

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
OBSTETRICIA**



**TESIS**

**GRADO DE SATISFACCIÓN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL  
PARTO EN PUÉRPERAS. HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE  
CAJAMARCA, 2022.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
OBSTETRA**

**PRESENTADO POR:  
Bachiller ROBLES OCAS, ROCÍO**

**ASESORA:  
Dra. Obsta. AGUILAR QUIROZ, REBECA BEATRIZ**

**CAJAMARCA – PERÚ**

**2023**

Copyright © 2023 by  
Rocío Robles Ocas  
Derechos Reservados

“Pueden pasar varios meses y encontrarse en la dirección equivocada llegando a fracasar estas son las decepciones que el investigador padece. Los fracasos sirven para llegar a alcanzar el éxito. La investigación trae alegrías al investigador pues descubre un mundo diferente” (Alexander Fleming).

Se dedica a:

Dios, por darme la vida, bendiciones e inteligencia, que me permitieron arribar a esta etapa fundamental en mi formación profesional.

Mis queridos padres, Rosa y Máximo por impartir su amor y ayuda absoluta, en mi desarrollo personal y profesional, asimismo a toda mi familia, quienes con su ejemplo de persistencia y firmeza me animaron a cumplir mis metas y no desfallecer.

**ROCÍO ROBLES OCAS**

Se agradece a:

La Universidad Nacional de Cajamarca por ser Mi Alma Máter, aceptarme en sus aulas en el periodo de mi formación profesional. La Facultad de Ciencias de la Salud, en especial a los docentes de la Escuela Académico Profesional de Obstetricia, por guiarme en mi formación académica con sus sólidos conocimientos.

Mi asesora, la Obsta. Dra. Rebeca Beatriz Aguilar Quiroz, por su comprensión, experiencia y apoyo para realizar el presente trabajo de investigación. A mis amigos y familiares que contribuyeron en la presente investigación.

**ROCIO ROBLES OCAS**

# ÍNDICE GENERAL

Página

<b>GLOSARIO DE TÉRMINOS</b> .....	<b>ix</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xi</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>3</b>
<b>EL PROBLEMA</b> .....	<b>3</b>
1.1. Planteamiento del problema .....	3
1.2. Formulación del problema .....	4
1.3. Objetivos .....	5
1.4. Justificación.....	5
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>7</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>7</b>
2.1. Antecedentes .....	7
2.2. Bases teóricas.....	10
2.2.1. Teorías de la calidad.....	10
2.2.2. Teorías de la satisfacción.....	12
2.3. Base conceptual .....	13
2.3.1 Calidad de la atención .....	13
2.3.2. Percepción .....	15
2.3.3. Satisfacción.....	17
2.3.4. Atención del parto .....	18
2.3.5. Definición de términos básicos.....	20
2.4. Variable.....	21
2.4.1. Definición, conceptualización y operacionalización de variables.....	22
<b>CAPÍTULO III</b> .....	<b>23</b>
<b>DISEÑO METODOLÓGICO</b> .....	<b>23</b>
3.1. Diseño y tipo de estudio .....	23
3.2. Área de estudio y población.....	23
3.3. Muestra y muestreo.....	24
3.4. Unidad de análisis .....	24

3.5.	Criterios de inclusión y exclusión .....	25
3.6.	Consideraciones éticas de la investigación.....	25
3.7.	Procedimientos para la recolección de datos.....	26
3.8.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
3.9.	Procesamiento y análisis de datos .....	27
3.10.	Control de calidad de datos.....	28
<b>CAPITULO IV .....</b>		<b>29</b>
<b>RESULTADOS, INTERPRETACIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN .....</b>		<b>29</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>		<b>45</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>		<b>46</b>
<b>REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA .....</b>		<b>47</b>
<b>ANEXOS .....</b>		<b>52</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

### Página

Tabla 1. Características sociodemográficas de las puérperas. Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2022 .....	29
Tabla 2. Paridad de las puérperas. Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2022.....	31
Tabla 3. Grado de satisfacción de las puérperas en la dimensión respuesta rápida. Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2022 .....	32
Tabla 4. Grado de satisfacción de las puérperas en la dimensión empatía. Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2022 .....	34
Tabla 5. Grado de satisfacción de las puérperas en la dimensión seguridad. Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2022 .....	36
Tabla 6. Grado de satisfacción de las puérperas en la dimensión confianza. Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2022 .....	39
Tabla 7. Grado de satisfacción de las puérperas en la dimensión elementos tangibles. Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2022.....	42
Tabla 8. Grado de satisfacción de acuerdo a las dimensiones de la calidad. Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2022 .....	44

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Calidad de atención:** la OMS menciona que son intervenciones seguras, económicas y accesibles para la sociedad; además, estos servicios de salud se refieren a conocimientos profesionales, importantes para la cobertura sanitaria de la población.
- **Calidad de atención en salud:** busca mejorar la salud de los pacientes de acuerdo a sus necesidades, mide el grado de satisfacción o insatisfacción mediante encuestas después de su ingreso a un centro hospitalario.
- **Calidad de atención del parto:** es la atención del parto institucional por personal de salud competente durante el trabajo de parto, para el beneficio de la madre y neonato.
- **Percepción:** procedimiento donde se analiza la realidad de manera creíble, con respecto a lo que el paciente percibe y en el ambiente donde se encuentra.
- **Satisfacción:** son el grupo de posturas y conductas con la finalidad de alcanzar un bien común.
- **Parto vaginal:** es la salida del feto, placenta y anexos por el canal vaginal.

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar el grado de satisfacción en la calidad de atención del parto en puérperas del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2022. Fue de diseño y tipo: no experimental, corte transversal, descriptivo y retrospectivo; con una muestra de 100 puérperas tardías de parto vaginal eutócico con recién nacido vivo sin complicaciones neonatales domiciliadas en la ciudad de Cajamarca. Se aplicó el cuestionario SERVPERF validada por tres expertos, y una prueba piloto donde se obtuvo un Alpha de Crombach de 0,69. Los resultados encontrados en cuanto a las características sociodemográficas que predominaron: fue el rango de edad entre 20 - 24 años 36,0%; conviviente 45,0%; secundaria completa 40,0%; ama de casa 42,0% y primigesta 49,0%. En el grado de satisfacción de manera global se obtuvo satisfacción amplia (56,0%) con las dimensiones: respuesta rápida 50,0%; empatía 52,0%; seguridad 49,0%; confianza 59,0% y elementos tangibles 68,0%. Se concluye que el grado de satisfacción en la calidad de atención del parto en puérperas del Hospital Regional Docente de Cajamarca fue satisfacción amplia en un 56,0%.

**Palabras claves:** Calidad de atención del parto, percepción, satisfacción y puérpera tardía.

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the degree of satisfaction in the quality of delivery care in puerperal women at the Regional Teaching Hospital of Cajamarca, 2022. It was of design and type: non-experimental, cross-sectional, descriptive and retrospective; with a sample of 100 late postpartum women with eutocic vaginal delivery with a live newborn without neonatal complications domiciled in the city of Cajamarca. The SERVPERF questionnaire was applied, validated by three experts, and a pilot test where a Cronbach's Alpha of 0.69 was obtained. The results found in terms of the sociodemographic characteristics that prevailed: it was the age range between 20 - 24 years 36.0%; cohabitant 45.0%; complete high school 40.0%; housewife 42.0%; primiparous 49.0%. In the overall degree of satisfaction, broad satisfaction was obtained (56.0%) with the dimensions: quick response 50.0%; empathy 52.0%; security 49.0%; trust 59.0% and tangible elements 68.0%. It is concluded that the degree of satisfaction in the quality of delivery care in puerperal women at the Cajamarca Regional Teaching Hospital was broad satisfaction at 56.0%.

**Keywords:** Quality of delivery care, perception, satisfaction and late postpartum.

## INTRODUCCIÓN

La atención obstétrica está asociada con la satisfacción en la calidad de atención, con lo que necesita y requiere la paciente, entorno familiar y sociedad como una totalidad; esta atención es equitativa, oportuna, resolutiva y eficaz para generar niveles con excelencia en las prestaciones del servicio mejorando el rendimiento institucional; la calidad en el transcurso de los años está tomando mayor importancia a nivel nacional e internacional, convirtiéndose en un derecho de toda persona basada en la satisfacción (1).

De igual manera, la calidad de atención del parto es fundamental porque, las puérperas alcanzan una percepción satisfactoria de la atención en un centro hospitalario o médico, influenciando en el bienestar de la puérpera y neonato.

El objetivo fue determinar el grado de satisfacción en la calidad de atención del parto en puérperas del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2022. Con la finalidad de conocer si la calidad de atención del parto es adecuada durante el tiempo que la puérpera residió en el establecimiento hospitalario.

El análisis del grado de satisfacción de la calidad de atención del parto en puérperas se realizó mediante el cuestionario SERVPERF, en sus dimensiones se encontró satisfacción amplia por parte de las puérperas del Hospital Regional Docente de Cajamarca.

Es importante para el Hospital Regional Docente de Cajamarca y personal responsable del área de Obstetricia, permite reforzar capacidades y habilidades; lo cual es fundamental para brindar una adecuada calidad de atención.

El presente trabajo estuvo estructurado por 4 capítulos mencionados a continuación:

**CAPÍTULO I:** muestra el planteamiento y formulación del problema, objetivos y justificación de la investigación.

**CAPÍTULO II:** abarca antecedentes, bases teóricas, hipótesis, variables y operacionalización.

**CAPÍTULO III:** se presenta el diseño metodológico, área de estudio, población, muestra, unidad de análisis, criterios de inclusión y exclusión, técnicas de recolección de datos, descripción del instrumento, técnicas de procesamiento, interpretación y análisis de datos, aspectos éticos.

**CAPÍTULO IV:** comprende los resultados, interpretación y análisis y la discusión. Finalmente, se muestra las conclusiones y recomendaciones, bibliografía y anexos.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en el 2020, refiere la calidad de atención como la satisfacción por parte de las púerperas después de la atención brindada por los prestadores de salud; además, incluye la promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y recuperación. La calidad de atención puede ser medido y mejorado diariamente en relación a lo que necesita y prefiere cada usuario con su entorno (2).

De igual manera la OMS en el 2017; indica lo importante que es el bienestar de la madre e hijo, por ello hace hincapié en que toda atención brindada debe ser de calidad; puesto que, cada año se notifica que 303 000 mujeres fallecen por causas relacionadas al embarazo y parto (3). Por esto, es importante una atención de calidad, para bienestar de la madre e hijo, ya que una atención de calidad previene la presencia de muertes materno neonatales.

La revista Reproductive Health en el 2019 informa que en Estados Unidos, una de cada seis mujeres sufrió cualquier tipo de daño en el establecimiento de salud en el cual fue atendida como: “gritos, regañones, amenazas, infracción de privacidad; asimismo, fueron ignoradas por el terapeuta cuando habían solicitado ayuda; en algunos casos las púerperas expresaron que sus recién nacidos sufrieron alguna complicación producto de la atención brindada” (4).

En el Perú la salud materna es una preocupación; puesto que, aún se encuentran mujeres en riesgo a pesar de acciones para mejorar esta situación. Es básico hacer énfasis en el aumento de las tasas de mortalidad materno-neonatal en algunos lugares de nuestro país, esto referente al nivel educativo u otras condiciones que aquejan a la población y son datos importantes para el conocimiento de la realidad en que viven las mujeres parturientas.

Por ello cumple un rol importante, la calidad de atención, porque forma parte de los lineamientos del Ministerio de Salud (MINSA) y el Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS), fundamentado en la atención ofrecida por los prestadores de salud en los respectivos establecimientos, en base a principios bioéticos : justicia, igualdad, preparación técnica y recursos fundamentales, etc. (5).

En el 2017 Delgado. E. (1), en el Hospital Regional Docente de Cajamarca evaluó la calidad de atención del parto con el grado de insatisfacción. La percepción de la calidad del servicio en dicho hospital, es un problema al que se busca una solución a nivel institucional; puesto que, no ha mejorado la calidad del servicio evidenciando en la insatisfacción de la población.

La calidad de atención debe ser adecuada para el bienestar de la madre e hijo, la anteriormente mencionada hace referencia a que existe insatisfacción de las puérperas; por ello, la calidad de atención busca enfatizar las capacidades del personal obstétrico para emplear conocimientos y prácticas en condiciones de riesgo para la puérpera y neonato.

El grado de satisfacción en la atención del parto, es una realidad que merece ser estudiada cuidadosamente, se pretendió determinar el grado de satisfacción en la calidad de atención del parto en puérperas del Hospital Regional Docente de Cajamarca, problema que aflige a las parturientas de nuestro país.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es el grado de satisfacción en la calidad de atención del parto en puérperas del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2022?

### **1.3. Objetivos**

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

Determinar el grado de satisfacción en la calidad de atención del parto en puérperas del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2022.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a. Caracterizar sociodemográficamente a las puérperas del grupo de estudio.
- b. Identificar el grado de satisfacción por dimensiones en la calidad de atención del parto de las puérperas del grupo de estudio.
- c. Distinguir el grado de satisfacción global en la calidad de atención del parto de las puérperas del grupo de estudio.

### **1.4. Justificación**

La finalidad del grado de satisfacción se determinó a través de la calidad de atención del parto en puérperas del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2022; la calidad de atención del parto en nuestra región no es bien calificada por parte de la población, evidenciado en experiencias manifestadas por las puérperas, sabiendo que toda atención brinda a ella debe ser de calidad (1).

Se conoció las necesidades de la puérpera y si cuenta o no con los recursos adecuados para su atención. Por esto, es importante utilizar indicadores que determinen el grado de calidad, en la atención del parto mientras este sea un pilar para la atención obstétrica con la opción de mejorar la atención para la madre e hijo (6). De igual manera, es fundamental conocer el grado de satisfacción de la madre con la calidad de atención del parto, porque ayuda a identificar puntos débiles y perfeccionarlos (7).

