

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Obstetricia

**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**

Presentada por:

Bach. Jacqueline Milagros Colque Quispe

Para optar el título profesional de:

LICENCIADO EN OBSTETRICIA

TACNA - PERÚ

2020

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

**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**

TESIS

Presentada por:

BACH. JACQUELINE MILAGROS COLQUE QUISPE

**Para optar el título Profesional de
LICENCIADO EN OBSTETRICIA**

Aprobada por MAYORIA, ante el siguiente Jurado



Dra. Olga Choque Chura
Secretaria

Dra. Rina Pilco Velásquez
Presidente

Dra. Leandra Llanca Ramos de Ríos
Vocal

Dra. Carmen Linares Torres
Asesor

AGRADECIMIENTO

A mis padres por su apoyo y colaboración en la formación de toda mi carrera.

CONTENIDO

AGRADECIMIENTO

CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE GRAFICOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.1. Descripción del problema.....	4
1.2. Formulación del problema.....	6
1.2.1 Preguntas específicas	7
1.3. Importancia del problema y justificación de la investigación	7
1.4. Objetivos	9
1.4.1. Objetivo General	9
1.4.2. Objetivos específicos:	9
CAPÍTULO II.....	10
MARCO TEÓRICO	10

2.1 Antecedentes del Estudio.....	10
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	10
2.1.2 Antecedentes Nacionales	15
2.1.3 Antecedentes Regionales.....	20
2.2. Fundamentos teóricos.....	23
2.2.1 Calidad de atención	23
2.2.2. La calidad del servicio: El punto de vista del usuario.....	25
2.2.3. Interculturalidad y su relación a la calidad	29
2.2.4. Percepción de la calidad en salud	32
2.3. Definición de términos.....	33
2.3.1 Calidad.....	33
2.3.2. Satisfacción	34
2.3.3. Percepción.....	34
CAPÍTULO III.....	35
DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN	35
3.1. Tipo y diseño de investigación	35
3.2 Población y muestra de estudio	35
3.2.1. Población	35
3.2.2 Tamaño de muestra	35
3.2.3. Criterios de inclusión y exclusión	36
3.2.4 Tipo de muestro	36
3.3. Operacionalización de variables.....	36
3.4. Métodos y Técnicas para recolección de datos.....	39
3.5. Procesamiento y análisis de datos	46
CAPÍTULO IV	47

RESULTADOS	47
CAPÍTULO V	76
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	76
CONCLUSIONES	83
RECOMENDACIONES.....	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	86
ANEXOS.....	91
ANEXO I: CUESTIONARIO	92
ANEXO II: DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS	97
MATRIZ DE CONSISTENCIA	109

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1	47
Percepción: Aspectos Tangibles. Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el Periodo Julio-Setiembre del 2019.....	48
TABLA 2	50
Percepción: Confiabilidad. Hospital Hipólito Unanue en el periodo de Julio- Setiembre del 2019.....	50
TABLA 3	52
Expectativa: Capacidad de Respuesta. Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el Periodo Julio- Setiembre del 2019.	52
TABLA 4	54
Expectativa: Seguridad. Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el Periodo Julio- Setiembre del 2019.	54
TABLA 5	56
Expectativa: Empatía. Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el Periodo Julio-Setiembre del 2019.....	56
TABLA 6	58
Distribución según Nivel de Percepción de las puérperas atendidas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el Periodo de Julio Setiembre del 2019.	58
TABLA 7	60

Distribución según Nivel de Expectativas de las puérperas atendidas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el Periodo de Julio Setiembre del 2019.	61
TABLA 8	62
Distribución según Calidad de Atención de las puérperas atendidas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el Periodo de Julio Setiembre del 2019.	62
TABLA 9	64
Relación de la Edad y Calidad de Atención de las Puérperas atendidas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el Periodo de Julio – Setiembre del 2019.	64
TABLA 10	66
Relación del Grado de Instrucción y Calidad de Atención de las Puérperas atendidas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el Periodo de Julio – Setiembre del 2019.	66
TABLA 11	688
Relación del Estado Civil y Calidad de Atención de las Puérperas atendidas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el Periodo de Julio – Setiembre del 2019.	688
TABLA 12	700
Relación del Lugar de Residencia y Calidad de Atención de las Puérperas atendidas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el Periodo de Julio – Setiembre del 2019.	700
TABLA 13	722
Relación de la Paridad y Calidad de Atención de las Puérperas atendidas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el Periodo de Julio – Setiembre del 2019.	72
TABLA 14	78

Relación de ¿Quién la atendió? Y Calidad de Atención de las Puérperas atendidas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el Periodo de Julio – Setiembre del 2019.	78
TABLA 15	100
Edad de las usuarias con parto vaginal en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el Periodo Julio-Setiembre del 2019.....	100
TABLA 16	102
Grado de instrucción de las usuarias con parto vaginal en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el Periodo Julio-Setiembre del 2019.	102
TABLA 17	104
Estado civil de las usuarias con parto vaginal en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el Periodo Julio-Setiembre del 2019.....	104
TABLA 18	106
Lugar de Residencia de las usuarias con parto vaginal en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el Periodo Julio-Setiembre del 2019.	106
TABLA 19	108
Paridad de las usuarias con parto vaginal en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el Periodo Julio-Setiembre del 2019.....	108
TABLA 20	110
Profesional que atendió el parto vaginal a las usuarias en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el Periodo Julio-Setiembre del 2019.	110

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1	49
Percepción: Aspectos tangibles. Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el Periodo Julio-Setiembre del 2019.....	49
FIGURA 2	51
Percepción: Confiabilidad. Hospital Hipólito Unanue en el periodo de Julio- Setiembre del 2019.....	51
FIGURA 3	53
Expectativa: Capacidad de Respuesta. Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el Periodo Julio- Setiembre del 2019.	53
FIGURA 4	55
Expectativa: Seguridad. Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el Periodo Julio- Setiembre del 2019.....	55
FIGURA 5	57
Expectativa: Empatía. Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el Periodo Julio-Setiembre del 2019.....	57
FIGURA 6	59
Distribución según Nivel de Percepción de las puérperas atendidas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el Periodo de Julio Setiembre del 2019.	59
FIGURA 7	61

Distribución según Nivel de Expectativas de las puérperas atendidas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el Periodo de Julio Setiembre del 2019.	61
FIGURA 8	63
Distribución según Calidad de Atención de las puérperas atendidas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el Periodo de Julio Setiembre del 2019.	63
FIGURA 9	65
Relación de la Edad y Calidad de Atención de las Puérperas atendidas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el Periodo de Julio – Setiembre del 2019.	65
FIGURA 10	677
Relación del Grado de Instrucción y Calidad de Atención de las Puérperas atendidas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el Periodo de Julio – Setiembre del 2019.	677
FIGURA 11	69
Relación del Estado Civil y Calidad de Atención de las Puérperas atendidas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el Periodo de Julio – Setiembre del 2019.	69
FIGURA 12	71
Relación del Lugar de Residencia y Calidad de Atención de las Puérperas atendidas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el Periodo de Julio – Setiembre del 2019.	71
FIGURA 13	73
Relación de la Paridad y Calidad de Atención de las Puérperas atendidas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el Periodo de Julio – Setiembre del 2019.	73
FIGURA 14	75

Relación de ¿Quién la atendió? Y Calidad de Atención de las Puérperas atendidas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el Periodo de Julio – Setiembre del 2019	75
FIGURA 15	98
Edad de las usuarias con parto vaginal en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el Periodo Julio-Setiembre del 2019.....	98
FIGURA 16	100
Grado de instrucción de las usuarias con parto vaginal en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el Periodo Julio-Setiembre del 2019.	100
FIGURA 17	102
Estado civil de las usuarias con parto vaginal en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el Periodo Julio-Setiembre del 2019.	102
FIGURA 18	104
Lugar de Residencia de las usuarias con parto vaginal las usuarias con parto vaginal en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el Periodo Julio-Setiembre del 2019.....	104
FIGURA 19	106
Paridad de las usuarias con parto vaginal en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el Periodo Julio-Setiembre del 2019.....	106
FIGURA 20	108
Profesional que atendió el parto vaginal a las usuarias en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el Periodo Julio-Setiembre del 2019.	108

RESUMEN

Se evaluó la percepción de la calidad de atención de parto en puérperas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el año 2019. Se realizó la investigación de tipo prospectivo, descriptivo y de corte transversal, de diseño no experimental y cuantitativo. La muestra estuvo formado por 72 puérperas que fueron atendidas por parto vaginal en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el periodo Julio- Setiembre 2019. La técnica que se utilizó fue la entrevista y el instrumento el cuestionario.

Se obtuvo los siguientes resultados: El 75% de las puérperas se encuentran altamente satisfechas mientras el 19% son satisfechas y por último un 5% se mostraron insatisfechas respecto a la calidad de atención del parto. En cuanto Capacidad de respuesta con 67% las puérperas se sienten Satisfechas, un 65% de las puérperas perciben que el hospital tiene los Medicamentos y materiales necesarios. El 60% se sintió Satisfechas en cuanto a que el Personal se presentara correctamente Uniformado dándoles la seguridad de estar en manos de personas comprometidas con su bienestar, seguidamente el 57% manifestó estar satisfechas con la señalización del hospital, el 54% mostró estar satisfechas respecto a la Confianza que les daban los trabajadores del centro obstétrico, el personal Cumple con su Horario establecido seguido de 53% se sintieron satisfechas por la solidaridad prestada por el Personal.

Como conclusión: La percepción de la calidad de atención de parto en púerperas en el Hospital Hipolito Unanue es buena.

Palabras clave: Percepción/ calidad de atención /parto.

ABSTRACT

The perception of the quality of delivery care in puerperal women was evaluated at the Hospital Hipólito Unanue de Tacna in 2019. The prospective, descriptive and cross-sectional research was carried out, with a non-experimental and quantitative design. The sample consisted of 72 postpartum women who were treated for vaginal delivery at the Hospital Hipólito Unanue de Tacna in the period July-September 2019. The technique used was the interview and the instrument the questionnaire.

The following results were obtained: 75% of the puerperal women are highly satisfied while 19% are satisfied and finally 5% were dissatisfied with respect to the quality of delivery care. As far as Response capacity, with 67% the puerperal women feel Satisfied, 65% of the puerperal women perceive that the hospital has the necessary medications and materials. 60% felt Satisfied that the Staff presented themselves correctly Uniformed giving them the security of being in the hands of people committed to their well-being, then 57% said they were satisfied with the hospital signs, 54% were satisfied with respect To the Confidence that the workers of the obstetric center gave them, the staff Comply with their established Hours followed by 53% felt satisfied by the solidarity provided by the Staff.

In conclusion: The perception of the quality of delivery care in puerperal women at the Hipolito Unanue Hospital is good.

Keywords: Perception / quality of care delivery / bir

INTRODUCCIÓN

La atención obstétrica de calidad es un derecho de las mujeres, dicha atención debe ser equitativa, oportuna, resolutive y eficaz. Realizar la Medición de la satisfacción en la calidad de la atención recibida da un panorama útil en los procesos de mejora para las instituciones; La mujer embarazada necesita una atención integral y de buena calidad que garantice su salud y la de su hijo. En muchas ocasiones, se llega a la fase final de su embarazo, sin la adecuada atención médica, producto de las bajas coberturas de las consultas del control prenatal, determinada en gran parte por factores como la falta de promoción de la misma.

Con el transcurrir de los años el tema de la calidad ha adquirido considerable importancia en las instituciones de salud a nivel nacional como internacional. En nuestro país, uno de los principios de la política sectorial es la calidad de atención en salud como un derecho ciudadano, en donde el eje control de la atención es la satisfacción de la usuaria. Actualmente, la satisfacción de las usuarias; si bien la calidad es un término difícil de definir, debemos considerar un mejor servicio.

En el Perú, los hospitales del sector público enfrentan realidades muy semejantes y pese a los esfuerzos por brindar un mejor servicio, los usuarios continúan manifestando su insatisfacción por la atención recibida.

