria (64.21%) seguido de puérperas que cursaron el nivel superior de estudios (30.53%) datos que difieren con el estudio de Zúñiga (10) en el que la mayoría había solo cursado la primaria (35%) seguido del nivel secundario (32.6%) y el 28.8% tuvo nivel superior, otra diferencia es que en este estudio se encontró que un porcentaje de puérperas no tuvo instrucción educativa (3.8%), sin embargo durante la presente investigación no existió ninguna puérpera sin grado de instrucción (0%).

Evaluando los resultados de satisfacción en general, el mayor porcentaje lo obtuvo la satisfacción alta con el 86.84% de toda la población encuestada, a diferencia del estudio realizado por Zúñiga (10) en el que la satisfacción media era la de mayor porcentaje que representó el 93%, datos similares al estudio de Lozano (2) en el que la satisfacción que mayor expresaron fue la satisfacción media con un 53.1% de la población encuestada, este porcentaje nos puede indicar que en el Hospital existe un gran número de puérperas que presentan satisfacción alta indicador positivo que nos sugiere que el servicio brindado en el servicio de obstetricia del HHUT es adecuado; dato que tiene relación con los resultados del nivel de satisfacción baja en general, el cual no existe como resultado de la investigación (la satisfacción baja fue del 0%); sin embargo no debemos desestimar la satisfacción media que alcanzó el 13.16%, que representa el

porcentaje en el que debemos de poner énfasis para poder mejorar, Seguidamente describiremos los resultados por cada dimensión.

En la dimensión accesibilidad que evalúa conductas con el fin de brindar cuidados y comportamientos oportunos de apoyo los cuales permiten acercarse al paciente dedicándole tiempo; no existieron pacientes que refieran satisfacción baja al igual que la dimensión previsión o se anticipa (dimensión que indica planificaciones con anterioridad detectando necesidades y eventos que puedan producir complicaciones) en el que también no hubo púerperas que sintieron una satisfacción baja (0% en ambas dimensiones). Si comparamos los resultados obtenidos con el estudio realizado en gestantes por Inga A. et al. (7) realizada en Ecuador, donde el nivel de satisfacción alta obtuvo mayor porcentaje en estas dos dimensiones, presentando un porcentaje de su población que sintió satisfacción baja correspondiente al 23.5% en accesibilidad mientras que en previsión o se anticipa el porcentaje fue del 8.8%; observamos entonces por la comparación de resultados que los servicios del HHUT son de mejor calidad que los ofrecidos en los estudios en mención.

Con respecto a la Dimensión explica y facilita, en el estudio se presentó una satisfacción alta percibida por el 77.89% de la muestra, la satisfacción media por un 21.05% y satisfacción baja percibida por un 1.05%, resultados que difieren con el estudio de Zúñiga (10) que demostró que la satisfacción con mayor porcentaje fue la satisfacción media (62.5%) seguida de la satisfacción alta (27.5%) y de menor porcentaje la satisfacción baja (10%). La otra dimensión que se obtuvo en el estudio presento un 1% de satisfacción

baja fue el de Monitorea y hace seguimiento; y el de mayor porcentaje en esta dimensión es la satisfacción alta que obtuvo un 86% de puérperas que refirieron estar altamente satisfechas. Se puede decir que es un resultado alentador porque en otro estudio realizado por Anahua et al. (32) en Arequipa, el resultado que mayor porcentaje obtuvo fue el de satisfacción media que representaba el 72.1%.

Evaluando la dimensión conforta, podemos observar que el nivel de satisfacción baja llegó al 3.68% resultado parecido al obtenido en la dimensión Establece Confianza que llega al 3.16%, estos resultados nos puede ser un indicador de la empatía que presenta la obstetra, puesto que ambas dimensiones tienen que ver con la proximidad que expresa la obstetra con su paciente, y si es capaz de lograr un lazo de confianza, si bien la satisfacción predominante en ambas dimensiones es la satisfacción Alta, la brecha entre Alta y satisfacción Media se va acortando a diferencia de las otras dimensiones. Pero podemos seguir observando que los resultados obtenidos son más alentadores que el estudio Lago (9) realizado en pacientes pre eclámpticas que en la dimensión conforta el nivel de satisfacción media era la predominante, y en la dimensión establece Confianza sus resultados fueron parecidos a los obtenidos en la investigación, con una satisfacción alta predominante, seguido de la satisfacción media y por último la satisfacción Baja.