Se investigó la calidad de atención del parto brindado en el Hospital Regional Docente de Cajamarca, se aplicó la encuesta SERVERF a puérperas para determinar el grado de satisfacción mediante la percepción con respecto a su estadía en el centro hospitalario en la atención del parto, los resultados conseguidos serán útiles para próximas investigaciones asociados con el tema de estudio.

Por la falta de estudios de este tipo en la ciudad de Cajamarca, se tuvo la noción de realizar esta investigación para determinar el grado de satisfacción en la calidad de atención del parto en puérperas del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2022.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.1.1 Antecedentes internacionales

**Muso M. (8)** la finalidad fue establecer el grado de satisfacción de puérperas en cuidados del parto y puerperio del servicio de obstetricia del HVCM. Los resultados fueron adultas jóvenes 80,8%; conviviente 39,4%; secundaria 56,9%; no trabaja 80,3%, área rural 50,7%; 56,06% satisfechas con todas atenciones brindadas; en las dimensiones, cuidados durante el parto 65,4% satisfechas; cuidados en el post parto 48,7% satisfechas; cuidados del recién nacido 53% satisfechas; y ambiente 51,8% satisfechas. El autor concluye que cuidados durante el periodo del parto tuvo alta satisfacción y cuidados del recién nacido bajo nivel de satisfacción.

**Orbe V, Piedra T. (9)** la finalidad fue identificar la percepción de las puérperas y asociación con el parto cultural. Estudio tipo cualitativo, descriptivo. La muestra fue de 26 puérperas, 24 calificaron la atención brindada como buena, 23 puérperas estuvieron cómodas con la utilización de batas; 5 multigestas no participaron por parto expulsivo, el resto de las puérperas catalogaron como buena la atención, 3 puérperas tomaron líquidos, pero ninguna de ellas fue visitada por su pariente en el trabajo de parto; solamente 15 neonatos tuvieron apego precoz, 11 alimentaron al bebe inmediatamente, caso contrario fue con las otras puérperas puesto que su bebe se encontraba en neonatología. Además, hubo 1 puérpera que no recibió información adecuada por el profesional de salud.

**Sánchez M. (10)** el objetivo fue identificar la Satisfacción de la Atención del Parto en Maternas de la Etnia Shuar del Hospital General Macas, enero-junio 2017. Estudio tipo cuantitativo, no experimental y transversal. Los resultados fueron 75,5% tuvieron comunicación con el médico, 100% fueron consultadas antes de realizar cualquier procedimiento; 99,6% tuvieron privacidad y atendidas oportunamente; el 96,1% no estuvo satisfecha con el ítem posición del parto. El autor concluye que existió un elevado grado de satisfacción de las púerperas.

### **2.2.1 Antecedentes nacionales**

**Contreras K. (11)** tuvo como finalidad identificar la percepción de la calidad de atención del parto atendidas en el Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia Huancavelica. Estudio descriptivo, prospectivo, transversal y observacional. Muestra 150 púerperas, que fueron encuestadas mediante SERVPERF, el cual fue modificada para dicho estudio. Se obtuvo como resultados: 45% aspectos tangibles, 49% capacidad de respuesta, 47% Seguridad, 48% empatía y 45% fiabilidad. El autor concluye se presentó insatisfacción leve.

**Colque J. (12)** estimó la percepción de la calidad de atención. Estudio tipo prospectivo, descriptivo y corte transversal, diseño no experimental y cuantitativo. Con una muestra de 72 púerperas de parto vaginal. Los resultados obtenidos fueron 75% altamente satisfecha, 19% satisfecha y 5% insatisfecha, en los ítems respondieron a sus necesidades 67% satisfecha, hospital implementado 65% satisfecha, personal uniformado 60% satisfecha, orden del hospital 57% satisfecha, confianza que brindaron los obstetras 54% satisfecha y solidaridad del personal obstétrico 53% satisfechas. El autor concluye que las púerperas tienen una buena referencia de la atención en dicho hospital.

**Coronel M. (13)** tuvo como objetivo determinar la calidad de atención del parto eutócico en el servicio del Centro Obstétrico del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen Febrero – Marzo, 2019. Estudio observacional, descriptivo, corte transversal y prospectivo. Se encuestaron a 101 parturientas con SERVPERF. En los resultados: 78,22% de 20 a 35 años; 76,24% convivientes; 55,45% superior técnica; 55,45% independientes; en calidad de atención 4,95% grado alto; 83,17% grado medio y 11,88% grado bajo. El autor concluye que la calidad de atención del parto eutócico fue de grado medio.

### 2.3.1 Antecedentes locales

**Vásquez L. (14)** tuvo como fin identificar la calidad de atención del parto vaginal según percepción de las puérperas inmediatas atendidas en Simón Bolívar. Fue de diseño y tipo no experimental, cuantitativo, descriptivo y transversal. Se encuestó con SERVPERF a 161 parturientas. Los resultados fueron 35,4% con edades de 19 a 24 años; 22,4% secundaria completa; 87,6% parto atendido por obstetra; 83,3% eligieron la posición para dar a luz; 90,9% obtuvieron satisfacción en la dimensión respuesta rápida; 91,1% satisfacción en empatía; 71% satisfacción en seguridad; 29% insatisfacción en confianza; 82,1%, en aspectos tangibles y 97,9% satisfechas. El autor concluye que se obtuvo satisfacción en aspectos tangibles e insatisfacción en seguridad y confianza.

**Sánchez C. (15)** el objetivo fue identificar la asociación entre la calidad de atención y niveles de satisfacción de la puérpera en el Hospital Regional de Docentes de Cajamarca durante el periodo de mayo – junio del 2018. Estudio de diseño descriptivo correlacional. Muestra de 152 puérperas. El instrumento aplicado fue SERVPERF. Los resultados fueron 67,1% satisfacción media y 57,2% satisfechas. La autora concluye que hay asociación importante de la calidad de atención y el nivel de satisfacción de la puérpera.

**Zuñiga L. (16)** la presente investigación busco analizar la percepción de las puérperas inmediatas sobre la calidad de atención del parto en el Hospital Regional Docente de Cajamarca 2018. Se utilizó la encuesta SERVQUAL modificado a 80 puérperas. Los resultados fueron 20 a 24 años 47,5%; convivieron 96,3%; secundaria incompleta 21,3%; se dedicaron a su casa 88,8%; primíparas 42,5%; parto eutócico 57,5%; en la dimensión empatía satisfacción 70%; aspectos tangibles satisfacción moderada 68,8%; seguridad satisfacción 58,8%; en respuesta rápida 55% y fiabilidad 53,8% ambos con satisfacción moderada, respectivamente; en percepción global satisfacción moderada 62,5%. El autor concluye que se encontró satisfacción moderada.

**Balcázar S. (17)** tuvo como fin determinar la percepción de las puérperas inmediatas sobre la calidad de atención durante el parto en el Hospital General de Cajabamba. Estudio prospectivo, descriptivo y transversal, no experimental. Se entrevistó a 60 puérperas inmediatas y se aplicó el cuestionario tipo SERVPERF. Los resultados fueron 36,7% de 20 a 24 años; 55,0% casadas; 30,0% secundaria completa; 45,0% amas de casa y 60,0%

primíparas; en las dimensiones seguridad 68,3% y confianza 60,0% insatisfacción leve en ambos, respectivamente; respuesta rápida 60,0% insatisfacción leve, empatía 53,3% insatisfacción leve y en elementos tangibles 48,7% satisfacción. El autor concluye que las parturientas percibieron insatisfacción leve 53,3% en la calidad de atención del parto.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Teorías de la calidad**

Edwards W. Deming considerado padre de la calidad total en el año 1981, detalla de modo revolucionario la gestión americana, porque resalta “la calidad se ve influenciada por la alta dirección para mejorarla, toma en cuenta lo siguiente”.

- Perfeccionar producto y servicio mediante la persistencia.
- Implementar la filosofía existente.
- No considerar la inspección de manera general.
- Trabajar con un solo proveedor.
- Perfeccionar diariamente la planificación, producto y servicio.
- Implementar formación en el trabajo.
- Debe existir el liderazgo.
- No tener miedo.
- Derrocar obstáculos de staff.
- Descartar slogans, impedimentos y visiones al futuro.
- Descartar cupos numéricos y objetivos numéricos.
- Descartar peldaños que no permitan a las personas estar orgullosas de lo que realizan, extrayendo las notas al año u orden en notas.
- Incentivar la formación y cuidado de cada uno mismo a nivel mundial.
- Todos deben trabajar en grupo para alcanzar el objetivo deseado.

“Kaoru Ishikawa, menciona que el desarrollo de la evolución de la calidad se debe a los altos mandos. De igual manera menciona que “el manejo de la calidad es generar, formular, cobrar, y sostener el producto en buenas condiciones”. Realizo el Ishikawa (de motivo-resultado) conocido como diagrama de pescado. Consideró que “la calidad debe exigirse y

enseñarse a la empresa, en la calidad de servicio o venta, etc ” (15). Se presenta lo siguiente.

- Conforme el producto se perfecciona este aumentara de calidad.
- Los productos serán mejores que los anteriores.
- Disminuye costos.
- Genera aumento en la producción para elaborar programas.
- La disminución en reprocesamiento genera disminución de residuos.
- Se mejora la técnica.
- Reducen pruebas y supervisiones.
- Todo contrato es comprensivo entre el vendedor y comprador.
- Aumentan ventas.
- Mejor socialización entre los departamentos.
- No existe presencia de reportes falsos.
- Se trabaja en un entorno maduro y democrático.
- Reuniones con tranquilidad y calma.
- Solo cuando sea necesario se repara o instala cualquier producto.
- Las personas se relacionan mejor”.

Por su parte Joseph M., se enfocó en planear, organizar, y cumplir con la calidad administrativa; recalca que el poder administrativo es fundamental en el control de la calidad. Del mismo modo, instaure tres bases de la calidad, referidos a planear, controlar y perfeccionar la calidad; se debe dar un uso adecuado, con diseño correcto, conformidad con el servicio, disponible en todo momento y con servicio técnico; solo así podrá ser vendido (18).

Albrecht en 1983 desarrolla la teoría de Calidad y Servicio de Karl Albrecht y Jan Carlzon, menciona que se venden los productos para comprarlos. Albrecht genera aspectos para evaluar la calidad de atención: ser accesible, respuesta rápida, comunicación asertiva, ser accesible a la población, ser amable, creíble, comprendiendo lo que necesita y espera el cliente del servicio. Hace énfasis en las tres bases del servicio para mejorar el sistema, personal disponible y un plan basado en lo que necesite el personaje principal que es el cliente (19).

Oliver en 1980 desarrolla la teoría de Desconfirmación de Expectativas de Oliver, evalúa la calidad recibida y si el usuario está satisfecho con la atención, al haber varias posibilidades predicen si el servicio ofrecido fue correcto, menciona que la satisfacción del consumidor es en base a expectativas del usuario (19).

Valarie A. Zeithaml en el 2001 desarrollan la teoría de las brechas o Gaps de Valarie A. Zeithaml, menciona que existen cinco aspectos diferenciados en dos grupos, aspectos del cliente, empresariales y proveedores; aspecto de la probabilidad de ser atendido en relación a sucesos pasados y como fue la atención después de recibirla. Con respecto a la empresa existen cuatro puntos: 1. Desconocer lo que quiere el usuario. 2. Desconocer diseños o estándares para un mejor servicio. 3. Evitar entregar el servicio en base a normas estandarizadas. 4. Nunca comparar el servicio brindado con lo esperado (19).

Navarro en el 2011, refiere que la palabra Prevención fue implantada por Phillip B. Crosby, para definir la calidad total menciona que “se previene y no corrige”. El cual “consta de cuatro ítems incluidos en el sistema de calidad: colaboración y comportamientos de la empresa, profesional administrador de la calidad, programas realizados por ellos mismos e inspección de cada uno de ellos” (16).

“Arnand V. Feigenbaum, fue fundador de la definición Control total de calidad, manifestando que toda empresa se basa en el control de la calidad. Entre sus aportaciones se tiene delimitar las características de calidad, determinar estándares, reaccionar de inmediato frente al aumento de este y perfeccionarlos, ajustando modelos, perfeccionando la entrega de insumos, examinando el producto, utilizando investigaciones de todo el tiempo que se ofrece el producto (21).

### **2.2.2. Teorías de la satisfacción**

Teoría de los Dos Factores en la satisfacción del cliente de Silvestro y Johnston en el año 1998, manifiestan que existen más de dos tipos de factores, sugieren un nuevo enfoque donde existen tres aspectos de factores de calidad: entre ellos factores higiénicos (si en caso fallase algo o se suscitase algún problema habrá insatisfacción), factores de crecimiento (si se falla no habrá necesariamente insatisfacción) y factores de doble umbral (si falla generara insatisfacción) (19).

Churchill y Surprenant en el año 1982, implementan la Teoría del Paradigma, este identifica factores que explican las expectativas del usuario con respecto a los grados de indiferencia, esta indiferencia con respecto a lo que se espera del servicio recibido por el personal. Para tener un grado de satisfacción este se basa en experiencias previas (19).

## **2.3. Base conceptual**

### **2.3.1 Calidad de la atención**

La OMS plantea que la calidad es: “El grupo de atenciones que se tiene con el fin de diagnosticar y brindar medicamentos adecuados según patología, para obtener una atención sanitaria excelente, por lo que se tiene que conocer todo sobre la paciente y el personal de salud asistencial, para evitar reacciones colaterales y de este modo, el cliente este satisfecho” (16), puesto que la calidad de atención se refiere a la usuaria satisfecha.

Gómez M. menciona que la calidad significa, “realizar las actividades de manera adecuada, en forma acertada, con tiempo, desde que fue captada, de tal manera habrá una mejora e innovación constante para tener clientes siempre satisfechos”(18).