En el marco de la implementación de la estrategia nacional de salud sexual y reproductiva entre el año 2015 y el primer semestre 2016, la proporción de partos institucionales paso de 90,7% a 91.9%. Por área de residencia, el área urbana presenta un aumento de 0,8 punto porcentual (De 96,7% a 97,5%). El área rural no presenta variación significativa. Según región natural en la costa la proporción de partos institucionales se consolida alrededor de 97,5%, en la sierra paso de 86,8% a 89,0% y en la selva, de 77,1% a 77,8%.¹

Previamente en el Hospital Hipolito Unanue de Tacna se encontró que el 50,91% de las mujeres están insatisfechas 14,55% satisfechas, y el 34,54% altamente satisfecha. La calidad de atención del parto vaginal desde la perspectiva de la usuaria fue insatisfecha en más de la mitad de las mujeres en cuanto a la calidad de atención del parto. Se sintieron insatisfechas por falta de empatía del personal hacia las pacientes, el personal no informa lo que se le va hacer, cual es el procedimiento y no informó a familiares como está la paciente. En relación a la calidad de atención de parto, no cumplía con sus expectativas.¹³

El presente proyecto de investigación que tiene por objetivo Conocer la 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,

describir cual es la perspectiva en relación a los aspectos tangibles, a la confiabilidad, a la empatía, a la seguridad, a la capacidad de respuesta nos informara el grado de satisfacción del paciente.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

La mortalidad materna (MM) es un problema de salud pública, con importantes consecuencias en la familia, comunidad y sociedad ya que finalmente refleja el desarrollo del país. Como indicador de desarrollo nos permite visualizar la desigualdad social, educativa, laboral, la inequidad de género y la capacidad de respuesta del sistema de salud.²

A nivel mundial se lograron importantes avances en la reducción de la razón de muerte materna (RMM), de 385 por cada 100 000 nacidos vivos en 1990 a 216 por cada 100 000 nacidos vivos en el 2015, lo que corresponde a una reducción del 43,9 % entre estos años; sin embargo la meta planteada en el Objetivo de Desarrollo del Milenio 5 (ODM) de reducir un 75 % la RMM entre 1990 y 2015 fue alcanzada solo por 9 países, en algunos países la tasa continua siendo superior a la media mundial. América Latina fue una de las regiones donde se observó una de las reducciones más altas de la RMM, que pasó de ser 124 por cada 100,000 nacidos vivos en 1990 a 60 por cada 100 000 nacidos vivos en el 2015, que equivale a una reducción del 52 %. El Perú logró una reducción de 72,9 % de la RMM estimada entre estos años. Según

datos del sistema de vigilancia se observa una tendencia decreciente, estimándose una disminución promedio de 14 MM anuales desde el 2000.²

Durante el 2017 se notificaron al sistema de vigilancia epidemiológica 377 muertes maternas directas e indirectas incrementándose en un 14,9 % en relación al 2016. Durante el I semestre de 2018 se notificaron al sistema de vigilancia epidemiológica 169 muertes maternas directas e indirectas disminuyendo en un 18,4 % en relación al mismo periodo de 2017²

Entre las principales alternativas para disminuir la mortalidad y morbilidad materna y perinatal se encuentra la de brindar una atención adecuada y oportuna a la mujer durante el embarazo y el parto. Cabe resaltar que el Hospital Hipólito Unanue, se ha observado que muchas de las pacientes que acuden a la atención de su parto expresan descontento por la atención recibida lo que podría estar relacionado con la discrepancia en cuanto a los procedimientos diferentes de sus creencias y costumbres.²

Se percibe la insatisfacción de las necesidades de las puérperas, siendo este fundamento que tanto el Ministerio de salud y que el establecimiento comparte, por lo que resultan preocupantes las

muestras de descontento e insatisfacción por el servicio prestado en las salas de parto. En tal sentido, si se incrementa la baja de satisfacción por parte de las usuarias, sobre todo en un Instituto Especializado, es presumible que disminuya la demanda para la atención de parto y por ende se incrementen los partos no institucionales así como la morbilidad materna y fetal. Por tanto es necesario indagar sobre la calidad de la atención desde la perspectiva de las usuarias, para identificar las principales acciones a tomar para mejorar la atención de nuestro país que pertenece al grupo de países inadecuadamente administrados del mundo, al igual que sus pares, mantiene indicadores de salud propios de su realidad, los cuales están en permanente monitoreo.

La prestación de servicios de salud moderna, se basa en la satisfacción del usuario interno y externo. La calidad de la atención del parto, es un problema que no se ha estudiado convenientemente, se pretende contribuir de alguna manera a mejorar el abordaje para el estudio de este problema que aqueja a miles de parturientas en el Perú.²

1.2. Formulación del problema

Lo anteriormente expuesto nos lleva a plantearnos las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la 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?

1.2.1 Preguntas específicas

a).Cuál es la calidad de atención de parto en relación a la percepción de las puérperas atendidas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el periodo de Julio – Setiembre del 2019.

b).Cuál es la calidad de atención de parto en relación a las expectativas de las puérperas atendidas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el periodo de Julio – Setiembre del 2019.

1.3. Importancia del problema y justificación de la investigación

El problema justifica que la calidad es un tema teórico, práctico y relevante ya que existe un creciente interés por parte de las organizaciones de salud por evaluar la calidad de sus servicios es por ello que se establece el sistema de Gestión de calidad.²

En este sentido, la satisfacción del paciente constituye uno de los más versátiles indicadores de calidad. Esta investigación resulta importante porque en base a los resultados se obtendrán y se planteara una

estrategia el cual va salir beneficiadas las usuarias puérperas para recibir una adecuada atención de parte del personal de salud del Hospital Hipólito Unanue de Tacna.

La atención institucional del parto es uno de los efectos de una eficaz atención de calidad y disminución de la morbimortalidad materna-perinatal; sin embargo aún no se ha erradicado por ello es que aún se considera un problema de transcendencia es necesario establecer el cumplimiento de normas que garanticen una atención de calidad con racionalidad científica para el desarrollo de las actividades, procedimientos e intervenciones durante la atención de parto. Por otra parte se debe de recordar que el embarazo constituye una situación especial en la mujer que está asociada a riesgos que puede conllevar a un aumento de probabilidad de daño o muerte tanto de la madre como del niño por nacer. La calidad de atención a la parturienta afecta tanto la salud materna e infantil por lo tanto, se quiere tener en cuenta la evaluación de la situación de la atención a la población.³

Por tanto es de suma importancia la realización de este estudio el cual se pretende describir la calidad de atención que brinda el personal de salud o el mismo hospital de Tacna, teniendo en cuenta las opiniones de las puérperas usuarias del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, que

es de gran importancia conocerlas con respecto a la calidad de atención que se les brinda en dicho hospital, ya que con sus aportes, podrán contribuir en el mejoramiento de la atención a las parturientas en cuanto a sus controles y bienestar del futuro hijo, de esta manera detectar las complicaciones que puede traer un embarazo y el momento del parto.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Evaluar la percepción de la calidad de atención de parto en puérperas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el periodo de Julio – Setiembre del 2019.

1.4.2. Objetivos específicos:

a).Determinar la calidad de atención de parto en relación a la percepción de las puérperas atendidas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el periodo de Julio – Setiembre del 2019.

b).Determinar la calidad de atención de parto en relación a las expectativas de las puérperas atendidas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el periodo de Julio – Setiembre del 2019.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del Estudio

2.1.1 Antecedentes Internacionales

En la investigación de García Y. et al. Ecuador (2016) se propuso analizar el nivel de satisfacción de las mujeres atendidas en el Centro de Salud de Loreto con el parto culturalmente adecuado y su relación con la percepción del dolor.

Se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo, prospectivo, de corte longitudinal desde marzo hasta mayo de 2016. La muestra estuvo constituida por 62 mujeres atendidas en dicho período. Los resultados obtenidos en el grupo estudiado predominaron las adolescentes con 53 % y las mujeres con edades comprendidas entre 20 y 35 años 39 %. Del total de mujeres, 38 de ellas se sintieron satisfechas con la atención durante el parto y el 54,8 % refirieron dolor muy intenso durante este. ⁴

En la investigación de Silvestri N. en Argentina (2016). Determinó la calidad de parto en el Hospital Materno Infantil Comodoro Meisner durante el periodo noviembre- diciembre de 2016 a partir de la

percepción de las puérperas, respecto a distintas condiciones que debería cumplir la atención para ser considerada como parto humanizado.

El estudio que se realizó fue cuantitativo descriptivo de corte transversal de tipo de muestreo fue probabilístico aleatorio simple donde se seleccionó a 179 puérperas internadas.

Cuyos resultados obtenidos muestran que en la dimensión de trato profesional se caracterizó por una percepción siempre favorable para aspectos como la presentación del profesional 76,97%, respeto de la intimidad 97,21%, amabilidad 94,41%, entre otros. Con respecto al acompañante en el parto, el 62,50% de las puérperas manifestaron su deseo de estar con un acompañante en todo momento durante el parto o la cesárea y se observó que el 57,54% de las puérperas percibieron que los profesionales no les explicaron que pueden decidir tener un acompañante durante el parto o cesárea. En relación a la posición del parto el 75,21% de las puérperas percibieron que no se les explicó que podían elegir la posición de parto, el 63,11% percibieron que no se les explicó que podían deambular libremente durante el trabajo parto y el 59,50% percibieron que no se le permitió cambiar de posición. En cuanto a

la percepción sobre el alivio del dolor de parto se evidenció que el 70,73% percibieron que no conocen alguna opción para aliviar el dolor del parto, el 56,91% percibieron que le explicaron opciones para aliviar el dolor de parto 73,81% percibieron que las opciones ofrecidas no le permitieron aliviar el dolor del parto. Acerca del contacto piel a piel del recién nacido con su madre el 70,79% percibieron tener contacto piel a piel con su hijo.⁵

En la investigación de Muñoz K. en México (2014). Tenía como Objetivo general conocer la satisfacción de las usuarias desde la perspectiva del trato recibido durante el embarazo, parto eutócico y puerperio. Estudio fue descriptivo, transversal; para la recolección de la información se elaboró un instrumento, basado en indicadores de trato digno y dos cuestionarios de satisfacción, fue piloteado, validado y se probó su confiabilidad. Aplicado a usuarias en puerperio inmediato de parto eutócico para conocer la satisfacción desde el control prenatal hasta el puerperio. El resultado de 114 encuestadas mostró que el análisis bivariado fue mayor la satisfacción en mujeres en unión libre, en la atención del parto y puerperio y, menor satisfacción en usuarias con mayor nivel de escolaridad, durante el puerperio. El turno nocturno del parto presentó el índice de satisfacción más alto.⁶

En la investigación de Carrillo R. et al. En México (2015) Determinaron en las mujeres en periodo posparto la satisfacción con la calidad de la atención obstétrica recibida durante su hospitalización. La metodología del diseño de estudio fue descriptivo de corte transversal, con una población de estudio constituida por 613 mujeres en periodo posparto atendidas en un hospital regional de alta especialidad que da atención obstétrica y ginecológica, el muestreo fue de tipo no probabilístico por conveniencia. Los resultados revelaron que el 92% de las puérperas considera que el personal sí se preocupa por el bienestar de ellas y del recién nacido, el 64% de ellas califica en términos generales como buena la atención recibida del personal de enfermería y el 30% la califica como muy buena. Al obtener puntajes totales de la escala COMFORTS se obtuvo que la satisfacción en las mujeres en periodo posparto por la atención recibida es alta (94.5%).⁷

En la investigación Biurrun A. en Barcelona (2017) se propuso como objetivo conocer la experiencia de las mujeres, con el fin de profundizar en lo que significa para ellas una atención humanizada y satisfactoria al parto.

En cuanto a la metodología se realizaron 21 entrevistas a mujeres con una gestación de bajo y medio riesgo obstétrico, para identificar los elementos que contribuyen a una percepción de atención humanizada y satisfactoria del parto.

En los resultados se observó que los elementos que las mujeres reconocieron como fundamentales para una experiencia positiva, satisfactoria y humanizada de la atención recibida estaban relacionados con: las expectativas previas que éstas tenían, las cuales estaban condicionadas por el imaginario social del parto como situación de riesgo, con la vivencia que tuvieron; en caso de partos anteriores, con la seguridad percibida, con el respeto a la privacidad y con el soporte emocional recibido durante el trabajo de parto y post parto. Además, se constató que la experiencia de las mujeres en relación con la toma de decisiones informada durante la atención al parto, viene determinada por su capacidad de decisión durante este proceso en determinados aspectos y que dicha capacidad se desarrolla a lo largo de un proceso que se inicia en el tercer trimestre de embarazo y concluye en el parto, siendo distintas las demandas que las mujeres realizan a los profesionales según el momento asistencial.⁸

2.1.2 Antecedentes Nacionales

En la investigación de Ruiz R. en San Martín (2016) En la presente investigación: Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital Essalud II, Tarapoto, San Martín – 2016, se planteó como objetivo Conocer la relación entre el grado de calidad de los procesos de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo. Se desarrolló una investigación no experimental, con un diseño de estudio descriptivo correlacional, siendo el instrumento aplicado para ambas variables una encuesta a 377 usuarios de los servicios de Es Salud Tarapoto.

Tuvo como resultado que en cuanto a la calidad de atención en el hospital EsSalud II vemos que el 67% de los encuestados nos manifestaron que se encuentra en un nivel regular, mientras que solo un 33% nos responde que se encuentra en un nivel bueno, en cuanto a los resultados obtenidos por el nivel de satisfacción del usuario externos del Hospital II es salud, vemos que el 76% de los encuestados nos manifestaron que se encuentra en un nivel bajo, mientras que el 24% se encuentra en un nivel regular, por lo que esta investigación concluyó que existe una relación directa entre la calidad de atención al cliente y la satisfacción del usuario externo

dando como resultado un coeficiente de correlación de 0.255, y un nivel de significancia de 0.000 esto es menor que 0.05 lo cual nos indica que existe una relación directa y significativa y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna.⁹

En la investigación de Napanga B. Lima-Callao (2016) con el objetivo de determinar la Calidad de atención brindada por obstetras durante el parto según la percepción de las puérperas en Centro Obstétrico en el Hospital de Ventanilla, Callao 2016.

La metodología de la investigación es de tipo descriptivo, analítico de diseño no experimental y de corte transversal, se aplicó la entrevista, previa prueba piloto y validación por juicio de expertos, para la evaluación de la perspectiva de satisfacción. Este instrumento consta de 22 preguntas las cuales fueron adecuadas de la encuesta SERPERF sobre expectativas y percepción según sus dimensiones: Respuesta Rápida, Empatía, Seguridad, Confianza y Aspectos Tangibles. Se tomó como muestra a 251 puérperas inmediatas.