Si analizamos globalmente la evaluación por dimensiones representados en la Tabla N° 11 del estudio podemos apreciar que las dimensiones que presentaron menor porcentaje de satisfacción alta es el de

conforta y establece confianza, y son las dimensiones que expresan un ligero aumento en el porcentaje de satisfacción baja, ambas dimensiones necesitaran evaluación y diálogo para mejora de su condición.

En resumen, podemos decir que la evaluación con el instrumento CARE Q para valorar el nivel de satisfacción que manifiestan las puérperas atendidas en el servicio de Obstetricia, es la satisfacción alta la predominante en el resultado por dimensiones.

A continuación, evaluaremos los resultados obtenidos por la encuesta SERVQUAL que evalúa el nivel de calidad de atención de acuerdo al nivel de satisfacción que manifestaron las puérperas atendidas en el Servicio de Obstetricia.

Estas dimensiones evaluadas por el SERVQUAL modificado están relacionadas a los testeados en el instrumento CAREQ. Pero engloba además aspectos tangibles y de ambiente que no los realiza el CAREQ es por ello que podemos medir la calidad en 5 dimensiones.

La primera dimensión evaluada es la de Fiabilidad, con un porcentaje de satisfacción del 62%, mientras que en el estudio de Zúñiga (10) el nivel de satisfacción en puérperas llegaba al 80.1% en esta dimensión. Como dato a rescatar podemos decir que la pregunta 3 y 4 que engloban si la paciente puérpera comprendió la explicación dada por el personal sobre medicamentos y análisis realizados fue satisfactorio, las brechas entre satisfacción e insatisfacción eran muy cortas. La que mayor satisfacción tuvo fue la pregunta 1 (¿Si recibió visita médica todos los días?) que alcanzo el 73.68%.

En la dimensión capacidad de respuesta que evalúa la disposición del profesional para atender a la paciente puérpera y brindar una rápida atención, se obtuvo un 57.24% de encuestados que manifestaron satisfacción; porcentaje ligeramente poco encima de la mitad de encuestados, un nivel bajo en comparación con el estudio de Zúñiga (10) realizado en Chiclayo, cuyo nivel de satisfacción alcanzó el 70% y similar al hallado en el estudio realizado por Cruzado (33) cuyo nivel de insatisfacción alcanzaba el 64.4%, mientras que en la investigación actual el nivel de insatisfecho fue del 42.76%. La pregunta 9 (¿Los trámites para el alta fueron rápidos?) es la que presentó mayor nivel de insatisfacción en esta dimensión (57.37%); refiriéndose a la tramitación documentaria para el proceso de alta que actualmente ha generado un mayor nivel de insatisfacción por la coyuntura en la que vivimos, cabe señalar que actualmente este proceso se torna dificultoso debido al incremento de formatos para el logro del alta.

Con respecto a la dimensión seguridad, la pregunta 13 (¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?) es la que tiene un nivel de insatisfacción del 48.42% que si bien no supera el 50% está muy cerca de ello, dato que nos refleja la importancia del respeto que debemos tener los profesionales obstetras por el pudor de las puérperas. Debemos señalar que las demás preguntas de esta dimensión tienen un nivel de insatisfacción menor al 35%, siendo el total de satisfechos un 65.92% ; esto representa un porcentaje menor al estudiado por Zúñiga (10) en Chiclayo, cuyo porcentaje de puérperas que se sentían satisfechas era del 76.3%, Sin embargo no se asemeja a los resultados obtenidos por Cruzado (33), en el que el nivel de

satisfacción solo fue del 41.7%, porcentaje muy menor a ambos estudios posteriores. Esto nos puede indicar que conforme va avanzando los años, las instituciones van preocupándose por mejorar el nivel de satisfacción de sus pacientes y consecuentemente, el nivel de satisfacción va aumentando.

Estudiando la dimensión empatía el nivel de satisfacción del estudio llega al 62.42%, nivel aceptable, pero aún existe 2 preguntas que deben ser observadas con propósito de mejora a futuro. Las dos preguntas, tanto la N° 14 (¿El trato del personal obstetra/enfermera fue amable, respetuoso y con paciencia?) y la pregunta 17 (¿El trato del personal administrativo encargado de trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?) son preguntas con mayor nivel de insatisfacción que si bien no superan el 50% están muy cerca a ser catalogadas como “Por mejorar” con respecto a las demás preguntas que tienen nivel de aceptable.