Para comprender la calidad de atención jamás bastará con facultades prácticas o de conocimientos prestados por el personal de salud, sino también; habilidades sociales, el ambiente y recursos materiales para la atención (16).

Mejor dicho la calidad de atención se refiere al grupo de labores desarrollados por los centros médicos, que colaboran con la atención de los pacientes, de manera técnica y humana, de tal manera que los prestadores y los usuarios estarán satisfechos con los resultados obtenidos, con respecto a la seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario (22).

#### **2.3.1.1. Modelo de calidad de atención según Donabedian**

Fue diseñado por el médico Avedis Donabedian, quien menciona que la calidad se refiere a la adquisición más alta de beneficios para la púérpera mediante la ejecución de

conocimientos y tecnologías de acuerdo a las posibilidades de los establecimientos de salud, sus capacidades y limitaciones (23).

Componentes de calidad asistencial según Donabedian:

- a) Indicadores de estructura. Se refiere a los materiales y organización, también se encuentra los implementos de dinero y mano de obra que en conjunto generan la atención del servicio (24).
- b) Indicadores de proceso. Es todo lo que el profesional de salud debe realizar para bienestar del usuario en base a sus habilidades y destrezas técnicas (24).
- c) Los indicadores de resultado. De acuerdo al nivel de salud se obtendrá la satisfacción, tomando en cuenta las expectativas y necesidades del usuario (24)..

### **2.3.1.2. Dimensiones de la calidad de atención**

Que la madre se encuentre satisfecha es un indicativo de que la atención es de calidad, es importante tener presente herramientas de medida confiables y fiables, desarrollados durante el trabajo de parto, relacionados con la atención sanitaria (25).

Existen diversos instrumentos para calificar la calidad de atención por ejemplo encuestas simples, encuestas modelo SERVQUAL, entre otras. A fin del desarrollo del trabajo de investigación se decidió por el modelo SERVPERF, denominado así por lo enfocado que está en valorar el desempeño (SERVice PERFormance) para medir de forma individual la calidad de servicio (26).

Está compuesto de ítems y dimensiones similar al SERVQUAL (SERVice QUALity), pero no cuenta con lo relacionado a las expectativas de los usuarios porque fue eliminado, característica de este cuestionario (26).

El cuestionario SERVPERF cuenta con uno solo de los elementos integrados en la escala SERVQUAL, el desempeño (P). Para usar SERVQUAL se tiene que recolectar los datos cuando el paciente ingresa al centro hospitalario en base a expectativas (E) y después de este (P) (27).

Se utilizó el SERVPERF porque es metodológicamente perfeccionado para este tipo de investigaciones, se aplica de una manera fácil y rápida a diferencia de la encuesta SERVQUAL. Además, es más eficaz, exacta y de manera general es mejor y recomendable. Del mismo modo, su validez y fiabilidad es mayor según investigaciones para valorar la calidad de atención (27). La encuesta SERVPERF consta de un elevado nivel de fiabilidad (coeficiente Alpha de Cronbach de 0,9098) es decir mayor validez frente al cuestionario SERVQUAL (26). El cuestionario SERVPERF se basa en cinco dimensiones de la calidad de atención, se encuentran interrogantes que se distribuyen de la siguiente manera:

**Respuesta rápida:** trata de la disponibilidad y ayuda del prestador de salud a los usuarios de manera rápida (constituido por preguntas de la 1 a la 3) (28).

**Empatía:** se refiere a la atención de cada uno de los usuarios de forma individual (Constituidos por preguntas de la 4 a la 6) (28).

**Seguridad:** se refiere a los saberes y atenciones brindados por los prestadores de salud para generar confianza e información verdadera por los usuarios al momento de prestar el servicio (Constituido por preguntas de la 7 a la 14) (28).

**Confianza:** trata de como el prestador de salud brinda un servicio de manera confiable y con bastante cuidado para que el paciente no tenga temor de mencionar todo lo que le aqueja y se solucione de manera inmediata para un servicio de calidad (Constituido por preguntas de la 15 a la 19) (28).

**Elementos tangibles:** trata de los ambientes donde se brinda la atención al usuario, puesto que estos deben estar implementados con lo necesario para una adecuada atención, se refiere específicamente a ambientes físicas, instrumentos, mano de obra y elementos para una atención de calidad (Constituido por preguntas de la 20 a la 22) (28).

### 2.3.2. Percepción

La percepción forma ideas con respecto a un individuo, objeto o fenómeno según experiencias que le hayan ocurrido, intereses o deseos. Por su parte, Whitaker menciona que: “la percepción son sucesos con dos resultados satisfacción o insatisfacción de acuerdo a como se brindó la atención y si fue de calidad, con estímulos o factores extrínsecos (hablar con el paciente, entender y comprender lo que le sucede al paciente, etc.) y factores internos ( de acuerdo a lo que necesita el paciente, ética, años de vida, etc.)” (29).

La percepción trata de un grupo de acciones que enlazan sucesos psicológicamente-físicos de lo que se espera del servicio recibido donde uno sabe o no de lo que está sucediendo; puesto que, existe variedad de indicios en nuestro medio que generan acciones frente a lo sucedido, estados, etc., Krech señala que: “es necesario conocer a las personas para crear una impresión acerca de ellas y juzgarlas” (29).

### **2.3.2.1. Aspectos**

La percepción es un proceso individual orientado a actividades, consta de los siguientes ítems:

- La percepción genera impresiones en los usuarios, de igual manera reacciones de acuerdo a la atención brindada (29).
- Consta de la sensación de la atención del servicio, como se desarrolló, si es de acuerdo a lo que se esperaba, puesto que esto forma la totalidad de la atención (29).
- Lo que se espera de la atención es de acuerdo a lo que percibe cada uno de los individuos en relación a sus comportamientos, aptitudes y situaciones anteriores vinculadas con la atención. Moroni menciona que “La experiencia se basa en aprendizajes que se obtuvieron en situaciones no esperadas anteriormente durante la existencia de cada ser humano” (29).

Se percibe a la atención como una sucesión de aprendizajes, que busca manifestar de manera directa la actualidad en la que se está prestando la atención. Basado de acuerdo a como se interpreta la atención por parte de los usuarios y factores propios, provocando soluciones de carácter mental, en otras palabras sensibilidad frente a objetos o imágenes relacionados con la atención (29).

Está compuesto por lo siguiente:

- Mediante toda información obtenida por los sentidos almacenada en la memoria para seleccionar la adecuada.
- La percepción se basa en como el ser humano siente la atención o a condiciones anímicas vinculadas con vivencias anteriores, además de averiguaciones previas de

una situación, como la primera vez que fue atendido; por esto no todas las personas ante un suceso logran percibir la atención del mismo modo (29).

#### **2.3.2.2. Características**

**Carácter de integridad:** son las percepciones cinéticas, táctiles y visuales relacionadas entre ellas (29).

**Carácter racional:** se trata de conocimientos o experiencias pasadas (29).

**Carácter selectivo:** basado en cualidades de estímulos y particularidades del mundo exterior que percibe el individuo. En la causa subjetiva, se refiere a la actitud frente al estímulo del sujeto. En relación a experiencias pasadas y como se encuentra su estado general (29).

#### **2.3.2.2. Componentes**

**Proceso sensorial:** la sensación es lo primero que sucede en la percepción (29).

**Proceso simbólico:** luego esta es interpretada y organizada según la percepción recibida (29).

**Proceso afectivo:** La percepción se basa en valorar a individuos mediante la interpretación, relacionados con emociones y aprendizajes, referido a la interpretación percibida de un objeto (29).

#### **2.3.3. Satisfacción**

Es el nivel de ejecución del servicio brindado. Se manifiesta como la conformidad que será manifestada por el usuario después de recibir una adecuada calidad de atención (17).

##### **2.3.2.1. Satisfacción de la puérpera**

Diferentes factores se vinculan para que las puérperas estén satisfechas con la atención del parto, este es un acontecimiento exclusivo y valioso en la vida de la puérpera. Tiene como fundamento la atención prestada por el profesional sanitario y la calidad en la atención

con la mayor calidez posible. Esto mejora la colaboración de la puérpera motivada por los prestadores de salud (30).

Existen etapas importantes en el transcurso de la existencia de la mujer, ejemplo de ello es el parto y puerperio, así pues una puérpera satisfecha con la atención es un indicador de calidad asistencial (25). Además, se encuentran involucrados diferentes factores relacionados con la ayuda ofrecida por el prestador de salud, atención con calidez, calidad y cooperación de la puérpera. La calidad de atención se refiere a la ayuda brindada por los profesionales obstetras a las parturientas en busca de mejorar la percepción de la calidad de atención en el parto (22).

Durante el trabajo de parto la mujer se encuentra vulnerable a sentimientos propios de esta etapa que se relacionan con la satisfacción, sin embargo; puede percibirse de un modo diferente por el momento en que se encuentra, puesto que; atraviesa dolor o inconformidad en el lugar de atención. El contacto piel a piel de la madre e hijo luego del parto mejora la unión afectiva entre ambos, generando que la madre se encuentre satisfecha con la atención (25).

Lo mencionado anteriormente reafirma que conocer el grado de satisfacción de la madre con la atención del parto, ayuda a afrontar situaciones de riesgo para la madre e hijo teniendo como principal rol el bienestar de ambos (25).

#### **2.3.4. Atención del parto**

Es la atención ofrecida a las parturientas en el parto en relación a las necesidades de la atención con técnicas obstétricas fundamentadas en una atención rápida, utilización de todos los recursos necesarios, personal de salud, equipos y manejo médico según categoría de cada establecimiento (14).

Cada una de las puérperas son atendidas de manera diferente, ya que esta atención se basa en todo lo fundamental para una atención de calidad, es decir deben estar informadas sobre la condición de su salud, esto genera que los prestadores de salud y la parturienta formen un equipo para una atención adecuada; es necesario que la puérpera despeje toda duda para decidir lo correcto con respecto a la atención brindada, para evaluar si es

recomendable la decisión según la condición en la que se encuentre la puérpera. Todos los prestadores de salud deben saber la importancia de este momento único en la existencia de cada mujer, por lo que es responsabilidad tratar a la puérpera, con respeto, empatía, amabilidad y de acuerdo sus necesidades (14).

#### **2.3.4.1. Trabajo de parto**

El útero se contrae e incrementan las contracciones uterinas de manera progresiva generando apertura y adelgazamiento del cuello cervical, de este modo el feto podrá ser expulsado (31).

##### **2.3.4.1.1. Etapas**

El parto es producto de factores mecánicos como la placenta, sustancias generadas por la parturienta o el feto, el tamaño del bebé y la reacción que generan sobre los músculos del útero, pueden ayudar a que inicie el trabajo de parto. Por consiguiente, la sinergia de todo lo mencionado ayudan a generar el trabajo de parto. En el caso de que se mezclen todas estas realidades que se presentan en la madre podemos decir que empieza el trabajo de parto, con contracciones uterinas y dilatación del cuello uterino (32).

##### **a. Prodrómico o preparto**

Se trata de una etapa en el trabajo de parto donde no se sabe exactamente cuando está inicia, porque es de forma imprevista; sin embargo, se caracteriza por presentar diferentes síntomas y signos para alertar a la madre que se aproxima el trabajo de parto. Esta etapa tiene un aproximado de dos semanas culminando con la dilatación del cuello cervical. En esta es común que las contracciones seas rítmicas e intensas, además de que se pierde el tapón mucoso y el dolor de las contracciones generan incomodidad en la pelvis (26).

##### **b. Dilatación**

Inicialmente este se encuentra en el trabajo de parto porque evidencia la apertura del cuello uterino. Originado por las contracciones uterinas que en este momento son más frecuentes e intensas, siendo su característica de 3 a 15 minutos y con un tiempo de 30 segundos a

más, todo este proceso genera el borramiento y dilatación del cuello uterino, es diferente en cada parturienta puesto que en las primerizas son de 18 horas y en las multíparas 12 horas. Se espera llegar a 10 cm de dilatación (33).

### **c. Expulsivo**

Este se caracteriza por la salida del bebe desde el fondo uterino hasta el canal del parto todo esto por los pujos de la madre y las contracciones uterinas puesto que son más intensas y frecuentes (32).

### **d. Alumbramiento**

Empieza cuando la placenta sale por el canal vaginal donde se evidencia el cordón umbilical y las membranas fetales aproximadamente de 5 - 30 minutos. Se presenta el signo de Ahlfeld donde el cordón umbilical desciende por el canal del parto e indica si hay desprendimiento de la placenta, cuando es desde el centro se denomina Baudelocque-Schultze y se da en la mayor parte de los casos, de manera contraria, sucede con Baudelocque-Duncan que se presenta en menos casos. En este periodo aún se encuentra presente las contracciones uterinas que ayudan a reducir el diámetro de los vasos sanguíneos (34).

### **2.3.5. Definición de términos básicos**

- **Calidad de atención:** se basa en el actuar inmediato de los profesionales de salud con los usuarios del servicio; es decir una atención oportuna y de calidad (35).
- **Calidad de atención de salud:** busca mejorar la atención de acuerdo a las necesidades de las parturientas en el periodo de trabajo de parto (35).
- **Trabajo de Parto:** se refiere al grupo fenómenos fisiológicos que ocurren a la salida del feto por el canal de parto y sus anexos, debido a contracciones uterinas y la apertura del cuello cervical (36).
- **Parto vaginal:** es la salida del feto, la placenta y sus anexos por el canal vaginal (26).
- **Percepción:** procedimiento donde se analiza la realidad de manera creíble, con respecto a lo que el paciente percibe y en el ambiente donde se encuentra (28).
- **Satisfacción:** hace referencia al grupo de posturas y conductas con la finalidad de alcanzar un bien común (25).

## **2.4. Variable**

Grado de satisfacción en la calidad de atención del parto.