Los resultados obtenidos mostraron que el 32,7% se encontraban entre los 18 – 21 años de edad y el 21,1% entre los 22 – 25 años. El 47,4% se dedicaba a su casa y el 42,2% había terminado

secundaria, además el 42,6% era multíparas. Las preguntas más valoradas fueron si el obstetra fue indiferente al dolor, el permitir el apego y la privacidad. Todas las dimensiones correspondieron al grado de “Satisfacción”, siendo el menos valorado el aspecto tangible y la más valorada la Empatía. Asimismo, el 55,06% de las puérperas expresan una “Satisfacción” por diferentes factores.¹⁰

En la investigación de Ñahuis G., Lima- San Borja (2017) titulada “Percepción de la atención del parto humanizado en sanna clínica San Borja-enero a marzo, 2017”, tuvo como objetivo general conocer el nivel de percepción de la atención del parto humanizado de madres gestantes.

Metodológicamente el estudio corresponde al enfoque cuantitativo, como tipo de investigación sustantiva con diseño no experimental de corte transversal. Se trabajó con una muestra de 34 madres gestantes, seleccionados mediante la técnica de muestreo no probabilístico intencional teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión. El instrumento utilizado fue un cuestionario sobre la percepción del parto humanizado. Entre los hallazgos fundamentales destacan la comunicación y el acompañamiento de familiares a la madre gestante durante el proceso y resultado del

parto, llegando a concluir que el nivel de atención del parto es bueno y ninguna encuestada manifiesta que el nivel de atención es malo en la clínica San Borja.¹¹

En la investigación de Alvarado C. y Garay A. en Tumbes (2016). Se realizó un estudio descriptivo, transversal, no experimental, con el objetivo de determinar la calidad de atención del parto vaginal según la percepción de las usuarias, en 22 puérperas que fueron atendidas en el servicio de Centro Obstétrico del Hospital Saúl Garrido Rosillo.

Se utilizó un cuestionario tipo SERVPERF modificado, validado por profesionales de la salud y mediante una prueba piloto. Se encontró que el 86,3% de las puérperas perciben una calidad de atención del parto vaginal de satisfacción; con respecto a Respuesta Rápida el 90,8 % de puérperas perciben una calidad de atención del parto de satisfacción; en Empatía el 86,3% de puérperas perciben una calidad de atención del parto de satisfacción; en Seguridad el 72,7% de puérperas perciben una calidad de atención del parto de satisfacción; en Confianza el 81,8% de puérperas perciben una calidad de atención del parto de satisfacción; finalmente en Tangibles el 99,9% de puérperas perciben una calidad de atención del parto de satisfacción.¹²

En la investigación de Zúñiga L. Cajamarca (2018). El objetivo del estudio fue analizar la percepción de las puérperas inmediatas sobre la calidad de atención del parto. Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2018 con una población de 542 parturientas y una muestra de 80 puérperas. Los resultados obtenidos revelaron que las encuestadas; 20 a 24 años de edad 47,5%, convivientes 96,3%, secundaria incompleta 21,3%, amas de casa 88,8%, procedentes de Cajamarca y aseguradas (SIS) 80%. Factores ginecobstétricos: primíparas 42,5%, parto previo atendido en hospital 73,8%, control prenatal 97,5%, parto eutócico 57,5%, espontáneo 85,0%, parto duró minutos 100%, atendido por obstetra 82,5%, sin episiotomía 55,0%, no desgarros 68,8%, apego materno 85,0%, sin acompañamiento 88,8%. En nivel de percepción global por dimensiones, empatía fue la mejor evaluada satisfacción 70%, en aspectos tangibles satisfacción moderada 68,8%, en seguridad satisfacción 58,8%; en respuesta rápida y confianza satisfacción moderada 55 y 53,8%, y la percepción global por atributos fue satisfacción moderada 62,5%. Conclusión: el orden de percepción de las dimensiones según nivel fue empatía, aspectos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta rápida y confianza; siendo la

percepción de las puérperas de satisfacción moderada con respecto a la calidad de atención del parto.¹³

2.1.3 Antecedentes Regionales

En la investigación de Maquera J. Tacna (2014) que realizó con el objeto de conocer la percepción de la calidad de atención del parto en gestantes en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el periodo de Julio-Setiembre, se realizó una investigación no experimental, prospectiva y descriptiva; la muestra lo constituyen 55 puérperas con parto vaginal del Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el periodo de Julio-Setiembre. El estudio encontró que el 50,91% de las mujeres están insatisfechas 14,55% satisfechas, y el 34,54% altamente satisfecha. En conclusión se llegó que: 1. La calidad de atención del parto vaginal desde la perspectiva de la usuaria en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, fue insatisfecha en más de la mitad de las mujeres en cuanto a la calidad de atención del parto en el HHUT.

2. En relación a la calidad aspectos tangibles, las mujeres consideraron altamente satisfechas a las prestaciones de la atención en el Hospital Hipólito Unanue expresando su comodidad en la atención del parto.

3. En relación a la calidad de confiabilidad las mujeres se sintieron insatisfechas con las prestaciones: el cual el personal no cumplió con lo ofrecido en la atención en el centro obstétrico, personal no se identificó con el paciente cuando hubo dificultades no le prestó ayuda en el momento que lo necesitaba y por ultimo no recibió una buena atención del personal de salud en del parto y postparto.

4. En relación a la calidad de capacidad de respuesta se encontraron insatisfechas en relación a las prestaciones en la atención, no recibió ayuda permanente cuando lo necesitaba y el personal no presto a informarle lo que se le va hacer, cual es el procedimiento y también no le informó a familiares como esta la paciente.

5. En relación a la calidad de seguridad el mayor porcentaje se sintieron altamente satisfechas el cual fue dado por los resultados obtenidos por mujeres que si estuvieron de acuerdo a esta dimensión, las usuarias se sintieron la seguridad, la amabilidad del personal y confianza.

6. En relación a la calidad de empatía, fue altamente insatisfecha con relación a las prestaciones el trato a la usuaria desde que

ingresa al centro obstétrico, personal era solidario y personal estaba comprometido con el paciente.¹³

En la investigación de Pari (2017) se planteó el objetivo de determinar la Percepción de la calidad de atención del control prenatal por la usuaria externa en el Puesto de Salud Viñani de Tacna, en el año 2017. Se realiza la investigación descriptiva, no experimental. La muestra estuvo conformada por 190 usuarias que realizaron su control prenatal en el puesto de salud Viñani de Tacna durante el periodo Enero – Junio 2017. La técnica que se utilizó fue la entrevista y el instrumento el cuestionario. Los resultados fueron: El 66,8% de las usuarias se encuentran satisfechas mientras el 33,2% son insatisfechas. Con respecto al tiempo de espera para recibir los servicios de obstetricia, el 56,4% percibe que existe demora; en cuanto a la información sobre signos de alarma el 94,7% percibe como bueno; al 88,4% se les dio información sobre planificación familiar; al 95,3% sobre nutrición en el embarazo; el 68,4% percibe que el trato recibido fue bueno; el 86,3% percibió que la privacidad fue buena; el 62,6% percibió que la limpieza del consultorio fue buena; el 46,3% percibió que la limpieza de los servicios higiénicos fue regular; el 52,6% percibió que el servicio que brinda farmacia es

bueno; el 72,6% percibió que la atención que brinda el personal de laboratorio es bueno.

Como conclusión: La percepción de la calidad de atención del control prenatal por la usuaria externa en el puesto de salud Viñani es buena.¹⁵

2.2. Fundamentos teóricos

2.2.1 Calidad de atención

En los dos últimos años, los países han tenido importantes transformaciones en la organización de su Sistema nacional de salud, que han involucrado la calidad de la atención como uno de los pilares fundamentales de la prestación de los servicios de salud.

De ello se deduce que la calidad de atención es un requisito fundamental, orientado a otorgar seguridad a los usuarios, minimizando los riesgos de prestación de servicios lo cual conlleva a la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad en todas las

instituciones prestadoras, que pueda ser evaluado regularmente para lograr mejoras progresivas en cuanto a la calidad.

Calidad de la atención es el conjunto de características técnicas-científicas, materiales y humanas que debe tener la atención de salud que se provea a los beneficiarios, para alcanzar los efectos posibles con los que se obtenga el mayor número de años de vida saludable y a un costo que sea social y económicamente viable para el sistema y sus afiliados.¹⁶

Entre los principales beneficios tenemos:

- a. Seguridad y eficacia
- b. Mayor satisfacción del cliente y continuación del uso de servicios
- c. Mayor satisfacción del profesional de salud con un trabajo.
- d. Mejor reputación y competitividad del servicio.
- e. Garantiza el acceso a los servicios.

Desde el punto de vista de la salud pública, la calidad significa ofrecer los mayores beneficios a la salud con menor riesgo hacia la misma, a la mayor cantidad de personas, dados los recursos disponibles.¹⁷ Los principios mínimos que un sistema de salud debe contener son:

- Toma de decisiones informadas y en contexto.

- Toma de decisiones libres Intimidad y privacidad
- Confidencialidad
- Seguridad y eficacia de los servicios de salud.

La satisfacción del usuario es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención en salud, siendo considerada uno de los ejes de evaluación de los servicios de salud. Si bien es cierto existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición, también es consenso la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios de salud.¹⁷

2.2.2. La calidad del servicio: El punto de vista del usuario

Para comprender en qué consiste un buen nivel del servicio, es necesario reconocer que los servicios presentan diferencias con los bienes físicos en la forma en que son producidos, consumidos y evaluados. Estas diferencias son la intangibilidad, la heterogeneidad y la inseparabilidad.

La intangibilidad significa que los servicios son prestaciones y experiencias más que objetos; resulta difícil, por tanto, establecer

especificaciones previas para su elaboración que permitan estandarizar la calidad.

La heterogeneidad significa que la prestación de un servicio varía de un productor a otro, de un consumidor a otro y de un día a otro. La calidad de la interacción que el personal de contacto establece con los clientes muy pocas veces puede ser estandarizada dentro de unas normas que permitan asegurar su calidad, como puede realizarse en una planta de productos manufacturados.

La inseparabilidad indica que no hay muchas diferencias entre la producción y el consumo y que la calidad de los servicios se produce durante su entrega o prestación (usualmente como resultado de la interacción cliente- proveedor), en vez de ser estructurada y controlada en la planta de producción, lo que permite que el producto obtenido se entregue sin alteraciones al consumidor.

Desde la perspectiva del cliente, Parasuraman et al.¹⁶ Definen la calidad como un "juicio global del consumidor relativo a la superioridad del servicio. Posteriormente plantea que la calidad resulta de la comparación realizada por los clientes entre las expectativas sobre el servicio que va a recibir y las percepciones de la actuación de la organización prestadora del servicio. Representan gráficamente el

concepto de la calidad del servicio y sugieren que las expectativas de los clientes dependen de cuatro factores, a saber:

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

Grönroos concibe que el servicio percibido depende directamente de la llamada "calidad técnica (lo que se da) y de la "funcionalidad" (como se da), que tienen que ver con el desempeño técnico de la prestación del servicio y con el tratamiento dispensado al usuario en su interacción con los prestadores del servicio.¹⁸

En investigaciones posteriores encontraron un elevado grado de correlación entre algunas de estas variables, de manera que las consolidaron en las cinco dimensiones para evaluar la calidad desde la perspectiva del cliente, propuestas en SERVQUAL.

SERVQUAL es uno de los instrumentos más utilizados en el sector servicios para evaluar el nivel de calidad percibida por los clientes. Es

uno de los instrumentos más citados en la literatura sobre calidad y el que mayor atención ha recibido por parte de autores de muy distintas disciplinas.

El enfoque metodológico SERVQUAL propone la evaluación de la calidad desde la perspectiva del usuario, en dos partes: una sobre expectativas y otra sobre percepciones. El instrumento original de SERVQUAL presenta 22 ítems evaluados en una escala Likert.

La percepción del cliente o usuario se refiere a como éste estima que la organización está cumpliendo con la entrega del servicio, de acuerdo con la manera como él valora lo que recibe. Las expectativas del cliente definen lo que espera que sea el servicio que entrega la organización. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, comunicación de boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una realimentación hacia el sistema cuando el cliente emite un juicio.

Si la calidad de servicio es función de la diferencia entre Percepciones y expectativas, tan importante será la gestión de unas como de otras. Para su mejor comprensión, Parasuraman, et al.¹⁵ Analizaron cuáles eran los principales condicionantes en la formación de las expectativas.

Tras su análisis, concluyeron que estos condicionantes eran la comunicación boca-oído entre diferentes usuarios del servicio, las necesidades propias que desea satisfacer cada cliente con el servicio que va a recibir, las experiencias pasadas que pueda tener del mismo o similares servicios, y la comunicación externa que realiza la empresa proveedora del servicio, usualmente a través de publicidad o acciones promocionales.

2.2.3. Interculturalidad y su relación a la calidad

En el trabajo presentado por Ramírez en Bolivia, la calidad de atención no solo afecta el aspecto ya descritos, Sino el hasta configurar una problemática realmente compleja a la hora de ser abordada. Para una gran parte del sector salud, los factores que influyen en la calidad de atención se limitan al funcionamiento interno de los servicios y a los recursos humanos. Por el contrario, la mayoría de los estudio de Antropología y salud efectuados sobre la realidad altiplano de Bolivia otorgan una importancia crucial al trato que se presta en relación personal sanitario/paciente y, dentro del trato, enfatizan el desentendimiento del lenguaje del paciente por parte de los prestadores de los servicios de salud.¹⁸

El parto como fenómeno universal en la experiencia humana es abordado por las diferentes culturas. Desde esta perspectiva, enfermar y curarse en los Andes es sin duda algo sustancialmente distinto de lo que resulta estar enfermo sanarse en términos Convencionales, ya que los determinantes de la salud, las causas y etiología de la enfermedad, su naturaleza, por supuesto, las medidas de terapia seleccionadas por cada cultura, están mediatizadas por ella.