Asimismo, Cruzado (33) encuentra un nivel bajo de satisfacción en la dimensión empatía (37.8%) muy menor a los mostrados en esta investigación; de la misma manera, en el estudio de Zúñiga (10) la empatía obtuvo un rango de satisfacción del 73.8%. sin embargo, coincidieron con el actual estudio respecto a la pregunta que obtuvo mayor nivel de insatisfacción, la cual estaba orientada el trato que recibieron las puérperas por parte de las obstetras.

En torno a la dimensión aspectos tangibles, podemos observar que es una de las dimensiones de mayor atención en el estudio, puesto que la pregunta 20 (¿Los servicios higiénicos para los pacientes estuvieron limpios?) es la de mayor nivel de insatisfacción de todas, alcanzando un 73.16%, mientras que en el estudio de Cruzado (33) en la dimensión aspectos

tangibles, todas las preguntas solo llegaban al nivel de insatisfacción del 6.3%, el nivel de insatisfacción del estudio realizado en Huancavelica por Contreras et al. (11) llegaba al 22.9%. Ambos resultados son inferiores en comparación al estudio realizado, en el que la insatisfacción en la dimensión aspectos tangibles fue del 46.18%, por lo que se debe evaluar las deficiencias existentes en relación al ambiente y entorno, y determinar intervenciones necesarias para mejorar.

Los resultados en general indican que en el estudio la población manifiesta una satisfacción del 60.45% de aprobación en cuanto a calidad, y si bien hay aspectos que mejorar como la de los servicios higiénicos, la prontitud en los tramites al alta, el respeto por la privacidad, la explicación de los tratamientos brindados y análisis de laboratorio realizados, comodidad en los ambientes y el trato amable por parte del personal, el porcentaje de usuarios satisfechos nos indica que la calidad de atención que brindamos en el Servicio de Obstetricia es aceptable. Es importante además mencionar que en la población estudiada hay un mayor porcentaje de pacientes que sobrepasa los 34 años a diferencia de las otras regiones en las cuales este grupo etario es regularmente menor, y es que generalmente muchas de las personas que sobrepasan los 34 años han pasado por más partos y tienen la expectativa de tener una mejor experiencia en comparación a experiencias anteriores.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- La investigación ha demostrado de manera concluyente que existe una relación directa entre la calidad de la atención y el nivel de satisfacción experimentado por las pacientes puérperas atendidas en el departamento de Obstetricia del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, durante el periodo comprendido entre abril y junio de 2021.
- Tras el análisis del nivel de satisfacción que las puérperas manifestaron, se obtuvo que el 60.45% se siente satisfecha con respecto a la calidad de atención recibida de parte del personal del departamento de Obstetricia.
- Al comparar los resultados, las pacientes puérperas estudiadas reflejan tener una gran expectativa frente a la percepción de la atención recibida. Según la estadística obtenida de las 190 puérperas encuestadas: 112 (58.9%) tenían la expectativa de recibir una calidad de atención excepcional, altamente aceptable, mientras que en la realidad sólo 17 personas (8.95%) de esas 112 puérperas fueron satisfechas por completo.
- En cuanto a la dimensión del nivel de calidad que obtuvo mayor nivel de insatisfacción, según las puérperas encuestadas en el servicio de Obstetricia, fue la dimensión de aspectos tangibles de la encuesta SERVQUAL (46.18%

de insatisfacción), denotando ser una dimensión que debe ser tomada en cuenta para mejorar.