### 2.4.1. Definición, conceptualización y operacionalización de variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	MEDICIÓN
Grado de satisfacción en la calidad de atención del parto.	Es un indicador de calidad de atención brindada en los servicios sanitarios (17).	Aplicación de la encuesta SERVPERF para evaluar el grado de satisfacción de las púerperas del grupo en estudio.	Capacidad de respuesta	Rapidez de atención. Ayuda rápida y oportuna. Rapidez de traslado.	Insatisfacción severa (1) Insatisfacción moderada (2) Insatisfacción leve (3) Satisfacción (4) Satisfacción moderada (5) Satisfacción amplia (6)	Ordinal.
			Empatía	Trato del personal. Grito o maltrato del personal. Personal indiferente al dolor.	Insatisfacción severa (1) Insatisfacción moderada (2) Insatisfacción leve (3) Satisfacción (4) Satisfacción moderada (5) Satisfacción amplia (6)	Ordinal.
			Seguridad	Atención a cargo del médico u obstetra. Dejarla sola largos periodos de tiempo. Interés del personal en el bienestar. Interés en solucionar los problemas. Permiso antes del procedimiento. Acompañamiento del esposo o familiar. Elección de la posición para dar a luz. Retorno al Hospital.	Insatisfacción severa (1) Insatisfacción moderada (2) Insatisfacción leve (3) Satisfacción (4) Satisfacción moderada (5) Satisfacción amplia (6)	Ordinal.
			Confianza	Comunicación con el/la Obstetra. Poder comer y tomar algo. Permitir acariciar a su bebe inmediatamente. Privacidad durante examinaciones. Recomendar al Hospital.	Insatisfacción severa (1) Insatisfacción moderada (2) Insatisfacción leve (3) Satisfacción (4) Satisfacción moderada (5) Satisfacción amplia (6)	Ordinal.
			Elemento tangible	Ambientes limpios y cómodos. Confort en el ambiente. Equipos y material necesario para la atención.	Insatisfacción severa (1) Insatisfacción moderada (2) Insatisfacción leve (3) Satisfacción (4) Satisfacción moderada (5) Satisfacción amplia (6)	Ordinal.

## CAPÍTULO III

### DISEÑO METODOLÓGICO

#### 3.1. Diseño y tipo de estudio

El presente estudio fue diseñado como una investigación no experimental, de corte transversal, tipo descriptivo y retrospectivo (37).

**No Experimental:** el investigador no ejerció control sobre la variable de estudio.

**Corte transversal:** se buscó medir el grado de satisfacción en la calidad de atención del parto en puérperas en un punto específico del tiempo, sin realizar seguimientos.

**Descriptivo:** se describió el grado de satisfacción en la calidad de atención del parto en puérperas.

**Retrospectivo:** porque los datos recolectados se obtuvieron después del evento ocurrido.

#### 3.2. Área de estudio y población

##### 3.2.1. Área de estudio

La presente investigación se realizó en la Ciudad de Cajamarca a puérperas de parto eutócico atendidas en el Hospital Regional Docente de Cajamarca categoría II- 2, localizado en la Av. Larry Jhonson y Mártires de Uchuracay S/N, Barrio de Mollepampa.

### 3.2.2. Población

La población estuvo conformada por puérperas de parto eutócico del Hospital Regional Docente de Cajamarca residentes en dicha ciudad, cuyos partos fueron atendidos durante los meses de septiembre y octubre del 2022, siendo 135 puérperas según registro de datos de la oficina de estadística del centro hospitalario.

### 3.3. Muestra y muestreo

Para la muestra se consideró los criterios de inclusión y no formó parte los criterios de exclusión. El tipo de muestreo que se aplicó para la presente investigación fue aleatorio simple para calcular el tamaño de la muestra (38), se utilizó la siguiente formula:

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

$$n = \frac{(135) (1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(0.05)^2(135 - 1) + 1.96^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 100.09 \text{ equivalente a } 100$$

Donde:

N = (135) Tamaño de la población

n = (100) Tamaño de la muestra

Z = 1.96 (nivel de confianza 95%)

P = (0.5) (Proporción de puérperas que presentaron complicaciones neonatales)

Q = (0.5) (Proporción de puérperas que no presentaron complicaciones neonatales)

E = (0.05) (Nivel de error 5%).

### 3.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis estuvo conformada por cada una de las puérperas que participaron en la investigación.

### 3.5. Criterios de inclusión y exclusión

#### 3.5.1. Criterios de inclusión

- Puérpera que admitió firmar el consentimiento informado.
- Puérpera de cualquier edad.
- Puérpera de parto vaginal eutócico.
- Puérpera residente en la ciudad de Cajamarca.
- Puérpera tardía.

#### 3.5.2. Criterios de exclusión

- Puérpera con complicaciones obstétricas severas o postcesárea.
- Puérpera de parto distócico.
- Puérperas de parto en tránsito.
- Puérperas que fueron referidas al Hospital Regional de Cajamarca.
- Puérpera con recién nacido vivo con complicaciones neonatales o muerto.

### 3.6. Consideraciones éticas de la investigación

El presente trabajo de investigación está basado en criterios que permitieron asegurar la calidad y la objetividad de la investigación, como los siguientes:

**Autonomía:** la puérpera contestó a las preguntas con total libertad, sin que éstas sean influenciadas por terceros (39).

**No maleficencia:** los datos conseguidos fueron empleados con fines específicos para el trabajo de investigación (39).

**Privacidad:** los datos personales recolectados no fueron evidenciados desde el comienzo hasta el término de la investigación (39).

**Justicia:** cada una de las puérperas fue tratada con equidad, privacidad y confidencialidad (39).

**Confidencialidad:** los datos recolectados de las puérperas, sólo se utilizó para esta investigación y no fue revelada por ningún motivo (39).

**Consentimiento informado** (Anexo 3): cada una de las participantes fue informada de los fines de la investigación para firmar dicha autorización (39).

### **3.7. Procedimientos para la recolección de datos**

Se solicitó permiso al comité de ética e investigación del Hospital Regional Docente de Cajamarca (Anexo 2).

Se solicitó la autorización al jefe del área para obtener los datos necesarios para encuestar a las participantes del estudio en sus domicilios.

Cada una de las puérperas fue informada sobre el estudio realizado y firmo el consentimiento informado, si alguna de ellas tuvo dudas se resolvió de inmediato y después se procedió a resolver las encuestas.

Luego de obtener los resultados estos fueron ubicados en la base de datos para su análisis.

### **3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se empleó la encuesta SERVPERF (Anexo 1), el que permitió recolectar información de la variable en estudio mediante la técnica entrevista, consto con 22 preguntas repartidas en las cinco siguientes dimensiones:

- Respuesta rápida: preguntas del 1 al 3.
- Empatía: preguntas del 4 al 6.
- Seguridad: preguntas del 7 al 14.
- Confianza: preguntas del 15 al 19.
- Elementos tangibles: preguntas del 20 al 22

Los ítems cuentan con los siguientes indicadores y puntajes:

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

Se realizó una sumatoria de todas las respuestas y se dividió entre el número total de encuestadas, obteniéndose el promedio de cada uno de los respectivos ítems y para conseguir el promedio de cada uno de ellos se ejecutó el mismo procedimiento. Por último, se realizó la sumatoria del promedio de todas las dimensiones con el fin de conocer de manera global el grado de satisfacción en la calidad de atención del parto.

Buena calidad de atención en el parto:

Satisfacción amplia (6)

Satisfacción moderada (5)

Satisfacción (4)

Mala calidad de atención del parto:

Insatisfacción leve (3)

Insatisfacción moderada (2)

Insatisfacción severa (1)

### **3.9. Procesamiento y análisis de datos**

Para el procesamiento de datos se revisó cada una de las encuestas SERVPERF, después la información recolectada fue colocada en una base de datos del programa SPSS para Windows versión 20.0. Con el propósito de ordenar los datos encontrados y plasmarlos en tablas de acuerdo a la investigación realizada, empleando la distribución de frecuencias absolutas y relativas.

El análisis de la información recolectada fue de acuerdo a los objetivos establecidos; de igual manera, en base a cuadros estadísticos y el marco teórico trabajado.

### **3.10. Control de calidad de datos**

Antes de aplicar del instrumento SERVPERF en el Hospital Regional Docente de Cajamarca, se realizó la validez del instrumento por 3 expertos (Anexo 5) y una prueba piloto con 15 puérperas tardías en el mismo lugar; el instrumento presentó un alto grado de fiabilidad (coeficiente de Alfa de Cronbach 0.69 (Anexo 5)).

## CAPITULO IV

### RESULTADOS, INTERPRETACIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

**Tabla 1. Características sociodemográficas de las puérperas. Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2022**

<b>Edad</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
>20	15	15,0
20 - 24	36	36,0
25 - 29	13	13,0
30 - 34	19	19,0
≥35	17	17,0
<b>Estado Civil</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Soltera	26	26,0
Conviviente	45	45,0
Casada	29	29,0
<b>Grado de instrucción</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Primaria completa	11	11,0
Secundaria completa	40	40,0
Secundaria incompleta	20	20,0
Superior no universitaria	4	4,0
Superior universitaria	25	25,0
<b>Ocupación</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Ama de Casa	42	42,0
Dependiente	38	38,0
Independiente	20	20,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta SERVPERF aplicada a puérperas.

En la presente tabla se muestran las características sociodemográficas de las puérperas atendidas de parto vaginal, con un rango de edad entre 20 a 24 años 36,0%; 45,0% conviviente; secundaria completa 40,0% y amas de casa 42,0%.

Los resultados en cuanto a edad, coinciden con Balcázar. S. (17), el rango fue 20 a 24 años (20,7%), Zúñiga. L. (16), 16,3%. En estado civil por Colque. J.(12), 59,78%, Contreras. K. (11), 59,3%. En el grado de instrucción Balcázar. S.(17),30,0%; discrepa con Zuñiga. L.

(16), por secundaria incompleta con 21,3%; Con respecto a la ocupación coinciden con Zuñiga. L. (16), 92,5%, al igual Balcázar. S. (17), en un 45,0%, y Julcamoro. M. (23), el 96,7% eran amas de casa.

Las encuestadas se encontraron en una edad responsable con sus acciones y decisiones para responder de una manera acertada a la encuesta realizada; fueron convivientes, al no tener una pareja que acompañe en toda esta etapa genera que se sientan solas; con secundaria completa, el grado de instrucción permitió a la puérpera responder a la encuesta de manera objetiva y precisa, puesto que a mayor grado de instrucción se entiende mejor lo expresado por el personal de salud, esto es fundamental para que logren identificar entre lo bueno o malo que va ocurriendo y de este modo, el personal de salud actué de inmediato frente a una situación así de importante; las puérperas son amas de casa, la mayoría ya no continúo estudiando y postergó o abandonó los estudios por diversas razones como problemas económicos, poco interés, no contaron con la ayuda de sus padres, entre otras razones; las puérperas se dedican a labores de casa, lo cual es imprescindible por la función que cumple en el hogar tanto para criar a los hijos como también en el sostenimiento familiar.

**Tabla 2. Paridad de las puérperas. Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2022**

<b>N° de partos</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
1	49	49,00
2	32	32,00
3	15	15,00
4	4	4,00
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta SERVPERF aplicada a puérperas.

Con respecto a la paridad el 49,0% primigesta; 32,0% segundigestas; 15,0% fue su tercer parto y cuarto parto 4,0%.

Los resultados en cuanto a la paridad, coinciden con Colque. J. (12), primigesta 37,5%, Julcamoro. M. (23), 43,3%; Balcázar. S. (17), 60.0% y Zuñiga. L. (16), 42,5%.

Las mujeres en su mayoría fueron primigestas, la paridad es una característica obstétrica imprescindible de las puérperas, ya que permitió conocer como fue la atención del parto de acuerdo a experiencias ya vividas, puesto que las mujeres que ya atravesaron por el proceso de trabajo de parto tienen ideas propias de la calidad de atención en base a experiencias pasadas, pero cada experiencia es única por lo tanto los resultados son fiables; cuando la mujer atraviesa esta etapa del trabajo de parto por primera vez y al no contar con experiencias similares con las cuales pueda comparar la atención, cataloga la calidad de atención del parto de forma creíble y real (23).

**Tabla 3. Grado de satisfacción de las púerperas en la dimensión respuesta rápida. Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2022**

<b>Respuesta rápida</b>	<b>Indicadores</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Rapidez de atención	Insatisfacción Severa	4	4,0
	Satisfacción	18	18,0
	Satisfacción moderada	36	36,0
	Satisfacción amplia	42	42,0
Ayuda rápida y oportuna	Satisfacción moderada	37	37,0
	Satisfacción amplia	63	63,0
Rapidez de traslado	Insatisfacción Severa	7	7,0
	Satisfacción	14	14,0
	Satisfacción moderada	34	34,0
	Satisfacción amplia	45	45,0
Promedio	Insatisfacción Severa	3	3,0
	Satisfacción	11	11,0
	Satisfacción moderada	36	36,0
	Satisfacción amplia	50	50,0
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta SERVPERF aplicada a púerperas.

En la presente tabla se muestra la dimensión respuesta rápida con satisfacción amplia 50,0% en promedio, los ítems “rapidez de atención” 36,0%; “ayuda rápida y oportuna” 63,0%; “rapidez en el traslado” 45,0%; fueron todas catalogas como satisfacción amplia.

El ítem “rapidez de atención” coincide con Zuñiga. L. (16), 45,5% satisfacción amplia discrepa con Balcázar. S. (17), 50,0% satisfacción leve; el ítem “ayuda rápida y oportuna” es semejante con Zuñiga. L. (16), 47,5% satisfacción amplia pero no concuerda con Balcázar. S. (17), 46,7% insatisfacción leve; el ítem “rapidez en el traslado” coincide con Zuñiga. L. (16), 58,8% satisfacción amplia, discrepa con Balcázar. S. (17), 45,5% insatisfacción leve. El promedio no coincide con Contreras. K. (11), 49,0% insatisfacción leve.