De acuerdo a esto, el parto tradicional Aymara refleja los pilares de la cosmovisión andina, en donde se destacan principalmente la importancia de la organización comunitaria por sobre las personas individuales; el contacto íntimo y armonioso con los elementos naturales de su entorno; y el respeto por la integridad física y ética de sus integrantes.

Una de las características más importantes que definen al parto tradicional Aymara es que es un parto natural y domiciliario el cual se ve atravesando por toda la cosmovisión andina que le da sentido y coherencia.

La calidad de atención es entendida casi exclusivamente como una responsabilidad individual, pero no se han analizado las causas y consecuencias que conllevan dichas responsabilidades individuales

(no tratar adecuadamente al paciente, no hablar su idioma, etc.), es decir, los aspectos sociopolíticos que las condicionan.²⁰

El Ministerio de Salud en el marco de los lineamientos de política de salud y en cumplimiento de su función rectora de conducir, regular y promover intervenciones asistenciales de calidad, tendientes a la satisfacción de las necesidades de salud de la población, facilita instrumentos técnicos normativos de cumplimiento en las instituciones de salud en el ámbito nacional. En nuestro país, existe una importante experiencia del parto en posición vertical, con un enfoque de demografía y salud nos reporta un incremento de 24% adecuación intercultural. La encuesta Nacional de (2000) a 44% (2004), para la atención de partos en los servicios de salud para la población rural.²¹

La Interculturalidad significa una relación entre varias culturas diferentes que se realiza con respeto y horizontalidad, es decir que ninguna se pone arriba o debajo de la otra. En esta relación intercultural, se quiere favorecer que las personas de culturas diferentes se puedan entender mutuamente, comprendiendo la forma de percibir la realidad y el mundo de la otra, de esta manera se facilita la apertura para la escucha y el enriquecimiento mutuo, por ello decimos entonces que está basada en el dialogo, donde ambas partes

escuchan, se dicen y cada una toma lo que puede ser tomado de la otra, o respeta sus particularidades e individualidades. No se trata de imponer de avasallar sino de concertar.²²

2.2.4. Percepción de la calidad en salud

El acto médico debe tener calidad técnica y humana: respeto, ética, solidaridad, explicación de su padecimiento, conocimiento, tecnología, destreza habilidad. Estas cualidades son percibidas por el cliente quien recibe la prestación de servicio. El usuario permite un juicio de valores que puede ser favorable o desfavorable, de acuerdo a si satisface sus expectativas o no.

El modelo de Parasuraman, Len Berry y Valerie Zeithaml determinó cinco dimensiones de la calidad, de las cuales solo una es visible:

1. Tangibles: Como la parte visible de la apariencia y limpieza de las oferta:

Instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación.

2. Confiables: la habilidad para desarrollar el servicio prometido en forma acertada y como fue dicho.

3. Respuesta del personal: respuesta pronta y deseada, deseo de ayudar a los usuarios y de proveer el servicio con prontitud y esmero.
4. Seguridad: conocimiento y cortesía del personal y su habilidad para producir confianza.
5. Calidez o empatía: el cariño, la atención individualizadas que se provee a los usuarios.²²

2.3. Definición de términos

2.3.1 Calidad

La OMS define la calidad de la atención como "el desempeño adecuado de intervenciones confirmadas como seguras, que sean económicamente accesibles sociedad y capaces de ofrecer a esta los mayores beneficios y de producir un impacto sobre las tasas de mortalidad y morbilidad"¹⁴

Según la Real academia española define que la calidad es la propiedad o conjunto de propiedades inherente a algo, que permiten juzgar su valor. Conjunto de condiciones que contribuyen a hacer agradable y valiosa la vida.²³

2.3.2. Satisfacción

Según numerosos autores es el cumplimiento de las expectativas del usuario, la satisfacción es un concepto psicológico, que en un sentido básico implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un producto o servicio (Sancho, 1998). Por ello, los niveles de satisfacción del usuario es una forma directa de medir la complacencia de las expectativas, necesidades y deseos de los usuarios. De lo anterior, se deduce la estrecha relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.²⁴

2.3.3. Percepción

La percepción es "la sensación interior resultante de una impresión material, hecha por los sentidos".²⁴

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo y diseño de investigación

Según Canales F.H. De Alvarado E.L. Pineda y de acuerdo al problema y los objetivos planteados, la investigación es de tipo prospectivo, descriptivo y de corte transversal.

La investigación es de diseño no experimental y cuantitativo.

3.2 Población y muestra de estudio

3.2.1. Población

La población estuvo constituida por todas las puérperas que fueron atendidas, por parto vaginal en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el periodo de Julio – Setiembre del 2019

3.2.2 Tamaño de muestra

El tamaño de muestra estuvo formado por 72 puérperas que fueron atendidas por parto vaginal en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el periodo Julio- Setiembre 2019

3.2.3. Criterios de inclusión y exclusión

- Criterio de inclusión:
 - Mujeres a las que se atendieron por parto vaginal
 - Cualquier edad
 - Atendida por Obstetra y/o Médico
- Criterio de exclusión:
 - Mujeres con hijos que mueren al nacer
 - Mujeres cuyo parto termino en cesárea
 - Óbitos fetales

3.2.4 Tipo de muestro

Probabilístico.

3.3. Operacionalización de variables

Variable	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Unidad/categorías	Escala
CALIDAD	Conjunto de características del servicio que responden a las necesidades del cliente para la	Percepciones	Aspectos tangibles • Equipos • Ambientes • Personal uniformado • Señalización	(1) Nada importante (2) Poco importante (3) No decide (4) importante (5) Muy importante	ordinal
			Confiabilidad • Cumple lo ofrecido • Personal identificado con el paciente	(1) Nada importante (2) Poco importante (3) No decide (4) importante	

	satisfacción del usuario	Expectativas	• Tiempo adecuado • Buena atención	(5) Muy importante	
			Capacidad de respuesta • Respuesta rápida • Ayuda permanente • Disposición de responder preguntas • Personal presto a informar	(1) Nada importante (2) Poco importante (3) No decide (4) importante (5) Muy importante	
			Seguridad • Conocimientos suficientes • Confianza • Seguridad • Amabilidad del personal	(1) Nada importante (2) Poco importante (3) No decide (4) importante (5) Muy importante	
			Empatía • Cumple su horario • Trato personalizado • Personal solidario • privacidad	(1) Nada importante (2) Poco importante (3) No decide (4) importante (5) Muy importante	

Variable interviniente	Definición operacional	indicadores	Unidad/ categoría	Escala
Edad		Fecha de nacimiento	Años	nominal
Grado de instrucción	Es el grado más elevado de estudios realizados o en curso	Grado de estudio realizado	• Primaria completa • Primaria incompleta • Secundaria completa • Secundaria incompleta • Superior universitario • Superior no universitario	ordinal
Paridad	Número total de partos que ha tenido una mujer	Número de partos vaginales	• Primípara • Segundípara • Multípara • Gran multípara	Nominal
Estado civil	Condición de una persona según el registro civil en función de si tiene o no pareja.		• Soltera • Casada • Conviviente • Divorciada • Viuda	
Procedencia	Lugar de su vivienda en la actualidad	Dirección de vivienda	• Urbano • Urbano marginal • Rural	
Profesional que atendió su parto			• Médico • Obstetra	

3.4. Métodos y Técnicas para recolección de datos

- **Métodos**

El método de recolección de datos que se usó fue a través de una encuesta SERVQUAL modificada, aplicada a las puérperas del Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el periodo de Julio – Setiembre del 2019.

Para la recolección de datos se utilizó como herramienta de trabajo, la encuesta personal, confidencial, autorizada y anónima respondiendo un cuestionario de nivel de satisfacción semiestructurado (SERVQUAL modificado) de acuerdo a lo percibido por las puérperas del Hospital Hipólito Unanue de Tacna.

El cuestionario Consta de 22 ítems para el área de expectativas y 22 ítems para la de percepciones, se utilizó la escala tipo Likert.

En la primera se encuentran los datos generales de los encuestados como son: Edad, Grado de instrucción (Analfabeta, Primaria completa, Primaria incompleta, Secundaria completa, Secundaria incompleta, Superior universitario y Superior técnico), Estado civil (Soltera, Casada, Conviviente, Divorciada y Viuda), Lugar de residencia (Urbano, Urbano marginal y Rural), La paridad (Primípara,

Segundípara, Multípara y Gran multípara) y por último profesional que atendió el parto (Médico y/o Obstetra). La segunda parte el cuestionario consta 22 ítems para el área de expectativas y 22 ítems para las percepciones.

Para lo cual para valorar la satisfacción del usuario en cuanto a las perspectivas y expectativas frente la calidad de atención del parto en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna se van a clasificar en tres categorías:

Insatisfecho, Satisfecho y Altamente satisfecho, en donde se hizo mención y se consideró el estudio de la investigación de esta manera:

- Insatisfecho → (1) Nada importante
(2) Poco importante
- Satisfecho → (3) No decide
- Altamente → (4) Importante
- Satisfecho (5) Muy Importante

De acuerdo a lo anterior mencionado, las expectativas hacen mención a las siguientes dimensiones de Elementos Tangible y Confiabilidad mientras tanto Las percepciones hacen mención a las dimensiones de: Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía.

PERCEPCIÓN

a) ELEMENTOS TANGIBLES

- Equipos modernos
- Ambiente agradable
- Personal uniformado
- Señalización.

b) CONFIABILIDAD

- Cumple lo ofrecido
- Personal identificado con el paciente
- Tiempo adecuado
- Buena atención
- Medicamentos y materiales necesarios.

EXPECTATIVAS

a) CAPACIDAD DE RESPUESTA

- Respuesta rápida
- Ayuda permanente
- Disposición de responder preguntas
- Personal presto a informar.

b) SEGURIDAD

- Conocimientos suficientes
- Confianza
- Seguridad
- Amabilidad del personal.

c) EMPATÍA

- Cumple su horario
- Trato personalizado
- Personal solidario
- Personal comprometido con el paciente
- Privacidad.

- **Técnicas de procesamiento**

Para la recolección de datos se usó la encuesta personal, confidencial, autorizada y anónima respondiendo un cuestionario de nivel de satisfacción semiestructurado (SERVQUAL modificado) que es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio. El modelo Servqual se publicó por primera vez en el año 1988, y ha experimentado numerosas mejoras y revisiones desde entonces.

Si bien fue creado para ser aplicado por empresas, este modelo se suele aplicar en el sector salud, ya que destaca cuatro discrepancias

- 1) Entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos
- 2) Entre las percepciones de los directivos y las especificaciones de las normas de calidad
- 3) Entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación de este

4) Entre la prestación del servicio y la comunicación externa y una deficiencia percibida por el usuario en la calidad de los servicios.²⁸

Este modelo permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes. Permite conocer factores incontrolables e impredecibles de los clientes.

El Servqual proporciona información detallada sobre; opiniones del cliente sobre el servicio de las empresas y/o Hospitales como este caso, comentarios y sugerencias de los clientes de mejoras en ciertos factores, impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes. También éste modelo es un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones.

La estructura del cuestionario del Modelo Servqual, está basado en 5 dimensiones, y de éstas surgen 22 ítems (ZEITHAML, PARASURAMAN y BERRY, 2004). Para determinar la importancia de cada ítem, se maneja una escala de Likert 3 de 1 al 7, en donde, 1 representa el puntaje más bajo, es decir, cuando el cliente está en total desacuerdo, y 7 representa el puntaje más alto, es decir, cuando el cliente está muy de acuerdo con la pregunta.²⁵

- **Instrumento**

Encuesta de satisfacción en la atención del parto

AUTOR : Valerie A. Zeithaml, A.

Parasuraman y Leonard L. Berry

Año de edición: 1992

Fiabilidad: 95%

Público objetivo: Puérperas que hayan tenido parto vaginal en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna

Estructura: 22 ítems

Ponderación:

Insatisfecho Nada importante

Poco importante

Satisfecho No decide

Importante

Altamente Satisfecho Muy importante

3.5. Procesamiento y análisis de datos

Para interpretar los datos se utilizaron: Medidas estadísticas descriptivas.