- El estudio de calidad de atención evaluada mediante la encuesta Servqual reflejó que el nivel de insatisfacción de las encuestadas llega al 39.55%, resultado diferente a la encuesta CAREQ cuyo resultado de insatisfacción global es del 0%, esto debido a que la encuesta CARE Q examina otras dimensiones que pueden valorar el nivel de satisfacción que reciben las puérperas sólo de parte del personal de Obstetricia, no interviniendo otros factores como el personal administrativo, medico, nutrición, ambientes físicos etc. que si se evalúa en la otra encuesta SERVQUAL.
- Del estudio realizado se encontró tres dimensiones en las que se demostró un buen desempeño; hecho que se refleja en el nivel de satisfacción alto que presentan las puérperas después de haber sido atendidas. Los niveles con mayor nivel de satisfacción fueron: accesibilidad (83%), previsión o se anticipa (82%), y Monitorea y hace seguimiento (86%), estas tres dimensiones reflejan que el personal es capacitado en cuanto a la toma de decisiones, llegando a ser correctas y oportunas.
- Por último, es de importancia la mención de que, en el estudio, se encontró dos dimensiones que necesitan mayor atención para mejorar el nivel de satisfacción: la dimensión conforta y la de establecimiento de Confianza que alcanzan el nivel de insatisfacción del 73% y 67% correspondientemente.

5.2 Recomendaciones

- Aunque que en el estudio se observó un nivel de satisfacción aceptable, se identificaron dos dimensiones con un nivel de satisfacción bajo: Capacidad de respuesta y aspectos tangibles. Aunque este hallazgo no es suficiente para concluir que las puérperas se sienten muy insatisfechas, llega a alcanzar un 39.55%, lo que indica que son áreas que se pueden mejorar para ofrecer una atención y servicio de mayor calidad.
- Es importante y crucial evaluar el estado de los materiales y entornos que rodean al paciente, ya que su percepción se convierte en un aspecto relevante para evaluar la calidad de atención que reciben.
- Asimismo, es fundamental considerar la mejora en la interacción del personal de obstetricia con las pacientes, promoviendo un contacto interpersonal empático y actitudes que reconozcan a las puérperas como individuos complejos en busca de mejoras en su salud física y emocional durante la nueva etapa de la maternidad.
- Es esencial y necesario llevar a cabo estudios similares de manera anual para identificar las debilidades del servicio y los aspectos susceptibles de mejora, esto permitirá ofrecer una atención de calidad tanto desde una perspectiva humana como profesional en el campo de la salud. Esta práctica facilitará el desarrollo de protocolos de atención enfocados en la calidad y en el nivel de satisfacción de las pacientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. OMS. Preguntas más frecuentes. Organización Mundial de la Salud. 2021. p. 4–7. Available from: <https://www.who.int/es/about/frequently-asked-questions>
2. Lozano E. Nivel de satisfacción de la puérpera post cesárea sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de gineco - obstetricia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión [Internet]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017. Available from: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7307>
3. Valle MK. Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia desde la perspectiva del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2009. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna.; 2011.
4. MINSA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. R.M. N° 527- 2011/MINSA. [Internet]. 2012. Available from: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
5. Bazán WJ. Nivel de satisfacción de las gestantes al recibir la atención prenatal en el centro de salud magna vallejo, febrero– mayo 2016 – Cajamarca. Universidad Alas Peruanas; 2016.
6. INEI. Encuesta nacional de satisfacción de usuarios del aseguramiento universal en salud 2014 [Internet]. Instituto Nacional de Estadística e Informática. 2014. Available from: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est

/Lib1192/libro.pdf

7. Inga MA, León GP. Nivel de Satisfacción de la Atención Integral que brindan las enfermeras/os a las gestantes, en la Clínica Humanitaria “Fundación Pablo Jaramillo c.” diciembre 2015. 2015. [Internet]. Universidad de Cuenca; 2016. Available from:
<https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/25233/1/TESIS.pdf>
8. Sánchez L. Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institucion de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León [Internet]. Universidad Autónoma de Nuevo León; 2012. Available from:
<http://eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf>
9. Lago AR. Percepción sobre la satisfacción del cuidado de enfermería en usuarios ingresados en el área de hospitalización de medicina interna, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua Abril 2017 [Internet]. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. 2017. p. 1–77. Available from:
<https://repositoriosiidca.csuca.org/Record/RepoUNANM9579>
10. Zúñiga L. Percepción de la calidad de atención del parto en puérperas inmediatas. Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2018 [Internet]. Universidad Cesar Vallejo; 2018. Available from:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27845/zuñiga_ml.pdf?sequence=1&isAllowed=y
11. Contreras CA, Mulato E. Calidad en la atención del parto según percepción de las puérperas atendidas en el hospital regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica, mayo 2019. [Internet]. Universidad Nacional de

Huancavelica. 2019. Available from:

<https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/01cbfd42-bd9e-4507-ada9-53209bc18491/content>