La dimensión respuesta rápida se refiere a ofrecer atención de calidad en base a personal preparado y capacitado para una correcta atención de las puérperas; la atención debe ser rápida y oportuna a fin de un actuar inmediato para no exponer a la puérpera o recién nacido a complicaciones evitables.

En el ítem “rapidez de atención” se obtuvo satisfacción amplia, las puérperas manifestaron que fueron atendidas de manera rápida cuando ingresó al hospital en el servicio de emergencia, sin embargo, demandaron la existencia de un alto porcentaje de pacientes para poco personal. En el ítem “ayuda rápida y oportuna” obtuvo satisfacción amplia, el personal obstétrico frente a cualquier problema que presentó la paciente fue resuelto de manera inmediata y correcta. En el ítem “rapidez en el traslado” se obtuvo satisfacción amplia, cuando llegaron al hospital servicio de emergencias fueron llevadas de inmediato a centro obstétrico y comprenden que si existe alguna demora es por la demanda de pacientes o llenado de documentos.

**Tabla 4. Grado de satisfacción de las puérperas en la dimensión empatía.  
Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2022**

<b>Empatía</b>	<b>Indicadores</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Rapidez de atención	Insatisfacción Severa	8	8,0
	Satisfacción moderada	41	41,0
	Satisfacción amplia	51	51,0
Grito o maltrato del personal	Insatisfacción Severa	6	6,0
	Satisfacción	10	10,0
	Satisfacción moderada	35	35,0
	Satisfacción amplia	49	49,0
Personal de salud indiferente	Insatisfacción Severa	9	9,0
	Satisfacción moderada	34	34,0
	Satisfacción amplia	57	57,0
Promedio	Insatisfacción Severa	8	8,0
	Satisfacción	3	3,0
	Satisfacción moderada	37	37,0
	Satisfacción amplia	52	52,0
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta SERVPERF aplicada a puérperas.

La presente tabla muestra en la dimensión empatía satisfacción amplia 52,0% en promedio. En los ítems “rapidez de atención” 51,0%; “grito o maltrato del personal” 49%; “personal de salud indiferente” 57,0% todos estos catalogados como satisfacción amplia.

El ítem “trato del personal” coincide con Zuñiga. L. (16), 52,5% satisfacción amplia discrepa con Balcázar. S. (17), 48,3% insatisfacción severa; el ítem “grito o maltrato del personal” concuerda con Zuñiga. L. (16), 80,0% diferente a Balcázar. S. (17), 45,0% satisfacción y e insatisfacción leve respectivamente; el ítem “personal de salud indiferente” es semejante a Zuñiga. L. (16), 81,3%; sin embargo Balcázar. S. (17), 66,7% insatisfacción severa. El promedio no coincide con Contreras. K. (11), 48,0% insatisfacción leve.

La dimensión empatía se basa en atender de manera individual a cada una de las parturientas, considerando que el trabajo de parto forma parte de una experiencia nueva, por lo que es necesario que el personal obstétrico empatices con cada una de las mujeres y comprenda todos los cambios físicos y emocionales que atraviesa, en base a lo que necesita para sentirse seguras emocionalmente.

En el promedio global se obtuvo satisfacción amplia, para la atención de las parturientas en el centro hospitalario, el personal obstétrico se basó en una atención con amabilidad, respeto y paciencia; el profesional obstetra cuenta con las capacidades necesarias para ofrecer una atención de calidad.

En el ítem “trato del personal” se obtuvo satisfacción amplia, esto porque el personal de salud trató de manera correcta a la mujer durante la atención del parto, con respeto y amabilidad. El ítem “grito o maltrato del personal” obtuvo satisfacción amplia, existió mayor comprensión por parte de los profesionales obstetras para resolver dudas e inquietudes sin necesidad de recurrir a gritos o maltratos. En el ítem “personal de salud indiferente” se obtuvo satisfacción amplia, el profesional obstetra no fue indiferente al dolor que atravesaron las mujeres en el trabajo de parto, muestra de ello son los masajes realizados en la zona lumbar para aminorar el dolor que las aquejaba.

**Tabla 5. Grado de satisfacción de las puérperas en la dimensión seguridad.  
Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2022**

<b>Seguridad</b>	<b>Indicadores</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Atención a cargo del médico u obstetra	Insatisfacción leve	14	14,0
	Satisfacción moderada	26	26,0
	Satisfacción amplia	60	60,0
Dejarla sola largos periodos de tiempo	Insatisfacción moderada	2	2,0
	Insatisfacción leve	5	5,0
	Satisfacción moderada	18	18,0
	Satisfacción amplia	75	75,0
	Insatisfacción Severa	1	1,0
	Insatisfacción leve	2	2,0
Interés del personal	Satisfacción	4	4,0
	Satisfacción moderada	29	29,0
	Satisfacción amplia	64	64,0
Interés por solucionar problemas	Insatisfacción leve	11	11,0
	Satisfacción moderada	27	27,0
	Satisfacción amplia	62	62,0
Permiso antes de los procedimientos	Insatisfacción leve	7	7,0
	Satisfacción moderada	34	34,0
	Satisfacción amplia	59	59,0
Acompañamiento del esposo o familiar	Insatisfacción Severa	23	23,0
	Insatisfacción moderada	25	25,0
	Insatisfacción leve	45	45,0
	Satisfacción moderada	5	5,0
	Satisfacción amplia	2	2,0
Elección de la posición del parto	Insatisfacción Severa	39	39,0
	Insatisfacción moderada	9	9,0
	Insatisfacción leve	48	48,0
	Satisfacción amplia	4	4,0
Retornaría al hospital	Satisfacción moderada	37	37,0
	Satisfacción amplia	63	63,0
Promedio	Insatisfacción Severa	7	7,0
	Insatisfacción moderada	5	5,0
	Insatisfacción leve	17	17,0
	Satisfacción moderada	22	22,0
	Satisfacción amplia	49	49,0
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta SERVPERF aplicada a puérperas.

La presente tabla muestra en la dimensión seguridad 49,0% en promedio satisfacción amplia. El mayor porcentaje se presentó en los ítems “atención a cargo del médico u obstetra” 60,0%; “dejarla sola largos por largos periodos de tiempo” 75,0%; “interés por solucionar problemas” 64,0%; “interés del personal” 62,0%; “permiso antes de procedimientos” 59,0% y “retornaría al hospital” 63,0%; todos catalogados con satisfacción amplia; caso contrario sucedió con los ítems “acompañamiento de esposo o familiar” insatisfacción 45,0% y “elección de la posición para dar a luz” insatisfacción leve 48,0% en ambos, respectivamente.

En la dimensión seguridad los siguientes ítems “atención a cargo del médico u obstetra”, “dejarla sola por largos periodos de tiempo”, “interés por solucionar problemas”, “interés del personal”, “retornaría al hospital”, “permiso antes de los procedimientos” presentaron grado de satisfacción amplia y los dos restantes “acompañamiento del esposo o familiar” y “elección de la posición para dar a luz” insatisfacción leve. El ítem “atención a cargo del médico u obstetra” coincide con Zuñiga L. (16), 50,0% satisfacción amplia y discrepa con Balcázar. S. (17), 46,7% insatisfacción leve; el ítem “dejarla sola por largos periodos de tiempo” coinciden con Zuñiga L. (16), 61,3% y Balcázar. S. (17), 48,3%, el ítem “interés del personal” concuerda con Zuñiga L. (16), 45,0% satisfacción amplia pero diverge con Balcázar. S. (17), 51,7% insatisfacción leve. El ítem “interés por solucionar problemas” es similar a los resultados de Zuñiga L. (16), 40,0% satisfacción amplia y Balcázar. S. (17), 46,7%. El ítem “permiso antes de los procedimientos” no coincide con Zuñiga L. (16), 56,3% y Balcázar. S. (17), 65,5% insatisfacción severa y leve respectivamente. El ítem “acompañamiento de esposo o familiar” es semejante a lo encontrado por Zuñiga L. (16), 63,8% y Balcázar. S. (17), 51,7%. El ítem “elección de la posición para dar a luz” es similar a lo encontrado por Balcázar. S. (17), 36,7% pero no concuerda con Zuñiga L. (16), 45,0% satisfacción amplia. El ítem “retornaría al hospital” coincide con Zuñiga L. (16), 51,3% satisfacción amplia pero discrepa Balcázar. S. (17), 60,0% insatisfacción leve. El promedio no concuerda con lo encontrado por Contreras. K.(11), 47,0% insatisfacción leve.

La dimensión seguridad fue catalogada con grado de satisfacción amplia por las púerperas del presente estudio, lo que indica una atención segura y adecuada, en base a los resultados de cada uno de los ítems que lo compone; la calidad de atención del parto ha mejorado notoriamente, el profesional obstetra es más cuidadoso con la atención de la parturienta, la atención estuvo a cargo del médico u obstetra, estuvo acompañada por el personal de obstetricia, el personal de obstetricia mostró interés por el bienestar de la mujer y por solucionar cualquier problema que la aquejaba y se solicitó a la parturienta permiso antes de realizar cualquier procedimiento.

En los ítems “acompañamiento del esposo o familiar” y “elección de la posición del parto” se obtuvo insatisfacción leve en ambos. En el caso de no permitir que el acompañante se encontrara presente al momento del parto, se debe a la enfermedad por coronavirus (covid-19) realidad que todavía aqueja a los servicios de salud; el no permitir la elección de la posición para la atención del parto demuestra que el personal de obstetricia aún no comprende que las mujeres pueden ejercer sus derechos, sin embargo, no sucede por desconocimiento y desinterés; es importante capacitar al profesional obstetra para mejorar la calidad de atención en este aspecto en relación a intervenciones con adecuación intercultural. Por otro parte, es significativo que el 63,3% de mujeres retornarían al centro hospitalario para la atención de parto, esto porque el Hospital Regional Docente de Cajamarca cuenta con el nivel de complejidad necesario para resolver cualquier tipo de complicación de la madre o neonato, lo que conlleva a la seguridad de ambos en la atención brindada.

La dimensión seguridad se basa en aprendizajes, conocimientos, habilidades y destrezas del obstetra para brindar una atención de calidad, en algunos ítems se obtuvo insatisfacción leve, las parturientas no se sintieron satisfechas con la atención lo que obliga a reflexionar sobre estos puntos débiles para mejorar capacidades del profesional obstetra.

**Tabla 6. Grado de satisfacción de las púerperas en la dimensión confianza.  
Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2022**

<b>Confianza</b>	<b>Indicadores</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Comunicación con el médico u obstetra	Satisfacción moderada	22	22,0
	Satisfacción amplia	78	78,0
Poder comer o tomar algo	Insatisfacción Severa	9	9,0
	Insatisfacción leve	45	45,0
	Satisfacción moderada	26	26,0
	Satisfacción amplia	20	20,0
Permitir acariciar a su bebe apenas nace	Insatisfacción Severa	1	1,0
	Insatisfacción leve	2	2,0
	Satisfacción moderada	13	13,0
Privacidad	Satisfacción amplia	84	84,0
	Insatisfacción leve	13	13,0
	Satisfacción	8	8,0
	Satisfacción moderada	36	36,0
Recomendaría el Hospital	Satisfacción amplia	43	43,0
	Satisfacción moderada	30	30,0
	Satisfacción amplia	70	70,0
Promedio	Insatisfacción Severa	4	4,0
	Insatisfacción leve	12	12,0
	Satisfacción moderada	25	25,0
	Satisfacción amplia	59	59,0
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta SERVPERF aplicada a púerperas.

La presente tabla muestra en la dimensión confianza satisfacción amplia 59,0% en promedio. Los ítems “comunicación con el médico u obstetra” 78,0%; “permitir acariciar a su bebe apenas nace” 84,0%; “privacidad” 43,0% y “recomendaría el Hospital” 70,0%; fueron catalogadas como satisfacción amplia y finalmente el ítem “poder comer o tomar algo” insatisfacción leve 45,0%.

El ítem “comunicación con el médico u obstetra” coincide con Zuñiga L. (16), 41,3% pero discrepa con Balcázar. S. (17), 58,3% insatisfacción leve. El ítem “poder comer o tomar algo” no concuerda con los resultados de Zuñiga L. (16), 41,3% y Balcázar. S. (17), 50,0%. El ítem “permitir acariciar a su bebe apenas nace” concuerda con Zuñiga L. (16), 33,8% satisfacción amplia diferente a Balcázar. S. (17), 41,7% insatisfacción leve. El ítem “privacidad” es semejante a los resultados de Zuñiga L. (16), 41,3% satisfacción amplia; sin embargo difiere Balcázar. S. (17), 40,0 insatisfacción moderada. Finalmente, el ítem “recomendaría el Hospital” coincide con Zuñiga L. (16), 57,5% satisfacción amplia y no guarda relación los resultados con Balcázar. S. (17), 50,0% insatisfacción leve. El promedio global no coincide con Contreras. K. (11), 45% insatisfacción leve.

La dimensión confianza se basa en ofrecer un servicio de calidad en centro obstétrico de manera correcta y exitosa, la atención debe ser de calidad con profesionales obstetras confiables y cuidadosos en la atención brindada a la mujer (16).