- La presentación de los datos se realizó de dos formas:
Presentación gráfica y presentación tabular (tablas).
- Se utilizó el Programa Microsoft Excel. Donde se vació los datos resultantes de las encuestas. Luego se realizó una verificación de la calidad de esta digitación al 100% para asegurar el ingreso de la información, finalmente se elaboraron los diferentes cuadros para mostrar los resultados. Para el análisis de la información cualitativa se preparó matrices en Microsoft Excel

CAPÍTULO IV

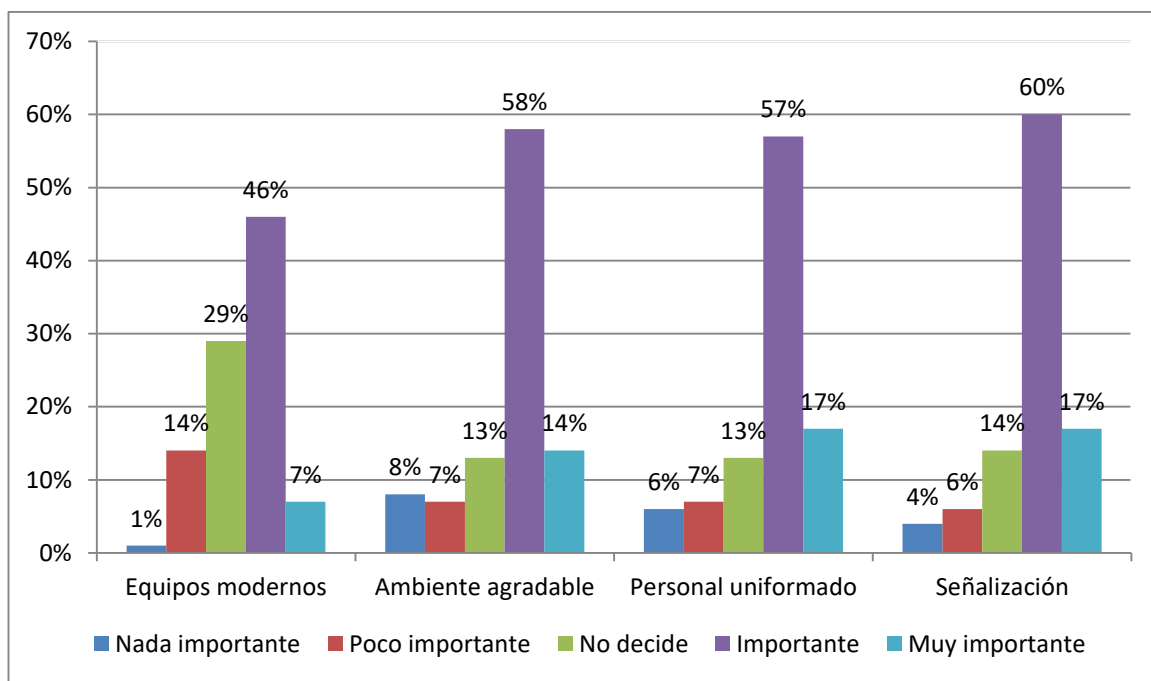
RESULTADOS

TABLA 1. Percepción: Aspectos Tangibles. Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el Periodo Julio- Setiembre del 2019.

	Equipos modernos		Ambiente agradable		Personal uniformado		Señalización	
Nada importante	1	1%	6	8%	4	6%	3	4%
Poco importante	10	14%	5	7%	5	7%	4	6%
No decide	21	29%	9	13%	9	13%	10	14%
Importante	33	46%	42	58%	41	57%	43	60%
Muy importante	5	7%	10	14%	12	17%	12	17%
Total	72	100%	72	100%	72	100%	72	100%

Fuente: Encuesta servqual modificada aplicada en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna-2019

INTERPRETACIÓN: En la Tabla y Figura 1 se aprecia la percepción de aspectos tangibles en las encuestadas como mayor porcentaje el ítem de Señalización con 60% dentro de la opción Importante y menor porcentaje de percepción en el ítem Equipos Modernos 1% dentro de la opción nada importante seguido de señalización 4% como poco importante.



Fuente: Tabla 1

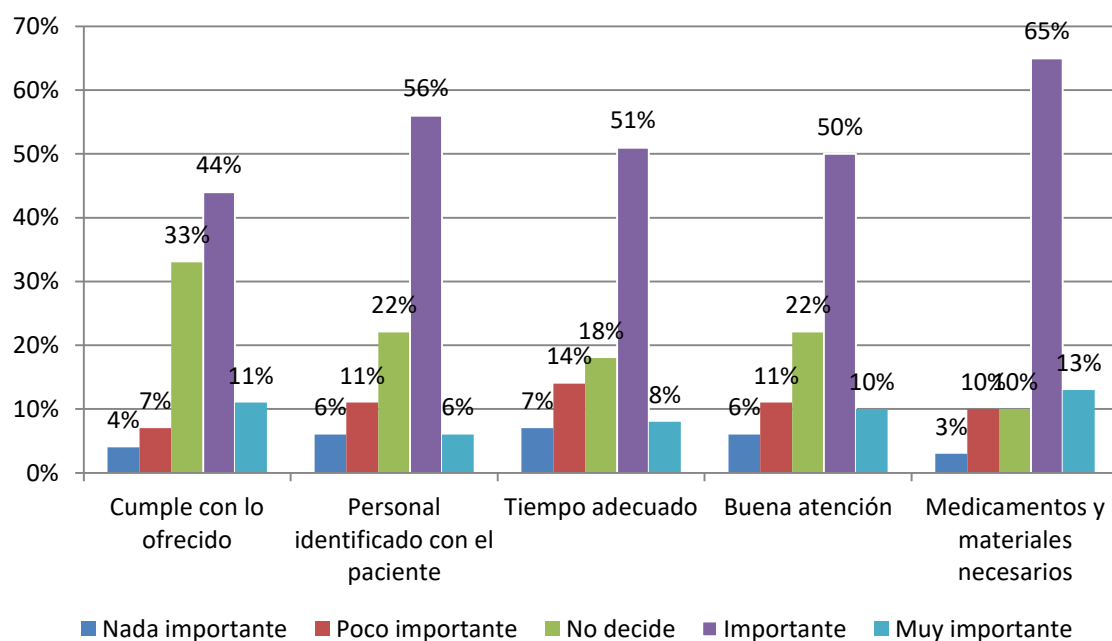
FIGURA 1. Percepción: Aspectos tangibles. Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el Periodo Julio- Setiembre del 2019.

TABLA 2. Percepción: Confiabilidad. Hospital Hipólito Unanue en el periodo de Julio- Setiembre del 2019.

	Cumple con lo ofrecido		Personal identificado con el paciente		Tiempo adecuado		Buena atención		Medicamentos y materiales necesarios	
Nada importante	3	4%	4	6%	5	7%	4	6%	2	3%
Poco importante	5	7%	8	11%	10	14%	8	11%	7	10%
No decide	24	33%	16	22%	13	18%	16	22%	7	10%
Importante	32	44%	40	56%	37	51%	36	50%	47	65%
Muy importante	8	11%	4	6%	6	8%	7	10%	9	13%
Total	72	100%	72	100%	72	100%	72	100%	72	100%

Fuente: Encuesta servqual modificada aplicada en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna-2019

INTERPRETACIÓN: En la Tabla y Figura 2 se observa que en cuanto a la percepción de confiabilidad, de las encuestadas, mayor porcentaje 65% en el ítem Medicamentos y materiales necesarios dentro de la opción Importante, y respecto al menor porcentaje encontrado como nada importante con porcentaje de 3% en el ítem Medicamentos y materiales necesarios seguido del Ítem Cumple con lo ofrecido con 4%.



Fuente: Tabla 2

FIGURA 2. Percepción: Confiabilidad. Hospital Hipólito Unanue en el periodo de Julio- Setiembre del 2019.

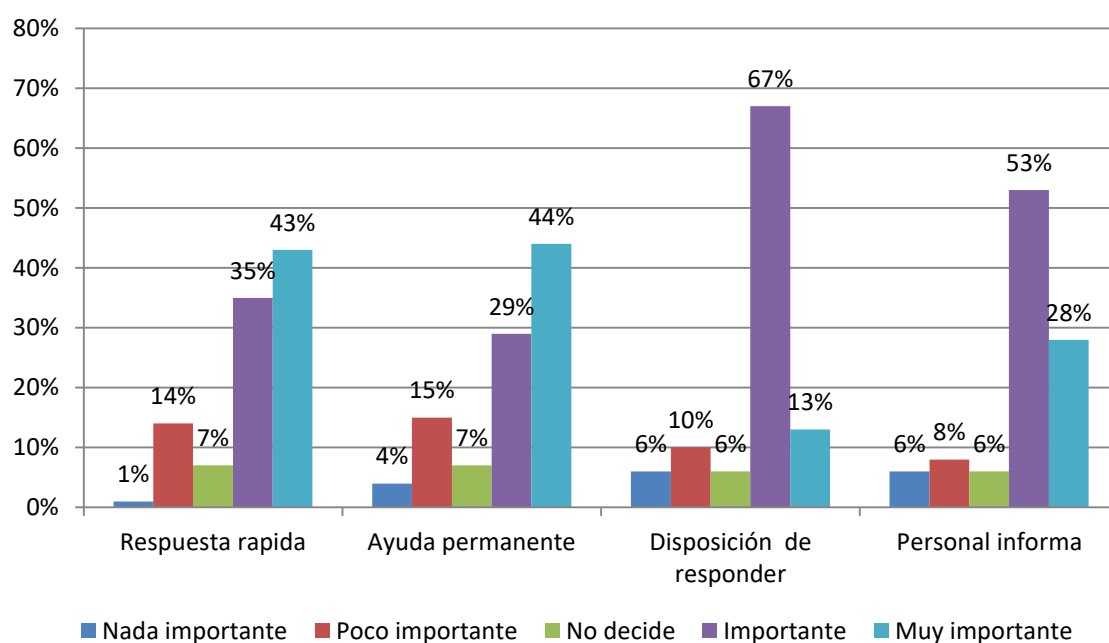
TABLA 3. Expectativa: Capacidad de Respuesta. Hospital Hipólito

Unanue de Tacna en el Periodo Julio- Setiembre del 2019.

	Respuesta rápida		Ayuda permanente		Disposición de responder		Personal informa	
Nada importante	1	1%	3	4%	4	6%	4	6%
Poco importante	10	14%	11	15%	7	10%	6	8%
No decide	5	7%	5	7%	4	6%	4	6%
Importante	25	35%	21	29%	48	67%	38	53%
Muy importante	31	43%	32	44%	9	13%	20	28%
Total	72	100%	72	100%	72	100%	72	100%

Fuente: Encuesta servqual modificada aplicada en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna-2019

INTERPRETACIÓN: En la Tabla y Figura 3 se aprecia que dentro de capacidad de respuesta más de la mitad consideró que es importante, siendo el de mayor porcentaje el ítem Disposición de responder con 67% y en el grupo que se encontró con menor porcentaje fue el ítem Respuesta Rápida dentro de la opción nada importante con 1% seguido de Ayuda Permanente con 4%.



Fuente: Tabla 3

FIGURA 3. Expectativa: Capacidad de Respuesta. Hospital Hipólito

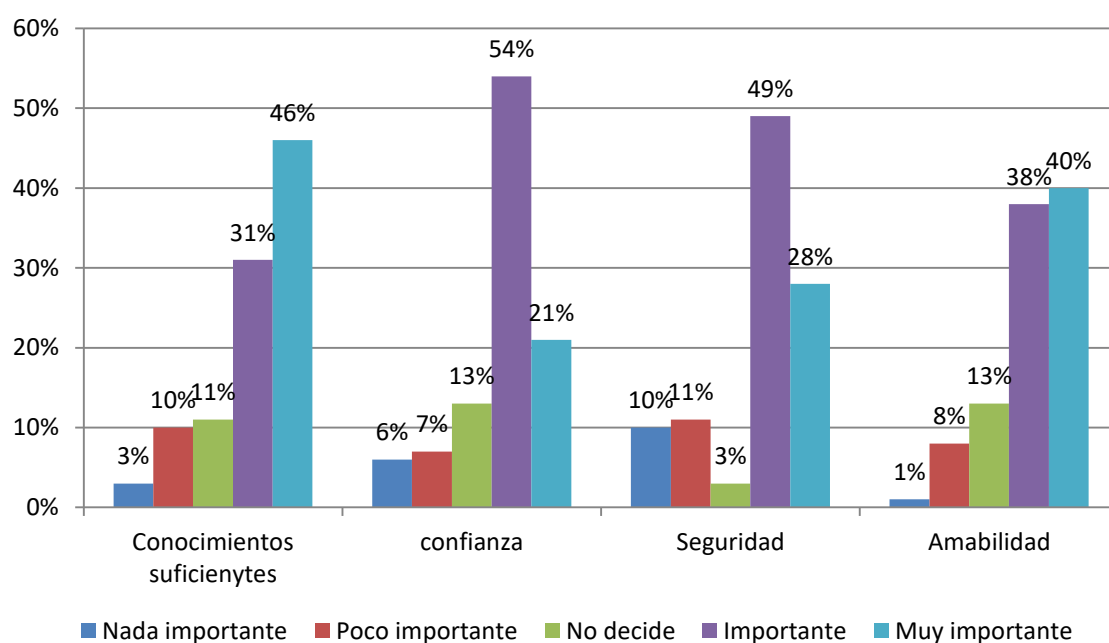
Unanue de Tacna en el Periodo Julio- Setiembre del 2019.

TABLA 4. Expectativa: Seguridad. Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el Periodo Julio- Setiembre del 2019.