12. Garcia E, Garza F, Navarro OD. Evaluación de la percepción de la calidad de la atención médica en asegurados post-operados por hernia de disco lumbar y la relación con sus habilitación laboral. Universidad Autónoma de Nuevo León. 2000. p. 1–153.
13. Hernández H, Navarro FP, Robledo H, Romero TG. Encuesta de satisfacción en pacientes externos de cinco servicios de un hospital general. *Rev inst Nal Enf Resp Mex.* 2007;20(4):265–73.
14. González L, Carmona MA, Rivas MÁ. Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes [Internet]. Instituto Andaluz de Tecnología. 2007. p. 11. Available from: <http://www.centrosdeexcelencia.com/wp-content/uploads/2016/09/guia-satisfaccion-clientes.pdf>
15. Cabrero J, Richart M. Adaptacion española de una escala para medir la satisfaccion del paciente con los cuidados de enfermeria. primeros resultados. In: *Psicología española en la Europa de los 90 : ciencia y profesión :* Valencia, 15 a 20 de abril de 1990. Madrid; 1990. p. 297–301.
16. Horovitz J. La calidad del servicio. A la conquista del cliente. [Internet]. Mc. Graw-Hill. España; 2011. 105 p. Available from: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-179943>
17. Gilmore CM, Novaes H. Manual de gerencia de la calidad [Internet]. Vol. 3, Organización Panamericana de la Salud. 1996. 270 p. Available from: [file:///C:/Users/MIPC/Downloads/Manual de gerencia de la calidad \(3\),](file:///C:/Users/MIPC/Downloads/Manual de gerencia de la calidad (3),)

9.pdf

18. Parasuraman, A; Berry, Leonard L; Zeithaml VA, Kelley SW, Turley L. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *J Retail [Internet]*. 1988;64(1):12–40. Available from: <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0148296399000843>
19. Cabello E, Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev Médica Hered [Internet]*. 2012;23(2):88–95. Available from: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003
20. Ariza C. Satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente cardiaco. *Medwave [Internet]*. 2004;4(3):1–15. Available from: <http://doi.org/10.5867/medwave.2004.03.2712>
21. Moreno M, Interrial G. Percepción del paciente acerca de su bienestar durante la hospitalización. *Index Enferm [Internet]*. 2012;21(4):1–6. Available from: <https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962012000300002>
22. Larson P. Oncology patients’ and professional nurses’ perceptions of important nurse caring behaviors. [Internet]. University of California; 1981. Available from: <https://www.proquest.com/openview/c94d106789125439d85caed07bb739f5/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>
23. Sepulveda GJ, Rojas LA, Cárdenas OL, Guevara E, Castro AM. Estudio piloto de la validación del cuestionario ‘CARE–Q’ en versión al español en

- población Colombiana. *Rev Colomb Enferm* [Internet]. 2009;4(4):13–22.
Available from:
<https://revistas.unbosque.edu.co/index.php/RCE/article/view/1408/1014>
24. Kotler P, Armstrong G. *Fundamentos de Marketing*. Crisol, editor. 2017. 642 p.
 25. Taqdees F, Sahahab Alam M, Shabbir A. Hospital Healthcare Service Quality, Patient Satisfaction and Patient Loyalty: An Investigation in context of Private Healthcare Systems of Pakistan. *Int J Qual Reliab Manag*. 2018;35(6):1195–214.
 26. Cañarejo A, Pabón P. Calidad de atención que presta el personal de enfermería del Subcentro de Salud San Pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, durante el periodo 2011-2012 [Internet]. Universidad Técnica del Norte. 2013. Available from:
<http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/2270>
 27. Rodríguez G, Peñarrieta M, Ajila D, Moreno K, Rodríguez G, Rodríguez S, et al. *Habilidades gerenciales hospitalarias: Como desarrollar una gestión administrativa exitosa*. Ediciones. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Ecuador; 2018. 239 p.
 28. Rodríguez-Rodríguez J, Reguant-Álvarez M. Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Rev d Innovació i Recer en Educ*. 2020;13(2):1–13.
 29. Seguranyes G. *Enfermería materna*. Barcelona, Massón. 2000. 378 p.
 30. Sampieri H. Capítulo 4: Desarrollo de la perspectiva teórica: revisión de la literatura y construcción del marco teórico. *Metodología la Investig*.

2018;50–75.