El ítem “comunicación con el médico u obstetra” obtuvo satisfacción amplia, el personal de obstetricia se comunicó con la parturienta y/o sus familiares, con el fin de evitar que la mujer se encontrase tensionada, con ansiedad o presentase alguna inquietud que la aquejaba; puesto que, una comunicación fluida genera mejores resultados. Con respecto a “poder comer o tomar algo”, la parturienta debe consumir algún alimento blando si lo desea, además de tomar líquidos calóricos con el fin de que no exista agotamiento uterino y materno, según la Norma de Atención del parto (40); sin embargo, a pesar de la importancia que tiene para la madre, este no se cumple de manera exitosa, porque el personal y profesional de salud se dedica a llenar la historias clínica, recetas, etc., haciendo caso omiso a las necesidades de la mujer. En el caso del ítem “permitir acariciar a su bebe apenas nace”, el contacto precoz de la madre con el recién nacido es muy importante para fortalecer el vínculo entre ambos, según la Norma Técnica de Atención del Recién Nacido (41), los resultados obtenidos son favorables para madre y neonato, esto demuestra que la calidad de atención mejora constante. En el caso del ítem “privacidad” cobra vital importancia la percepción de la paciente ya que, es un ser humano que siente y tiene emociones, por lo que debe ser atendida como tal y no como un objeto, porque observa todo lo que va sucediendo y siente vergüenza si su intimidad es invadida; la privacidad es derecho de todo paciente, el personal de obstetricia respetó la intimidad de la mujer pues comprendió que es una experiencia única para cada una de ellas.

Finalmente, en el ítem “recomendaría el Hospital” al ser atendidas de manera confiable van a recomendar las atenciones en el centro hospitalario, lo cual es significativo puesto que, ayudará en el incremento de partos institucionales; además, fue catalogada con satisfacción amplia al igual que los demás ítems, la mujer se sintió segura al ser atendida y no solo recomendaría al establecimiento de salud sino también, al personal obstetra que la atendió.

Por lo tanto, la confianza radica en una atención de calidad en base a las necesidades de las parturientas, respetándola en todo momento y evitando situaciones que generen desconfianza o conflictos, lo que se busca es entablar un relación empática y cordial durante el parto.

**Tabla 7. Grado de satisfacción de las púerperas en la dimensión elementos tangibles. Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2022**

<b>Elementos tangibles</b>	<b>Indicadores</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Ambientes limpios	Satisfacción	3	3,0
	Satisfacción moderada	32	32,0
	Satisfacción amplia	65	65,0
Confort	Satisfacción	9	9,0
	Satisfacción moderada	30	30,0
	Satisfacción amplia	61	61,0
Equipos disponibles	Satisfacción	2	2,0
	Satisfacción moderada	20	20,0
	Satisfacción amplia	78	78,0
Promedio	Satisfacción	5	5,0
	Satisfacción moderada	27	27,0
	Satisfacción amplia	68	68,0
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta SERVPERF aplicada a púerperas.

La presente tabla muestra la dimensión confianza con satisfacción amplia 68,0% en promedio. En el ítem “ambientes limpios y cómodos” 65,0%; “confort” 61,0% y “equipos disponibles” 78%, todos catalogados con satisfacción amplia.

El ítem “ambientes limpios y cómodos” concuerda con Zúñiga. L. (16), 57,5%, pero discrepa con Balcázar. S. (17), 58,3% insatisfacción leve, el ítem “confort” coincide con Zúñiga. L. (16), 55,5% y Balcázar. S. (17), 55,0%. El ítem “equipos disponibles” coincide con Zúñiga. L.(16), 68,8% pero difiere con Balcázar. S. (17), 40,0% insatisfacción leve. El promedio de la dimensión elementos tangibles no coincide con Contreas. k. (11), 45% insatisfacción leve.

El ítem “ambientes limpios y cómodos” se refiere al ambiente donde la puérpera fue atendida, este se encontró limpio y ordenado evitando la existencia de contaminación intrahospitalaria para la madre o recién nacido. En el caso del ítem “confort” la parturienta estaba cómoda en la estancia donde se encontraba y contaba con los elementos suficientes para una permanencia placentera en el trabajo de parto. En el ítem “equipos disponibles”, el centro hospitalario contó con los implementos imprescindibles para la atención de la puérpera y neonato; en el caso que ocurriese alguna complicación se resolvió de inmediato, al disponer con lo necesario para su atención; asimismo, la parturienta percibe la atención de manera segura y confiable.

Para que una atención sea de calidad no basta con personal capacitado, también se ve influenciado el ambiente donde es atendida, si es confortable o cuenta con lo necesario para lograr que la parturienta se encuentre satisfecha con la atención. Los resultados obtenidos demuestran que las puérperas se sintieron cómodas en los ambientes donde se encontraban, logrando que recomienden el centro hospitalario; por lo que, regresará nuevamente en su próximo parto o comentara la experiencia vivida en base a una atención de calidad.

**Tabla 8. Grado de satisfacción de acuerdo a las dimensiones de la calidad.  
Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2022**

	<b>Indicadores</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Promedio Global	Insatisfacción Severa	3	3,0
	Insatisfacción moderada	2	2,0
	Insatisfacción leve	5	5,0
	Satisfacción	5	5,0
	Satisfacción moderada	29	29,0
	Satisfacción amplia	56	56,0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta SERVPERF aplicada a puérperas.

La presente tabla muestra el promedio global en el nivel 56,0% satisfacción amplia; 29,0% moderada; satisfacción e insatisfacción leve 5,0% respectivamente; insatisfacción severa 3,0% y 2,0% insatisfacción moderada.

Los resultados encontrados se asemejan con Zúñiga. L. (16), concluye que las puérperas consideraron la calidad de atención del parto como satisfacción amplia y moderada; sin embargo difiere con Balcázar. S. (17), quien cataloga la calidad de atención del parto como insatisfactoria en un 53,3%.

Los resultados indican que las puérperas del Hospital Regional Docente de Cajamarca catalogaron la calidad de atención del parto de manera global con satisfacción amplia; en la presente investigación en cada una de sus dimensiones se encontró satisfacción amplia, esto motiva al personal de obstetricia a mantener el grado de satisfacción en la calidad de atención del parto, el profesional de obstetricia cuenta con capacidades y aptitudes adecuadas para la atención del parto; sin embargo, en algunos ítems se obtuvo insatisfacción leve, lo que conlleva a fomentar medidas necesarias y correctas en el menor tiempo posible para el bienestar de la madre y neonato. Por otra parte, MINSA busca el incremento de partos institucionales evaluados cada año, en base a una atención segura y confiable para la madre y neonato, evitando complicaciones o aumento de la morbimortalidad materno neonatal.

## CONCLUSIONES

Luego de haber culminado la investigación se abordaron a las siguientes conclusiones:

1. Las características sociodemográficas de las puérperas en estudio, estuvieron entre 20 a 24 años de edad, conviviente, secundaria completa, ama de casa y primípara.
2. En las dimensiones: respuesta rápida, empatía, seguridad, confianza y elementos tangibles, el grado de satisfacción en la calidad de atención del parto en puérperas fue de satisfacción amplia.
3. El grado de satisfacción de acuerdo a las dimensiones en la calidad de atención del parto fue de satisfacción amplia.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda lo siguiente:

1. A las autoridades del Hospital Regional de Cajamarca, a seguir fortaleciendo las capacidades del personal de Ginecobstetricia en la calidad atención del parto para mejorar o mantener el nivel de atención y disminuir a la vez los puntos débiles en mejora del servicio.
2. Al área de Ginecobstetricia a mantener la calidad de atención del parto en puérperas, amas de casa, y con poca instrucción de la ciudad de Cajamarca, para obtener una mayor satisfacción en los ítems “acompañamiento del esposo o familiar”, “elección de la posición del parto” y “poder comer o tomar algo”, elevando la cobertura de atención.
3. A personal obstetra que labora en el Hospital Regional de Cajamarca, que de acuerdo con los resultados obtenidos en la dimensión seguridad y confianza, se recomienda tener mayor énfasis en la calidad del servicio brindado a las puérperas, para que manifiesten satisfacción amplia; así mismo, familiarizarse con la guía del parto vertical y normar el acompañamiento del esposo o familiar, en el parto si fuese posible, y por tanto mayor satisfacción y calidad de la atención con más partos institucionales.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. Rafael Delgado EF. Calidad de la atención del parto según percepción de las puérperas. Hospital Regional Docente de Cajamarca. 2017 [Hospital Regional de Cajamarca]: Universidad Nacional de Cajamarca; 2018 [citado 6 de septiembre de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/1788/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
2. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. Servicios sanitarios de calidad. 2022 [citado 26 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
3. 10 formas de mejorar la calidad de la atención en los centros de salud.. Organización mundial de la Salud. 2017 [citado 2 de septiembre de 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/feature-stories/detail/10-ways-to-improve-the-quality-of-care-in-health-facilities>
4. Ortega L. Una de cada seis mujeres en Estados Unidos reporta haber sufrido violencia obstétrica.. Bebés y más. 2019 [citado 3 de septiembre de 2022]. Disponible en: <https://www.bebesymas.com/parto/cada-seis-mujeres-estados-unidos-reporta-haber-sufrido-violencia-obstetrica>
5. Dirección de los servicios de salud. Reaglamento de los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. 2.<sup>a</sup> ed. Lima; 2009. 43 p. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/normasJcgalesI2006/DSO 13-2006SA .pdf>
6. Paiva Nóbrega MC, Idaline da Silva M, Pereira Melo de Albuquerque G, Flávio de Lima Castro J, de Mendonça Faustino W, Rolim de Holanda V, et al. Evaluación de la calidad de la asistencia al parto normal hospitalario mediante el índice de Bolonia. *Enferm Glob.* 2022;21(66):356-97.
7. Fernandez Raigada RI. Satisfacción materna durante el parto y puerperio relacionada con la atención hospitalaria. Universidad de Oviedo; 2013. Disponible en: <https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/28566/TFG%20RosaFernandezRaigada.pdf;jsessionid=E3DA1D65A6CA9AAB26CB0E607DCC4DC4?sequence=6>
8. Muso Guanoluisa M del C. Satisfacción percibida de los cuidados del parto y puerperio inmediato y mediato en usuarias atendidas en el servicio de obstetricia del Hospital Vicente Corral Moscoso. Cuenca 2019. [Cuenca]: Universidad de Cuenca; 08 de Enero [citado 7 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/33797/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20.pdf>
9. Orbe Esquivel VT. Percepción de las usuarias que acuden al Hospital San Vicente De Paúl de Ibarra, sobre la atención de su parto y puerperio, en relación al Parto Culturalmente Adecuado y la Estrategia ESAMyN durante el período octubre 2017 – febrero 2018. [Ecuador]: Universidad Central del Ecuador; 2018 [citado 7 de septiembre

de 2022]. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15327/1/T-UCE-0006-OB003-2018.pdf>

10. Sánchez Tuapante MDL. Satisfacción de la atención del parto en maternas de la etnia shuar atendidas en el Hospital General Macas, enero-junio 2017, [Tesis pregrado]. [Ecuador]: Universidad Católica de Cuenca; 2017 [citado 25 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://dspace.ucacue.edu.ec/handle/ucacue/7655>
11. Contretas Quinto K. Percepción sobre la calidad de atención de parto en puérperas atendidas en el Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica 2019. [Huancavelica]: Universidad Nacional de Huancavelica; 2021 [citado 8 de septiembre de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/3441/TESIS-2021-OBSTETRICIA-CONTRERAS%20QUINTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
12. Colque Quispe JM. Percepción de la calidad de atención del parto en puérperas en el hospital Hipólito Unanue de Tacna en el periodo de julio - setiembre del 2019. [Tacna]: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2020 [citado 8 de septiembre de 2022]. Disponible en: [http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4146/1848\\_2020\\_colque\\_quispe\\_jm\\_facst\\_obstetricia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4146/1848_2020_colque_quispe_jm_facst_obstetricia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
13. Coronel Galindo MR. Calidad de Atención del Parto eutócico en el servicio del Centro Obstétrico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen en el periodo Febrero – Marzo, 2019. [Huancayo]: Universidad Peruana del Centro; 2019 [citado 6 de septiembre de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.upecen.edu.pe/bitstream/handle/UPECEN/228/TESIS%20MELIZA%20CORONEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
14. Vásquez López L. Calidad de atención del parto vaginal según percepción de las puérperas. Centro de Salud Simón Bolívar. 2017. [Cajamarca]: Universidad Nacional de Cajamarca; 2018 [citado 17 de septiembre de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/2290/CALIDAD%20DE%20ATENCI%3%93N%20DEL%20PARTO%20VAGINAL%20SEG%3%9AN%20PERCEPCI%3%93N%20DE%20LAS%20PU%3%89RPERAS.%20CENTRO%20DE%20SALUD%20SIM%3%93N%20BOL%3%8DVAR.%202017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
15. Sánchez Fernández, C. Calidad de atención y nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención de parto en el Hospital Regional Docente Cajamarca durante mayo-junio de 2018. [Cajamarca]: Universidad Cesar Vallejo; 2018 [citado 8 de septiembre de 2022]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28793/sanchez\\_fc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28793/sanchez_fc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
16. Zuñiga Martínez LE. Percepción de la calidad de atención del parto en puérperas inmediatas. Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2018 [Universidad Cesar Vallejo]; 2018 [citado 14 de septiembre de 2022]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27845/zu%C3%B1iga\\_mil.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27845/zu%C3%B1iga_mil.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