	Conocimientos suficientes		confianza		Seguridad		Amabilidad	
Nada importante	2	3%	4	6%	7	10%	1	1%
Poco importante	7	10%	5	7%	8	11%	6	8%
No decide	8	11%	9	13%	2	3%	9	13%
Importante	22	31%	39	54%	35	49%	27	38%
Muy importante	33	46%	15	21%	20	28%	29	40%
Total	72	100%	72	100%	72	100%	72	100%

Fuente: Encuesta servqual modificada aplicada en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna-2019

INTERPRETACION: En la Tabla y Figura 4 se puede apreciar que en cuanto a expectativa de Seguridad las mujeres encuestadas consideraron el ítem de Confianza, dentro de la opción importante 54% como mayor porcentaje seguido del ítem Conocimientos Suficientes como Muy importante 46% y como menor porcentaje considerado dentro de nada importante Amabilidad 1%



Fuente: Tabla 4

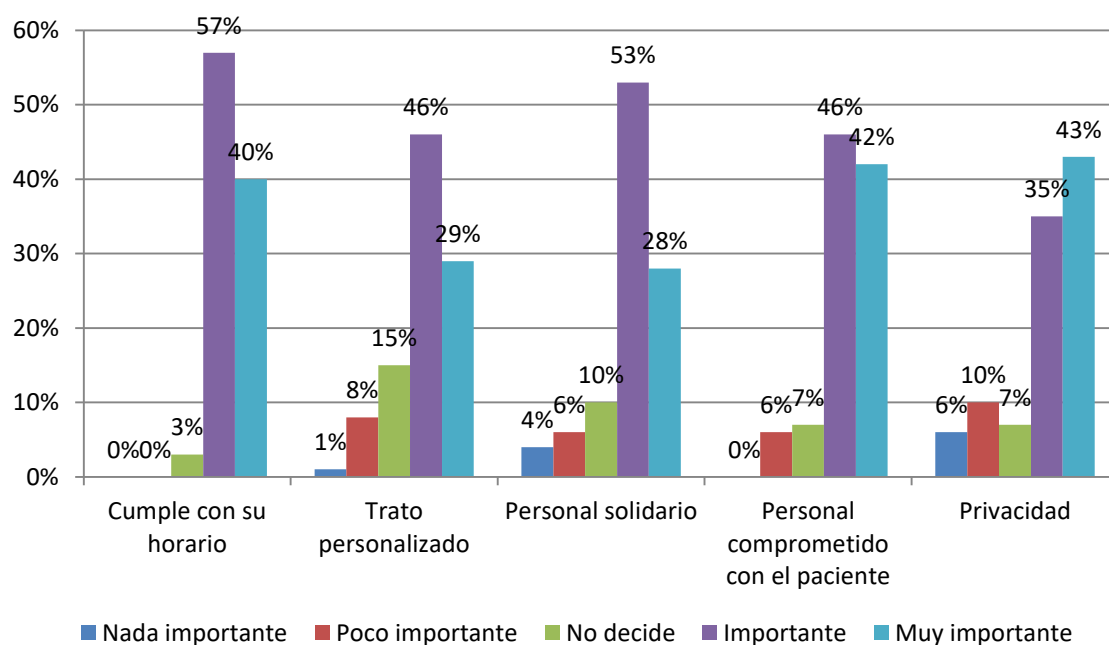
FIGURA 4. Expectativa: Seguridad. Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el Periodo Julio- Setiembre del 2019.

TABLA 5. Expectativa: Empatía. Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el Periodo Julio-Setiembre del 2019.

	Cumple con su horario		Trato personalizado		Personal solidario		Personal comprometido con el paciente		Privacidad	
Nada importante	0	0%	1	1%	3	4%	0	0%	4	6%
Poco importante	0	0%	6	8%	4	6%	4	6%	7	10%
No decide	2	3%	11	15%	7	10%	5	7%	5	7%
Importante	41	57%	33	46%	38	53%	33	46%	25	35%
Muy importante	29	40%	21	29%	20	28%	30	42%	31	43%
Total	72	100%	72	100%	72	100%	72	100%	72	100%

Fuente: Encuesta servqual modificada aplicada en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna-2019

INTERPRETACION: Respecto a expectativa Empatía más de la mitad de encuestadas considero dentro de la opción Importante el ítem Cumple con su horario 57% como el porcentaje más alto seguido de Personal Solidario con un 53%, y en menor porcentaje se encuentra dentro de la opción Nada importante, el ítem Trato personalizado 1% se guido de Personal Solidario con 4%.



Fuente: Tabla 5

FIGURA 5. Expectativa: Empatía. Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el Periodo Julio-Setiembre del 2019.

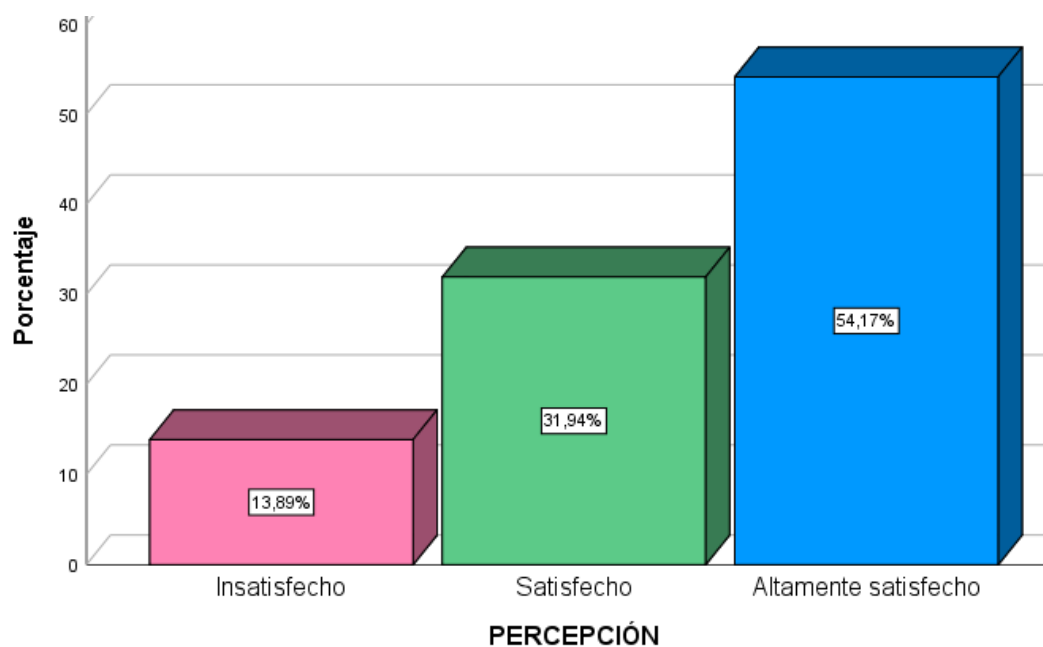
TABLA 6. Distribución según Nivel de Percepción de las puérperas atendidas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el Periodo de Julio Setiembre del 2019.

Niveles	Puérperas	
	N°	%
Insatisfecho	10	13,89
Satisfecho	23	31,94
Altamente satisfecho	39	54,17
Total	72	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a las puérperas.

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla y Figura 6, se observa que un poco más de la mitad de puérperas atendidas de parto vaginal 54% presentan un nivel de percepción; Altamente satisfechas, seguido del grupo de puérperas que se sienten Satisfechas 31,94% y menos de la tercera parte de encuestadas se presentó a un nivel bajo de Insatisfacción 10%.



Fuente: Tabla 6

FIGURA 6. Distribución según Nivel de Percepción de las púerperas atendidas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el Periodo de Julio Setiembre del 2019.

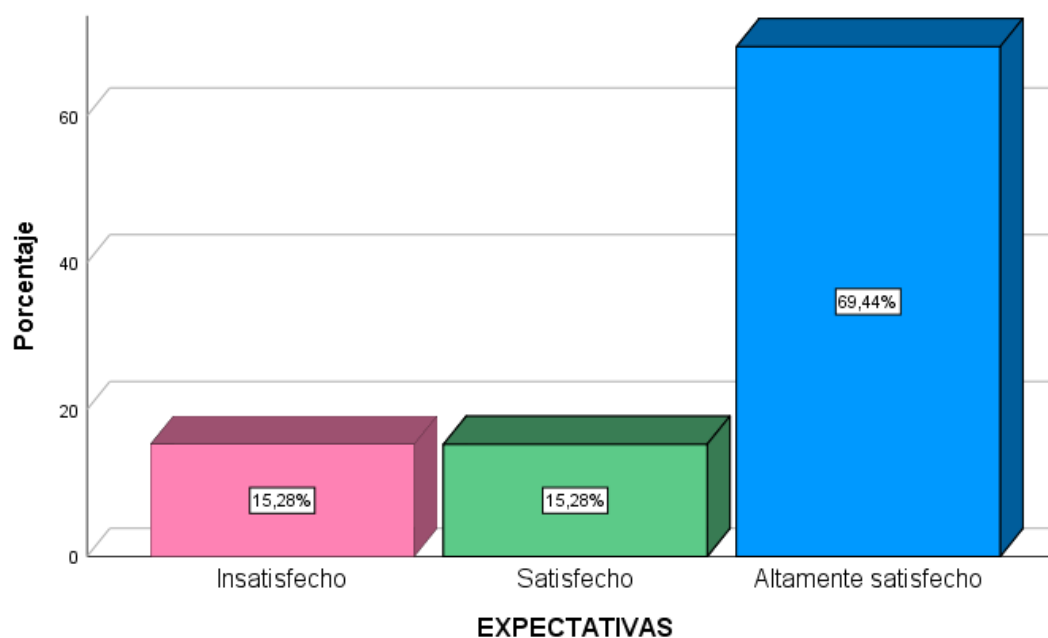
TABLA 7. Distribución según Nivel de Expectativas de las puérperas atendidas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el Periodo de Julio Setiembre del 2019.

Niveles	Puérperas	
	N°	%
Insatisfecho	11	15,28
Satisfecho	11	15,28
Altamente satisfecho	50	69,44
Total	72	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a las puérperas.

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla y Figura 7, se observa que el 69% de puérperas atendidas de parto vaginal se presentan Altamente Satisfechas respecto a sus Expectativas, seguido de las encuestadas Satisfechas e Insatisfechas ambos con 15,28%.



Fuente: Tabla 7

FIGURA 7. Distribución según Nivel de Expectativas de las puérperas atendidas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el Periodo de Julio Setiembre del 2019.

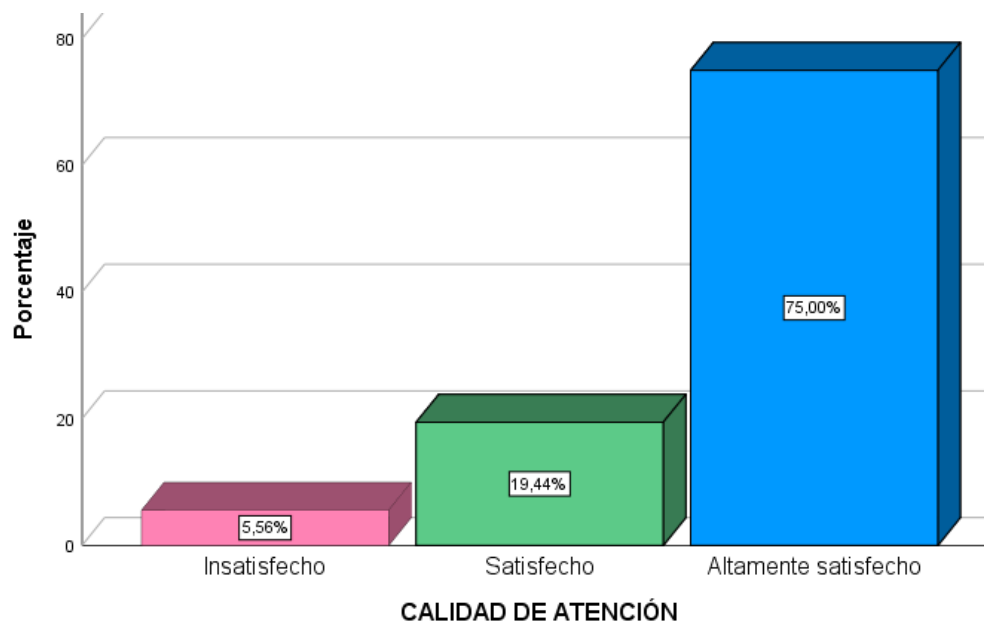
TABLA 8. Distribución según Calidad de Atención de las puérperas atendidas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el Periodo de Julio Setiembre del 2019.

Niveles	Puérperas	
	Nº	%
Insatisfecho	4	5,56
Satisfecho	14	19,44
Altamente satisfecho	54	75,00
Total	72	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a las puérperas.

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla y Figura 8, se observa que según el aspecto de Calidad más de la mitad 75% de puérperas atendidas de parto vaginal se sienten Altamente satisfechas respecto a la atención de parto, seguido del grupo de encuestadas Satisfechas 19% y como menor porcentaje el grupo de puérperas insatisfechas 5,56%.



Fuente: Tabla 8

FIGURA 8. Distribución según Calidad de Atención de las puérperas atendidas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el Periodo de Julio Setiembre del 2019.

TABLA 9. Relación de la Edad y Calidad de Atención de las Puérperas atendidas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el Periodo de Julio – Setiembre del 2019.