31. Patrocinio R. Nivel de satisfacción de la puérpera sobre el cuidado integral que brinda la enfermera en el servicio de ginecoobstetricia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima 2013 [Internet]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014. Available from:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3985/1/Patrocinio_sr.pdf
32. Anahua PR, Mamani WA. Satisfacción del cuidado de Enfermería en la persona hospitalizada. Hospital III Goyeneche. Arequipa 2017. [Internet]. Universidad Nacional de San Agustín.; 2019. Available from:
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8125/ENanarpr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
33. Cruzado LY. Percepción de la calidad de atención del parto por pacientes, atendidas en el Hospital Regional de Cajamarca. 2016. Universidad Nacional de Cajamarca; 2016.

ANEXOS

Anexo 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
<p>Pregunta principal: ¿Cuál es la relación entre calidad de atención del puerperio y el nivel de satisfacción de las pacientes del departamento de Obstetricia en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el periodo de abril-junio 2021?</p> <p>Preguntas secundarias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de calidad de atención que reciben las púerperas del departamento de Obstetricia? • ¿Cuál es la relación entre expectativa y percepción que expresan las púerperas con respecto a la calidad de atención en el departamento de Obstetricia? • ¿Cuál es el estado del nivel de calidad de atención que tiene un bajo nivel de respuesta en las púerperas del departamento de Obstetricia? • ¿Cuál es el grado de satisfacción de las pacientes púerperas del departamento de Obstetricia? • ¿Cuál es el grado de satisfacción de acuerdo a cada dimensión identificada para valorar el trato que recibieron las púerperas del departamento de Obstetricia? • ¿Cuál de todas las dimensiones evaluadas del grado de satisfacción posee mayor insatisfacción en las púerperas del departamento de Obstetricia? 	<p>Objetivo general: Establecer la relación entre calidad de atención del puerperio y el nivel de satisfacción de las pacientes púerperas del departamento de Obstetricia en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el periodo de abril-junio 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar y estudiar el nivel de calidad de atención que reciben las púerperas del departamento de Obstetricia. • Comparar los resultados de expectativa y percepción que expresan las púerperas con respecto a la calidad de atención en el departamento de Obstetricia. • Diferenciar cual es la dimensión del nivel de calidad de atención que tiene un bajo nivel de respuesta en las púerperas del departamento de Obstetricia. • Establecer el grado de satisfacción de las pacientes púerperas del departamento de Obstetricia. • Demostrar cual es el grado de satisfacción que manifestaron las púerperas del departamento de Obstetricia, con respecto a cada dimensión identificada. • Establecer cuál es la dimensión del grado de satisfacción que posee mayor insatisfacción en las púerperas del departamento de Obstetricia. 	<p>Hipótesis general Se comprueba que hay relación directa entre el nivel de calidad de atención en púerperas y el nivel de satisfacción de las pacientes del departamento de Obstetricia en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, periodo de abril-junio 2021.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los niveles de calidad de atención son de satisfacción baja según el estudio a las púerperas del departamento de Obstetricia • Las expectativas de las pacientes púerperas son mayores con respecto a la realidad y percepción que tuvieron las pacientes en el departamento de Obstetricia. • En el estudio realizado de calidad de atención, la dimensión que obtuvo un menor resultado de calidad fue la empatía. • El grado de satisfacción de las pacientes púerperas es bajo en el departamento de Obstetricia. • La dimensión que obtuvo mayor insatisfacción con respecto al grado de satisfacción fue confort en la atención de las púerperas del departamento de Obstetricia. 	<p>VI: Calidad de atención del puerperio por el profesional de Obstetricia Medida en 5 dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía • Aspectos tangibles <p>Escala :Ordinal</p> <p>VD. Satisfacción de las púerperas atendidas por el profesional de Obstetricia. Constan de 6 dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad • Explica y facilita • Conforta • Previsión o se anticipa • Establecimiento de confianza • Monitoreo y seguimiento <p>Escala Ordinal</p>
<p>Tipo de Investigación Tipo analítico descriptivo y de corte transversal</p>	<p>Diseño de Investigación Técnicas de recolección de datos a) Cuestionario CARE-Q b) Cuestionario SERVQUAL</p>	<p>Población y muestra Población de estudio: 373 usuarias púerperas Muestra: 190 púerperas</p>	