17. Balcázar Salas ST. Percepción de las púerperas inmediatas sobre la calidad de atención del parto. Hospital General De Cajabamba. 2017. [Cajabamba]: Universidad Nacional de Cajamarca; 2017 [citado 16 de septiembre de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/1445/tesis%20obstetricia%202.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
18. Cruzado Quispe LY. Percepción de la calidad de atención del parto por pacientes, atendidas en el Hospital Regional de Cajamarca. 2016. [Cajamarca]: Universidad Nacional de Cajamarca; 2016. Disponible en: [https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/967/T016\\_46754842\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/967/T016_46754842_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
19. Canzio Meneses CZ. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018. [Lima]: Universidad San Iganacio de Loyola; 2019 [citado 5 de julio de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e6cd05d6-0b72-443c-909f-076ad13f3ff6/content>
20. Navarro Collado DMN. Calidad de los servicios de atención de parto y puerperio. Hospital César Amador Molina. Silais Matagalpa, durante el periodo de abril a Junio del año 2011. [Managua]: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua; 2013 [citado 5 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/7012/1/t577.pdf>
21. Ruelas Barajas, Zurita Garza. Nuevos horizontes de la calidad de la atención a la Salud. Salud Pública. 1993;35(3):235-327.
22. Ministerio de Salud (MINSA). “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” [Internet]. In 2012; Lima- Perú; Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
23. Julcamoro Sapo MC. Calidad de atención del parto vertical con adecuación intercultural según la percepción de las usuarias. Centro Materno Infantil San MarcoS. 2018. [Lima]: Universidad Nacional de Cajamarca; 2018 [citado 15 de septiembre de 2015]. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/2298/TESIS%20CALIDAD%20DE%20ATENCIÓN%20DEL%20PARTO%20VERTICAL%20CON%20ADECUACIÓN%20INTERCULTURAL.%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
24. Donabedian A. Evaluating the Quality of Medical Care. Milbank Q. diciembre de 2005;83(4):691.
25. Fernández Raigada RIF. Satisfacción materna durante el parto y puerperio relacionada con la atención hospitalaria. [(Trabajo de grado)]. [España]: Universidad de Oviedo; 2013. Disponible en: <https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/28566/TFG%20RosaFernandezRaigada.pdf;jsessionid=DFACE6F91F465CB1C8300BB005B217F0?sequence=6>
26. Ayala Gutierrez GL. Calidad de la atención del parto según percepción de las usuarias en el servicio de centro obstétrico en el Instituto Nacional Materno Perinatal. Enero-Febrero 2015. [Lima]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015. Disponible en:

[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4059/Ayala\\_gg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4059/Ayala_gg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

27. Wajajay Nuñez WY. Percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del servicio de centro obstétrico del hospital nacional Daniel Alcides Carrión. Enero - Febrero 2013. [Lima]: Universidad Nacional de San Marcos; 2013. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/461/Wajajay\\_nw.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/461/Wajajay_nw.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
28. Espinoza Rojas JL. Percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del centro obstétrico del hospital san juan de lurigancho enero 2014. [Lima]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/323346065.pdf>
29. Vasquez Lozano YM. Actitud de las adolescentes embarazadas frente a su estado de gravidez según factores sociales y demográficos. Puesto De Salud Chontapaccha Cajamarca- [(Tesis de pregrado)]. [Cajamarca]: Universidad Nacional de Cajamarca; 2015. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/940/tesis%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
30. Rosa Mas-Pons, Barona-Vilar C, Carreguá-Vilar S, Ibáñez-Gil N, Margaix-Fontestad L, Escrivà-Agüir V. Satisfacción de las mujeres con la experiencia del parto: validación de la Mackey Satisfaction Childbirth Rating Scale. Gac Sanit. junio de 2012;26(3):236-42.
31. De León López VA. Humanización del cuidado de enfermería en la atención del parto en el Hospital Regional De Occidente, Quetzaltenango, Guatemala. Enero-febrero 2015. [Quetzaltenango]: Universidad Rafael Landívar; 2015. Disponible en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/09/02/De-Leon-Antonieta.pdf>
32. Paredes Montenegro katherin lisseth. Percepción sobre parto humanizado de las púerperas atendidas en el Centro De Salud Pachacútec. 2020.. [Cajamarca]: Universidad Nacional de Cajamarca; 2020. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4421/tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
33. Escobar Koziel LF. Evaluación de la calidad de atención del parto vaginal según la percepción de las pacientes atendidas en el Hospital Enrique Garcés durante el periodo comprendido entre 01 Julio 2016 al 31 Julio 2016. [Quito]: Pontificia Universidad Católica Del Ecuador; 2016. Disponible en: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13893/EVALUACION%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20ATENCIÓN%20DEL%20PARTO%20VAGINAL%20HEG%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
34. Zegarra Caro . Rosio del Rosario. Percepciones y expectativas en púerperas sobre parto humanizado en el servicio de Obstetricia del Hospital Referencial - Ferreñafe, Lambayeque -Perú 2018. [Chiclayo]: Universidad Cesar Vallejo; 2019. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31396/Zegarra\\_CRR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31396/Zegarra_CRR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

35. Organización Panamericana de Salud. Salud Materna y Perinatal. En Washington; 2018. Disponible en: <http://www.clap.ops-oms.org/publicaciones/9789275320303esp.pdf>
36. Sánchez Falcón M. Complicaciones neonatales asociados a macrosomía fetal en pacientes atendidas en el Hospital II-2 Tarapoto, periodo enero a diciembre 2019 [Tarapoto]: Universidad Nacional De San Martín-Tarapoto; 2020. Disponible en: <https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3701/MED.%20HUMANA%20-%20Marllory%20S%20a%20nchez%20Falc%20n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
37. Hernández Sampieri R, Mendoza C. Metodología de la Investigación [Internet]. 7.<sup>a</sup> ed. México; 2019. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
38. Murray R. S, Larry J. S. ESTADÍSTICA [Internet]. 4.<sup>a</sup> ed. Vol. 1. Mexico: Printed in Mexico; 2009. 601 p. Disponible en: [https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/523771/mod\\_resource/content/1/Estadistica%20de%20Schaum.pdf](https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/523771/mod_resource/content/1/Estadistica%20de%20Schaum.pdf)
39. The World Medical Association-. The World Medical Association-Declaración de Helsinki de la AMM – Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. 2017 [citado 27 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://www.wma.net/es/policias-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
40. Ministerio de Salud. Norma Técnica en salud para la Atención del parto vertical en el Marco de los derechos humanos con pertinencia Intercultural. Perú; 2016. 77 p. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4240.pdf>
41. Ministerio de Salud. Norma Técnica de Salud Para La Atención Integral De Salud Neonatal. 2.<sup>a</sup> ed. Lima – Perú: : Imprenta MINSA; 31 p. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3281.pdf>

# **ANEXOS**



**ANEXO 01**  
**INSTRUMENTO**

**ENCUESTA DIRIGIDA A PUERPERAS TARDÍAS DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE  
CAJAMARCA.2022**

Me dirijo a usted solicitándole su colaboración en el estudio sobre “Grado de Satisfacción en la Calidad de Atención del Parto en Puerperas. Hospital Regional Docente De Cajamarca, 2022”. Por tal motivo, solicito su colaboración para que responda este cuestionario con la mayor seriedad y sinceridad posible. Los datos serán procesados estadísticamente, lo que garantiza el anonimato. Muchas gracias por su tiempo.

**I. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:**

1. Edad: \_\_\_\_\_

2. Grado de instrucción:

Sin instrucción	( )	Secundaria completa	( )
Primaria incompleta	( )	Superior no universitaria	( )
Primaria completa	( )	Superior universitaria	( )
Secundaria incompleta	( )		

3. Estado civil:

Soltera ( )  
Casada ( )  
Conviviente ( )  
Separada ( )

4. Ocupación: \_\_\_\_\_

5. ¿Cuántas veces ha estado embarazada? \_\_\_\_\_

6. ¿Cuántas veces ha dado a luz? \_\_\_\_\_

7. ¿Alguna vez le realizaron cesárea? \_\_\_\_\_



**II. Encuesta SERVPERF**

N°	Dimensiones	Atributos	1 Insatisfacción severa	2 Insatisfacción moderada	3 Insatisfacción leve	4 Satisfacción	5 Satisfacción moderada	6 Satisfacción amplia
1	<b>Respuesta rápida</b>	¿Fue usted atendida inmediatamente a su llegada al hospital?						
2		¿En momentos en los cuales necesito la ayuda/atención del obstetra, le atendió rápida y oportunamente?						
3		¿Fue trasladada rápidamente a centro obstétrico?						
4	<b>Empatía</b>	¿El personal de centro obstétrico la trato con amabilidad, respeto y paciencia?						
5		¿Recibió algún grito o maltrato por el obstetra?						
6		¿Fue indiferente el obstetra al dolor que usted sentía?						
7	<b>Seguridad</b>	¿Su atención estuvo a cargo del obstetra de turno?						
8		¿Se le dejo sola durante largos periodos de tiempo?						



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE OBSTETRICIA**



9		¿El obstetra mostró interés genuino en su bienestar?						
10		¿El obstetra le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su parto?						
11		¿Se le pidió permiso antes de realizar cualquier procedimiento?						
12		¿Pudo acompañarla su esposo o familiar durante el momento del parto?						
13		¿Se le permitió escoger la posición para dar luz?						
14		¿Volvería usted a dar luz en este establecimiento de salud?						
15	<b>Confianza</b>	¿El obstetra que la atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles su situación en cada momento del parto?						
16		¿Pudo tomar o comer algo durante el trabajo de parto?						
17		¿Se le permitió acariciar a su bebé apenas nació?						
18		¿Se le brindó la adecuada privacidad durante los exámenes realizados?						



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE OBSTETRICIA



19		¿Recomendaría a un familiar o amigo a que den a luz en este establecimiento?						
20	<b>Tangibles</b>	¿Los ambientes de centro obstétrico estuvieron limpios y cómodos?						
21		¿Se sentía comfortable en el ambiente que se encontraba durante el trabajo de parto?						
22		¿El personal de salud contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?						

## ANEXO 02

### Autorización de institución para realizar investigación



HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA  
OFICINA DE CAPACITACIÓN, DOCENCIA E INVESTIGACIÓN  
Av. Larry Jhonson y Mártires de Uchuracay  
TELÉFONO N° 076 - 599029

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



Cajamarca, 09 de noviembre del 2022

#### CARTA N° 34 -2022-GRC/DRS/HRDC/CDEI

Ing. Julio Huamán Peregrino  
Jefe de Of. De Estadística e Informática

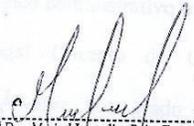
De mi especial consideración.

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el proyecto de investigación titulado: "**Calidad de atención del parto y complicaciones neonatales. Hospital Regional Docente Cajamarca, 2022**", que está siendo realizado por la tesista Rocio Robles Ocas, ha sido **aprobado** para su ejecución por el comité de Investigación del Hospital Regional Docente de Cajamarca. Por lo que se le solicita a usted brindar las facilidades para el recojo de información bajo las normativas y ordenanzas que su servicio y la institución consideren necesarias

Sea propicia la ocasión para expresarle a Usted la muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente:



  
Dra. Marisol Jacqueline Rojas Torres  
GASTROENTERÓLOGA  
CNP 57770 - RNE 38666  
JEFA DE LA OFICINA DE CAPACITACIÓN  
DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

MJRT/CKBM  
C.C. Archivo

**NOTA:** Los datos serán manejados bajo estrictas conductas de "**Ética en Investigación Científica**", los problemas legales generados por el mal uso de estos datos será de única responsabilidad del Investigador.

"Nuestra Atención, Con Calidad y Buen Trato"



**ANEXO 03**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PARTICIPACIÓN**

Estimada paciente: La saludo cordialmente y a la vez agradezco por su tiempo e interés de participar en la presente investigación, que explico a continuación.

El objetivo de este estudio fue determinar el grado de satisfacción de la calidad de atención del parto según percepción de las puérperas tardías atendidas en el Hospital Regional Docente de Cajamarca.2022.

Se realizará una encuesta y recolección de datos personales sin incluir el nombre por parte de la investigadora. La información obtenida a través de esta entrevista será bajo estricta confidencialidad.

Yo.....

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

Comprendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirarme cuando lo desee, presto mi conformidad para participar en esta investigación

---

FIRMA DE LA PACIENTE

DNI.....

# ANEXO 04

## CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA  
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE OBSTETRICIA



### CARTILLA DE VALIDACION DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado profesional, siendo conocedor de su extraordinaria trayectoria solicito su participación para la validación del presente instrumento para recojo de información; siendo éste un requisito solicitado en toda investigación. Por ello adjunto a este formato el instrumento y el cuadro de operacionalización de variables. Agradezco por anticipado su especial atención.

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>	Julia Elizabeth Quispe Oliva											
<b>2. PROFESIÓN</b>	Obstetriz											
<b>TITULO Y/O GRADO ACADÉMICO OBTENIDO</b>	Doctora											
<b>ESPECIALIDAD</b>	Salud											
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (en años)</b>	30 años											
<b>INSTITUCIÓN DONDE LABORA</b>	Universidad Nacional de Cajamarca											
<b>CARGO</b>	Directora de Departamento Académico											
<b>3. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:</b>												
"CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PARTO Y COMPLICACIONES NEONATALES.HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA, 2022.												
<b>4. NOMBRE DEL TESISISTA: Rocio Robles Ocas</b>												
<b>5. OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN</b>	Establecer la relación entre calidad de atención del parto y las complicaciones neonatales en Hospital Regional Docente de Cajamarca,2022.											
<b>6. DETALLE DEL INSTRUMENTO:</b>												
Cuestionario oral: porque a través de esta se podrá recoger información sobre cómo fue la calidad de atención del parto, a las puerperas en estudio, se les realizará las preguntas y se llenará el cuestionario.												
Ficha de recolección de datos: porque a través de esta se obtendrá la información de cuáles fueron las complicaciones neonatales que presentaron los neonatos de puerperas por parto vaginal, todos estos datos se obtendrán de las historias clínicas.												
A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede anotar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.												
Item	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende medir		Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No		
1	x		x		x		x		x		***** No coincide con los números de la ficha de la recolección de datos.	
2	x		x		x		x		x			
3	x		x		x		x		x			
4	x		x		x		x		x			
5	x		x		x		x		x			
6	x		x		x		x		x			
7	x		x		x		x		x			
8	x		x		x		x		x			
9	x		x		x		x		x			
10	x		x		x		x		x			
11	x		x		x		x		x			
12	x		x		x		x		x			
13	x		x		x		x		x			
14	x		x		x		x		x			
15	x		x		x		x		x			
16	x		x		x		x		x			
17	x		x		x		x		x			
18	x		x		x		x		x			
19	x		x		x		x		x			
20	x		x		x		x		x			
21	x		x		x		x		x			
22	x		x		x		x		x			
<b>Aspectos Generales</b>										Sí	No	*****
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial										X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir										x		
<b>JUICIO FINAL DE VALIDEZ DEL EXPERTO: marque con un aspa en la opción que considere conveniente según su análisis del presente instrumento:</b>												
APLICABLE <input type="checkbox"/> x APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES <input type="checkbox"/> NO APLICABLE <input type="checkbox"/>												
Fecha: 26/04/21	Firma: 				E mail: Jquispeunc.edu.pe				Teléfono: 955586031			



**CARTILLA DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

Estimado profesional, siendo conocedor de su extraordinaria trayectoria solicito su participación para la validación del presente instrumento para recojo de información; siendo éste un requisito solicitado en toda investigación. Por ello adjunto a este formato el instrumento y el cuadro de operacionalización de variables. Agradezco por anticipado su especial atención.