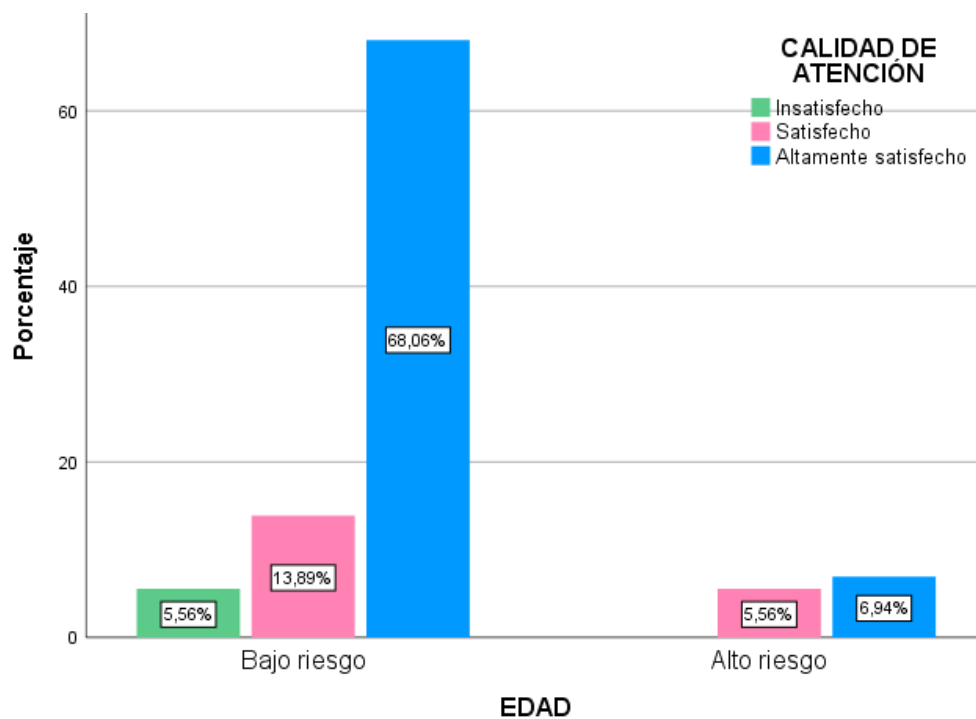
Edad	Percepción de la calidad de atención							
	Insatisfecho		Satisfecho		Altamente satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo riesgo	4	5,56	10	13,89	49	68,06	63	87,50
Alto riesgo	0	0,00	4	5,56	5	6,94	9	12,50
Total	4	5,56	14	19,44	54	75,00	72	100,00

Fuente: Tablas N° 12 y 8

$$\chi^2_{cal} = 4,396 \quad p = 0,111$$

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla y Figura 9, se aprecia que el 68,06% de las puérperas están altamente satisfechos con la calidad de atención y están en el grupo de bajo riesgo. Como $p\text{-valor}=0,111$ es mayor al nivel de significancia ($\alpha=0,05$), entonces la edad no se relaciona con la percepción de la calidad de atención.



Fuente: Tabla 9

FIGURA 9. Relación de la Edad y Calidad de Atención de las Puérperas atendidas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el Periodo de Julio – Setiembre del 2019.

TABLA 10. Relación del Grado de Instrucción y Calidad de Atención de las Puérperas atendidas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el Periodo de Julio – Setiembre del 2019.

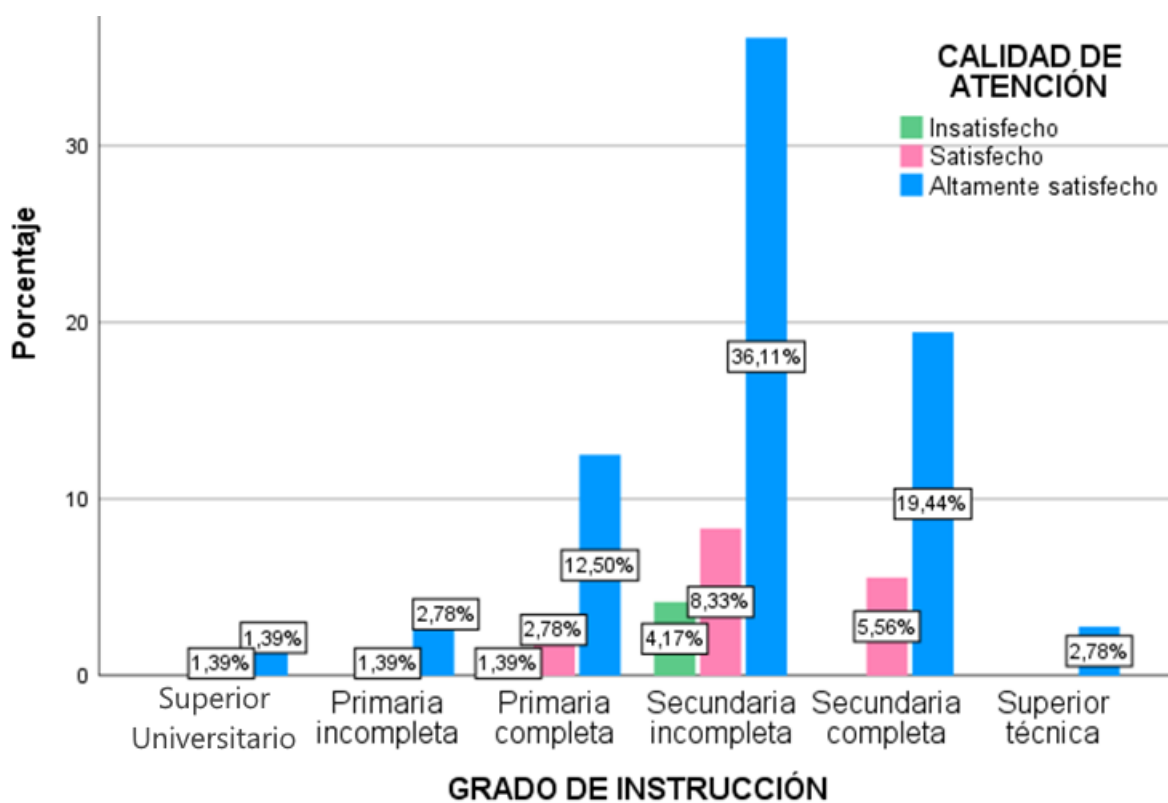
Grado de instrucción	Percepción de la calidad de atención							
	Insatisfecho		Satisfecho		Altamente satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Primaria incompleta	0	0,00	1	1,39	2	2,78	3	4,17
Primaria completa	1	1,39	2	2,78	9	12,50	12	16,67
Secundaria incompleta	3	4,17	6	8,33	26	36,11	35	48,61
Secundaria completa	0	0,00	4	5,56	14	19,44	18	25,00
Superior técnica	0	0,00	0	0,00	2	2,78	2	2,78
Superior Universitaria	0	0,00	1	1,39	1	1,39	2	2,78
Total	4	5,56	14	19,44	54	75,00	72	100,00

Fuente: Tablas N° 13 y 8

$$\chi^2_{cal} = 11,522 \quad p = 0,021$$

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla y Figura10, se aprecia que el 36,11% de las puérperas con el grado de instrucción de Secundaria incompleta están altamente satisfechos con la calidad de atención y como p-valor=0,021 es menor al nivel de significancia ($\alpha=0,05$), entonces el Grado de instrucción se relaciona con la percepción de la calidad de atención.



Fuente: Tabla 10

FIGURA 10. Relación del Grado de Instrucción y Calidad de Atención de las Puérperas atendidas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el Periodo de Julio – Setiembre del 2019.

TABLA 11. Relación del Estado Civil y Calidad de Atención de las Puérperas atendidas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el Periodo de Julio – Setiembre del 2019.

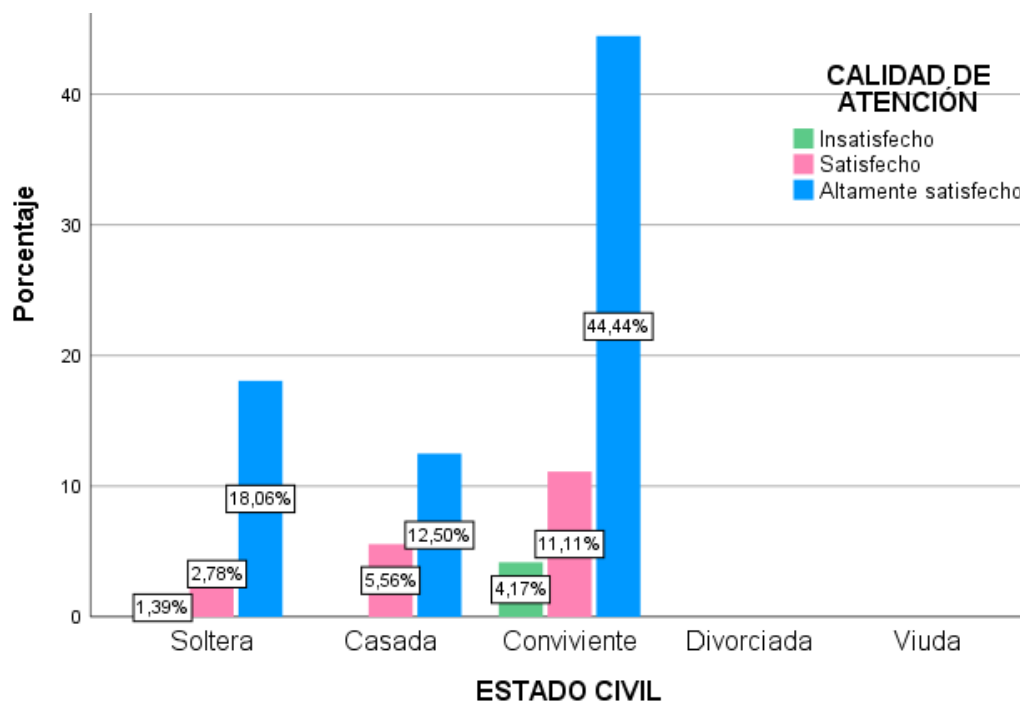
Estado civil	Percepción de la calidad de atención							
	Insatisfecho		Satisfecho		Altamente satisfecho		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Soltera	1	1,39	2	2,78	13	18,06	16	22,22
Casada	0	0,00	4	5,56	9	12,50	13	18,06
Conviviente	3	4,17	8	11,11	32	44,44	43	59,72
Total	4	5,56	14	19,44	54	75,00	72	100,00

Fuente: Tablas N° 14 y 8

$$x_{cal}^2 = 2,305 \quad p = 0,680$$

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla y Figura 11, se aprecia que el 44,44% de las puérperas encuestadas que pertenecen al grupo de Convivientes están altamente satisfechos con la calidad de atención y el menor porcentaje está representado por el grupo de Solteras 1,39 como Insatisfechas con la calidad de atención. Como p-valor=0,680 es mayor al nivel de significancia ($\alpha=0,05$), entonces el Estado Civil no se relaciona con la percepción de la calidad de atención.



Fuente: Tabla 11

FIGURA 11. Relación del Estado Civil y Calidad de Atención de las Puérperas atendidas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el Periodo de Julio – Setiembre del 2019.

TABLA 12. Relación del Lugar de Residencia y Calidad de Atención de las Puérperas atendidas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el Periodo de Julio – Setiembre del 2019.

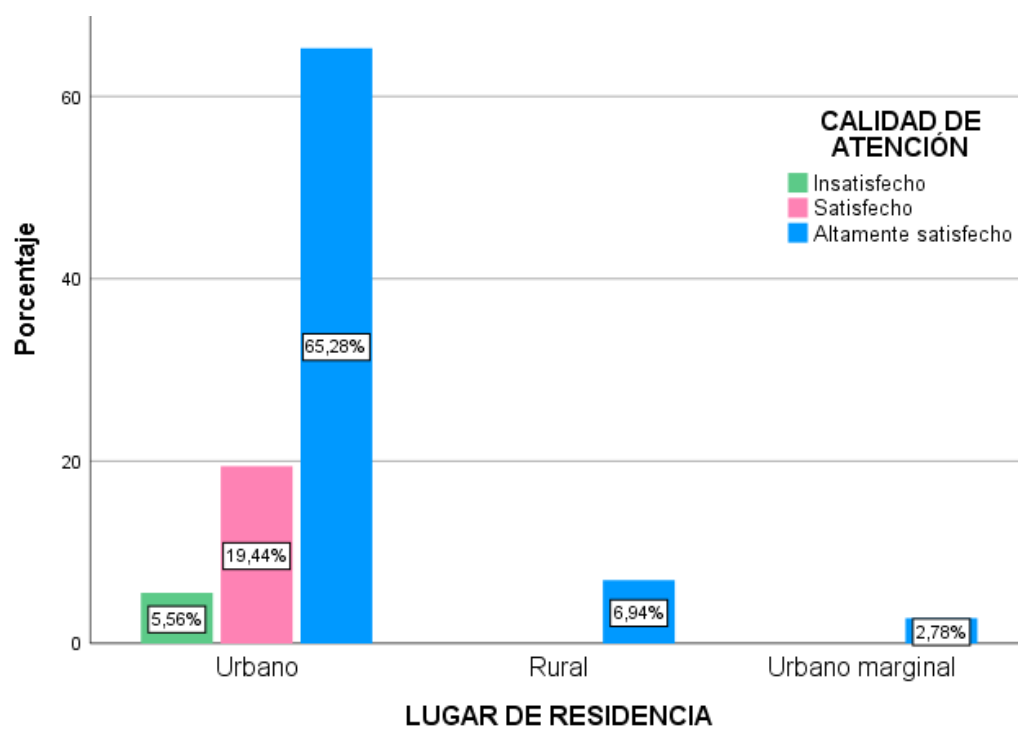
Lugar de residencia	Percepción de la calidad de atención							
	Insatisfecho		Satisfecho		Altamente satisfecho		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Urbano	4	5,56	14	19,44	47	65,28	65	90,28
Rural	0	0,00	0	0,00	5	6,94	5	6,94
Urbano marginal	0	0,00	0	0,00	2	2,28	2	2,78
Total	4	5,56	14	19,44	54	75,00	72	100,00

Fuente: Tablas N° 15 y 8

$$x_{cal}^2 = 2,585 \quad p = 0,630$$

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla y Figura12, se aprecia que el mayor porcentaje 65,28% de las puérperas que residen en Zona Urbana se encuentran altamente satisfechas con la calidad de atención y el menor porcentaje de puérperas Insatisfechas con la calidad de atención es representado por el grupo que reside también en zona urbana 5,56%. Como p-valor=0,630 es mayor al nivel de significancia ($\alpha=0,05$), entonces el Lugar de residencia no se relaciona con la percepción de la calidad de atención.