1. NOMBRE DEL JUEZ	Juana Flor Quiñones Cruz
2. PROFESIÓN	Obstetra
TITULO Y /O GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Grado académico de Maestro en Salud Pública
ESPECIALIDAD	Salud del escolar y Adolescente
EXPERIENCIA PROFESIONAL (en años)	32 años
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	EsSalud-HIIC
CARGO	Obstetra asistencial- emergencia
3. TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:	“CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PARTO Y COMPLICACIONES NEONATALES HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CAJAMARCA,2022.”
4. NOMBRE DEL TESISISTA:	Robles Ocas, Rocio
5. OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN:	Establecer la relación entre calidad de atención del parto y las complicaciones neonatales en Hospital Regional Docente Cajamarca,2022.
6. DETALLE DEL INSTRUMENTO:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario oral: porque a través de esta se podrá recoger información sobre cómo fue la calidad de atención del parto, a las púérperas en estudio, se les realizará las preguntas y se llenará el cuestionario.</li> <li>• Ficha de recolección de datos: porque a través de esta se obtendrá la información de cuáles fueron las complicaciones neonatales que presentaron los neonatos de púérperas por parto vaginal, todos estos datos se obtendrán de las historias clínicas.</li> </ul>
A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede anotar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.	

Item	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sego)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende medir		Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	x		x		x		x		x		Al indicar "inmediatamente" se está claramente indicado que la atención debió ser inmediata
2	x		x		x		x		x		Me parece tendenciosa la pregunta sabemos que el parto es emergencia, pero con estas preguntas se entiende que se trata de expulsivos.
4	x		x			x	x		x		
5	x		x			x	x		x		
6	x		x		x		x		x		Pregunta sesgada/tendenciosa
7	x		x			x	x		x		
8	x		x		x		x		x		Cuanto considera la investigadora "largos periodos", sabiendo que la norma en centro obstétrico no es un obstetra exclusivo para cada parturienta
9	x		x			x	x		x		
10	x		x			x	x		x		
11	x		x			x	x		x		
12	x		x		x		x		x		En el contexto COVID .19, si bien es cierto no es limite
13	x		x			x	x		x		
14	x		x			x	x		x		
15	x		x			x	x		x		
16	x		x		x		x		x		Es incongruente con las primeras preguntas palteadas
17	x		x			x	x		x		
18	x		x			x	x		x		
19	x		x			x	x		x		
20	x		x			x	x		x		
21	x		x			x	x		x		
22	x		x			x	x		x		
<b>Aspectos Generales</b>									Sí	No	*****
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario									x		Pero con el análisis y evaluación de su asesora frente a las observaciones
											realizadas, desde mi apreciación.
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación									x		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial									x		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir									x		
<b>JUICIO FINAL DE VALIDEZ DEL EXPERTO: marque con un aspa en la opción que considere conveniente según su análisis del presente instrumento.</b>											
<b>APLICABLE</b>				<b>APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES</b>				<b>NO APLICABLE</b>			
<input type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>			
Fecha: 25/04/2021			Firma:			E mail: juquicruz@hotmail.com			Teléfono: 942647827		
Elaborado por Corral Y (2009) SS: en razón a las complicaciones neonatales, prefiero lo haga un neonatólogo o pediatra.											



**CARTILLA DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

Estimado profesional, siendo conocedor de su extraordinaria trayectoria solicito su participación para la validación del presente instrumento para recojo de información; siendo éste un requisito solicitado en toda investigación. Por ello adjunto a este formato el instrumento y el cuadro de operacionalización de variables. Agradezco por anticipado su especial atención.

1. NOMBRE DEL JUEZ	ERLI DAVID RABANAL MARÍN
2. PROFESIÓN	OBSTETRA
TITULO Y /O GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	LICENCIADO EN OBSTETRICIA
ESPECIALIDAD	-
EXPERIENCIA PROFESIONAL (en años)	3 AÑOS
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	HRDC
CARGO	OBSTETRA ASISTENCIAL
3. TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:	“CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PARTO Y COMPLICACIONES NEONATALES. HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CAJAMARCA 2022.”
4. NOMBRE DEL TESISISTA:	Robles Ocas, Rocio
5. OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN:	Establecer la relación entre calidad de atención del parto y las complicaciones neonatales. Hospital Regional Docente Cajamarca.2022.”
6. DETALLE DEL INSTRUMENTO:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario oral: porque a través de esta se podrá recoger información sobre cómo fue la calidad de atención del parto, a las púérperas en estudio, se les realizará las preguntas y se llenará el cuestionario.</li> <li>• Ficha de recolección de datos: porque a través de esta se obtendrá la información de cuáles fueron las complicaciones neonatales que se presentaron los neonatos de púérperas por parto vaginal, todos estos datos se obtendrán de las historias clínicas.</li> </ul>
A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede anotar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.	

Item	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende medir		Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)				
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No					
¿Fue usted atendida inmediatamente a su llegada al hospital?	X		X			X	X		X						
¿En momentos en los cuales necesito la ayuda/atención del obstetra, le atendió rápida y oportunamente?	X		X			X	X		X						
¿Fue trasladada rápidamente a centro obstétrico?	X		X			X	X		X						
¿El personal de centro obstétrico la trato con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X			X	X		X						
¿Recibió algún grito o maltrato por el obstetra?	X		X			X	X		X						
¿Fue indiferente el obstetra al dolor que usted sentía?	X		X			X	X		X						
¿Su atención estuvo a cargo del obstetra de turno?	X		X			X	X		X						
¿Se le dejó sola durante largos periodos de tiempo?	X		X			X	X		X						
¿El obstetra mostró interés genuino en su bienestar?	X		X			X	X		X						
¿El obstetra le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su parto?	X		X			X	X		X						
¿Se le pidió permiso antes de realizar cualquier procedimiento?	X		X			X	X		X						
¿Pudo acompañarla su esposo o familiar durante el momento del parto?	X		X			X	X		X						
¿Se le permitió escoger la posición para dar luz?	X		X			X	X		X						
¿Volvería usted a dar luz en este establecimiento de salud?	X		X			X	X		X						
¿El obstetra que la atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles su situación en cada momento del parto?	X		X			X	X		X						
¿Pudo tomar o comer algo durante el trabajo de parto?	X		X			X	X		X						
¿Se le permitió acariar a su bebé apenas nació?	X		X			X	X		X						
¿Se le brindó la adecuada privacidad durante los exámenes realizados?	X		X			X	X		X						
¿Recomendaría a un familiar o amigo a que den a luz en este establecimiento?	X		X			X	X		X						
¿Los ambientes de centro obstétrico estuvieron limpios y cómodos?	X		X			X	X		X						
¿Se sentía confortable en el ambiente que se encontraba durante el trabajo de parto?	X		X			X	X		X						
<b>Aspectos Generales</b>										<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>*****</b>			
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										X					
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										X					
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial										X					
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir										X					
<b>JUICIO FINAL DE VALIDEZ DEL EXPERTO: marque con un aspa en la opción que considere conveniente según su análisis del presente instrumento:</b>															
<b>APLICABLE</b>				<b>APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES</b>				<b>NO APLICABLE</b>							
<input checked="" type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>							
Fecha: 23/07/2021				Firma: 				E mail: eri31@hotmail.com				Teléfono: 976458443			
Elaborado por Corral Y (2009) SS: en razón a las complicaciones neonatales, prefiero lo haga un neonatólogo o pediatra.															

**ANEXO 05**  
**CONFIABILIDAD**

ID	EDAD	Ítems																						SUMA
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	35	6	5	5	6	6	6	6	6	6	5	6	3	3	6	6	3	6	6	6	5	5	6	118
2	16	4	6	3	6	6	6	6	3	6	6	5	3	3	5	6	3	6	3	6	6	5	6	109
3	17	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	3	3	6	6	3	6	6	5	6	6	6	119
4	30	5	6	5	6	5	6	6	6	5	6	6	3	3	6	6	3	6	5	6	5	6	6	117
5	28	5	5	4	6	6	5	6	6	5	6	6	3	3	6	6	3	3	5	6	6	6	6	113
6	36	4	6	3	6	6	6	6	3	6	6	5	3	3	5	6	3	6	3	6	6	5	6	109
7	20	4	6	3	6	6	6	6	3	6	6	5	3	3	5	6	3	6	3	6	6	5	6	109
8	23	4	6	3	6	6	6	6	3	6	6	5	3	3	5	6	3	6	3	6	6	5	6	109
9	38	4	6	3	6	6	6	6	3	6	6	5	3	3	5	6	3	6	3	6	6	5	6	109
10	24	4	6	3	6	6	6	6	3	6	6	5	3	3	5	6	3	6	3	6	6	5	6	109
11	20	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	3	3	6	6	3	6	6	5	6	6	6	119
12	33	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	3	3	6	6	3	6	6	5	6	6	6	119
13	35	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	3	3	6	6	3	6	6	5	6	6	6	119
14	27	4	6	3	6	6	6	6	3	6	6	5	3	3	5	6	3	6	3	6	6	5	6	109
15	20	4	6	3	6	6	6	6	3	6	6	5	3	3	5	6	3	6	3	6	6	5	6	109
	<b>VARIANZA</b>	0.83	0.24	0.92	0.00	0.06	0.06	0.00	2.24	0.12	0.06	0.16	0.00	0.00	0.25	0.00	0.00	0.56	1.93	0.20	0.12	0.24	0.00	Alfa de Cronbach
	<b>SUMATORIA DE VARIANZAS</b>	7.97																						
	<b>VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS</b>	20.86																						0.69

**ANEXO 06**  
**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**



Universidad Nacional de Cajamarca  
"Norte de la Universidad Peruana"  
Fundada por Ley 14015 del 13 de Febrero de 1962  
**Facultad de Ciencias de la Salud**

Av. Atahualpa 1050

Teléfono/ Fax 36-5845



**MODALIDAD "A"**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO PROFESIONAL DE OBSTETRA**

En Cajamarca, siendo las 02:00 pm del 16 de febrero del 2023, los integrantes del Jurado Evaluador para la revisión y sustentación de la tesis, designados en Consejo de Facultad a propuesta del Departamento Académico, reunidos en el ambiente 6E-205 de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Cajamarca, dan inicio a la sustentación de tesis denominada: Censo de satisfacción en la calidad de atención del parto en púberes. Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2022

del (a) Bachiller en Obstetricia:

Rocio Robles Doas

Siendo las 03:35 pm del mismo día, se da por finalizado el proceso de evaluación, el Jurado Evaluador da su veredicto en los siguientes términos: Buena, con el calificativo de: 16, con lo cual el (la) Bachiller en Obstetricia se encuentra APTA para la obtención del Título Profesional de: **OBSTETRA**.

Miembros Jurado Evaluador		Firma
Nombres y Apellidos		
Presidente:	<u>Amanda Elena Rodríguez Sánchez</u>	<u>[Firma]</u>
Secretario(a):	<u>Silvia Alfaro Revilla</u>	<u>[Firma]</u>
Vocal:	<u>Juan Horacio Quirón Cruz</u>	<u>[Firma]</u>
Accesitaria:		
Asesor (a):	<u>Rebeca Beatriz Acuña Quiroz</u>	<u>[Firma]</u>
Asesor (a):		

Términos de Calificación:  
EXCELENTE (19-20)  
REGULAR (12-13)

MUY BUENO (17-18)  
REGULAR BAJO (11)

BUENO (14-16)  
DESAPROBADO (10 a menos)



**MODALIDAD "A"**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE OBSTETRA**

En Cajamarca, siendo las 02:00 pm del 16 de febrero del 2023, los integrantes del Jurado Evaluador para la revisión y sustentación de la tesis, designados en Consejo de Facultad a propuesta del Departamento Académico, reunidos en el ambiente 6E-205 de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Cajamarca, dan inicio a la sustentación de tesis denominada: Cuando de satisfacción en la calidad de atención del parto en púberes. Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2023

del (a) Bachiller en Obstetricia:

Rocio Robles Ocas

Siendo las 03:35 pm del mismo día, se da por finalizado el proceso de evaluación, el Jurado Evaluador da su veredicto en los siguientes términos: BUENO, con el calificativo de: 16, con lo cual el (la) Bachiller en Obstetricia se encuentra APTA para la obtención del Título Profesional de: **OBSTETRA**.

Miembros Jurado Evaluador		Firma
Nombres y Apellidos		
Presidente:	<u>Amanda Elena Rodríguez Sinceres</u>	<u>[Firma]</u>
Secretario(a):	<u>Silvia Alfaro Revilla</u>	<u>[Firma]</u>
Vocal:	<u>Tuana Hae Quiñones Cruz</u>	<u>[Firma]</u>
Accesitaria:		
Asesor (a):	<u>Rebeca Zepeda Acuña Quiroz</u>	<u>[Firma]</u>
Asesor (a):		

Términos de Calificación:

EXCELENTE (19-20)  
REGULAR (12-13)

MUY BUENO (17-18)  
REGULAR BAJO (11)

BUENO (14-16)  
DESAPROBADO (10 a menos)