Fuente: Tabla 12

FIGURA 12. Relación del Lugar de Residencia y Calidad de Atención de las Puérperas atendidas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el Periodo de Julio – Setiembre del 2019.

TABLA 13. Relación de la Paridad y Calidad de Atención de las Puérperas atendidas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el Periodo de Julio – Setiembre del 2019.

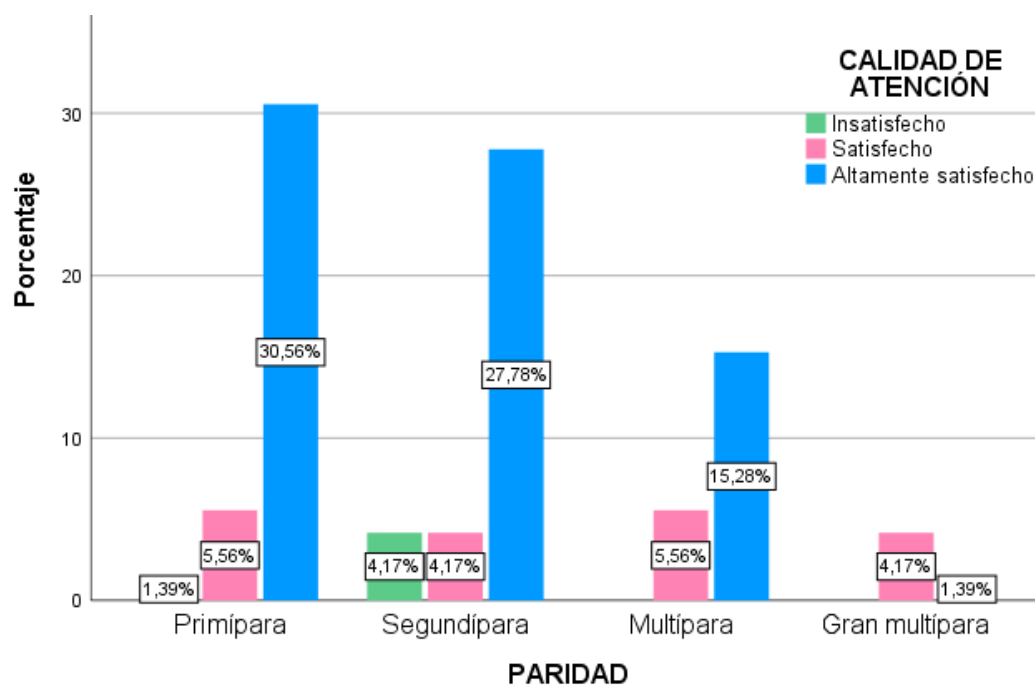
Paridad	Percepción de la calidad de atención							
	Insatisfecho		Satisfecho		Altamente satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Primípara	1	1,39	4	5,56	22	30,56	27	37,50
Segundípara	3	4,17	3	4,17	20	27,78	26	36,11
Múltipara	0	0,00	4	5,56	11	15,28	15	20,83
Gran múltipara	0	0,00	3	4,17	1	15,28	4	5,56
Total	4	5,56	14	19,44	54	75,00	72	100,00

Fuente: Tablas N° 16 y 8

$$x_{cal}^2 = 12,285 \quad p = 0,056$$

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla y Figura 13, Se observa que el 30,56% de las puérperas Primíparas están altamente satisfechos con la calidad de atención y los menores porcentajes están representados en los grupos de Primíparas y Segundíparas; 1,39% y 4,17% respectivamente se presentan Insatisfechas respecto a la calidad de atención recibida. Como p-valor=0,056 es mayor al nivel de significancia ($\alpha=0,05$), entonces la Paridad no se relaciona con la percepción de la calidad de atención.



Fuente: Tabla 13

FIGURA 13. Relación de la Paridad y Calidad de Atención de las Puérperas atendidas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el Periodo de Julio – Setiembre del 2019.

TABLA 14. Relación de ¿Quién la atendió? Y Calidad de Atención de las Puérperas atendidas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el Periodo de Julio – Setiembre del 2019.

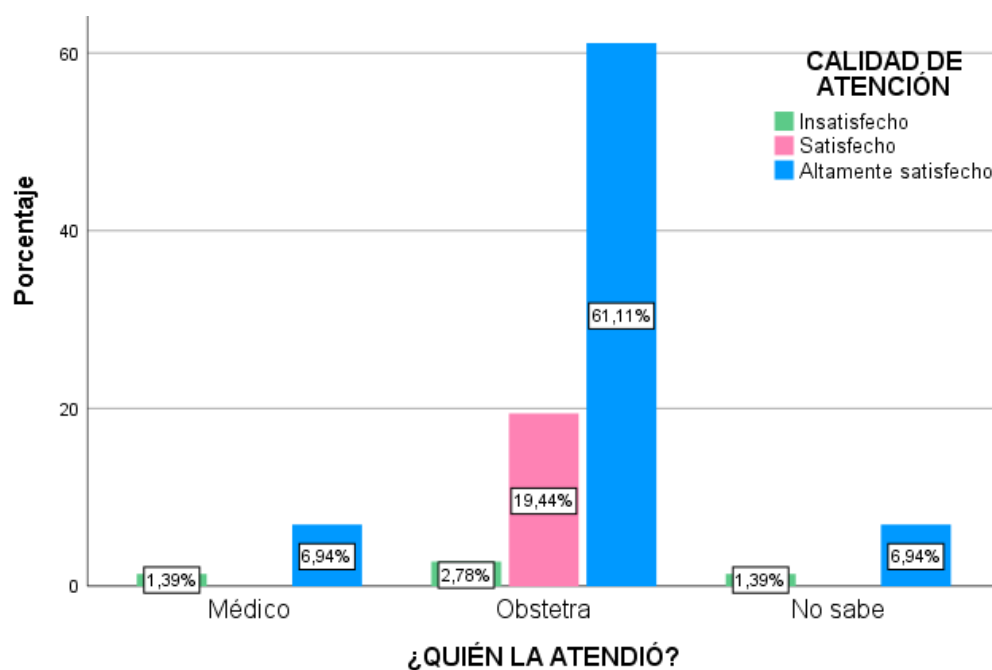
¿Quién la atendió?	Percepción de la calidad de atención							
	Insatisfecho		Satisfecho		Altamente satisfecho		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Médico	1	1,39	0	0,00	5	6,94	6	8,33
Obstetra	2	2,78	14	19,44	44	61,11	60	83,33
No sabe	1	1,39	0	0,00	5	6,94	6	8,33
Total	4	5,56	14	19,44	54	75,00	72	100,00

Fuente: Tablas N° 17 y 8

$$x_{cal}^2 = 6,133 \quad p = 0,189$$

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla y Figura14. El mayor porcentaje 61,11% de las encuestadas fueron atendidas por un/a Obstetra se encuentran altamente satisfechos con la calidad de atención y el menor porcentaje 1,39% lo representa el grupo que fueron atendidas por un médico se encuentran Insatisfechas. Como p-valor=0,189 es mayor al nivel de significancia ($\alpha=0,05$), entonces Personal que atendió no se relaciona con la percepción de la calidad de atención.



Fuente: Tabla 14

FIGURA 14. Relación de ¿Quién la atendió? Y Calidad de Atención de las Puérperas atendidas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el Periodo de Julio – Setiembre del 2019

CAPÍTULO V

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

- La Percepción como las Expectativas se perciben según la opinión de las puérperas encuestadas como Altamente satisfechas. Este resultado es concordante con el estudio de Alvarado¹⁰, en donde las puérperas perciben un grado global de Satisfacción con respecto a la calidad de atención de parto vaginal. Las dimensiones con menor nivel de satisfacción fueron Seguridad y confianza lo cual vuelve a concordar con la presente investigación cuyas dimensiones con menor satisfacción encontradas fueron Seguridad, Confiabilidad a estos se les suma Empatía. También concuerda con Ñahuis⁹. Respecto al nivel de percepción de las gestantes sobre el servicio que reciben en la Clínica Sanna; la atención del parto es buena, con sus rasgos de humanización centrada en la dignidad de la usuaria y respeto a sus derechos fundamentales como gestantes. Así mismo con Silvestri³ las usuarias se sienten satisfechas respecto a la Presentación del personal, respeto a la intimidad y amabilidad. Su percepción es favorable respecto a la atención de parto y resalta la importancia del acceso a la información sobre los derechos del

parto humanizado con el objetivo de concientizar tanto a pacientes como el personal que atiende, para producir un cambio de comportamiento preciso y oportuno, permitiendo que las usuarias sean escuchadas y respetadas por el los profesionales que eligieron.⁴

- El presente estudio no concuerda con Martínez²⁶, respecto a la buena atención y la identificación con el paciente ya que el mayor porcentaje demuestra Alta Satisfacción, en el estudio de Martínez cuando se les pregunta a las usuarias si han Recibido una atención de calidad por parte del personal, Más de la mitad responde “Sí”. Pero cuando se les Pregunta a sus usuarias si Volvería a ser atendida en el hospital el mayor porcentaje 58% responden “No” esto tiene relación con los resultados de las respuestas “algunas veces” o “nunca”, a las preguntas como; ¿Se toma el tiempo necesario para explicarle?, ¿El trato es amigable?, ¿Protegen tu intimidad y pudor?, etc. Lo cual genera insatisfacción e inconformidad en el servicio que recibe, y dar a lugar a que la usuaria no regrese esto pone en riesgo a las usuarias y a sus hijos, por la falta de asistencia a un servicio de salud no se actuaría oportunamente.

- En cuanto a la investigación de Ayala²⁷ las dimensiones de calidad de atención, evaluó cada una de ellas. La dimensión que obtuvo el mayor puntaje fue la de “Tangibles”, mientras el menor puntaje fue la dimensión “Respuesta rápida”. Resaltando que las cuatro dimensiones están dentro de la categoría “satisfacción” al igual que la presente investigación está de acuerdo con que las cuatro dimensiones están a un nivel moderado de satisfacción resaltando que los aspectos tangibles las púerperas encuestadas concuerdan que están altamente satisfechas con el ambiente percibido y el personal que las recibió y controló durante su estancia en el centro obstétrico.
- Silvestri⁵ encontró que en su investigación el mayor porcentaje de las pacientes que encuestó era representado por quienes sentían Satisfechas a nivel de Percepción de Calidad con el trato que recibían en el hospital de parte del personal en cuanto a la comunicación, responder sus dudas, preguntas y el respeto a su intimidad la presente investigación coincide totalmente con alto nivel de Satisfacción por parte de las púerperas. Al igual que la investigación de Córdova²⁷ también coincide y evidencia un alto nivel de satisfacción por parte de sus encuestadas. Así mismo presenta un grupo menor de pacientes que sentían indiferencia por

parte del personal al igual que la presente investigación, si bien existe Alta satisfacción sigue presentándose en poco porcentaje pero no por eso se debe de descuidar la labor de Profesionales si no aspirar a mejorar.

- Después de haber realizado el presente estudio los resultados evidenciaron que la dimensión que presenta Alta satisfacción se presenta de la siguiente manera comenzando de mayor a menor porcentaje: Capacidad de respuesta con 67% las puérperas se sienten Satisfechas en cuanto a la Disposición de responder del personal y así mismo también hay un 15% que se manifiesta Insatisfechas en cuanto a que el Personal preste ayuda permanente y un 14% en Respuesta rápida, debido a que el personal no es preferencial o exclusivo hacia solo un paciente si no que atiende a diferentes pacientes y con darle la atención necesaria ya cumple con su función pero a veces no hay tal comprensión por parte de todas las pacientes, en cuanto a Confiabilidad un 65% de las puérperas perciben que el hospital tiene los Medicamentos y materiales necesarios como consecuencia se sienten altamente satisfechas, en cambio un 14% considera que el tiempo que espero ya sea porque no se le informó correctamente la razón de la demora por tanto se sintieron insatisfechas. Respecto a la dimensión de

Tangibles el 60% se sintió Satisfechas en cuanto a que el Personal se presentara correctamente Uniformado dándoles la seguridad de estar en manos de personas comprometidas con su bienestar, seguidamente el 57% manifestó estar satisfechas con la señalización del hospital esto les permitió estar orientadas mientras estaban hospitalizadas, el 54% mostró estar satisfechas respecto a la Confianza que les daban los trabajadores del centro obstétrico aun así hay un 11% y 10% que se sienten insatisfechas en cuanto a seguridad y conocimientos suficientes ya sea porque en algún momento sintieron indecisión o que no les atendían oportunamente surgió ese pequeño grupo y por último el 57% de encuestadas refirió su satisfacción respecto a que el personal Cumple con su Horario establecido seguido de 53% se sintieron satisfechas por la solidaridad prestada por el Personal, pero hay un 10% de pacientes que sintieron insatisfacción en cuanto a la privacidad de su parto ya que sintieron que habían demasiadas personas aparte del que atendía y esto produjo incomodidad a las pacientes ya que no se les informo o pidieron su consentimiento.

- A lo que se refiere a características sociodemográficas si se relacionan o no con la calidad de atención llegue a evidenciar que solo Grado de instrucción se relaciona con la Calidad de atención

del Parto vaginal brindada en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna , teniendo un mayor porcentaje de Puérperas Altamente satisfechas dentro de lo que es Secundaria Incompleta, seguida de una Satisfacción moderada con 19% representada por las puérperas con secundaria completa, las características que no se relacionan con la calidad de atención serian de la siguiente manera por orden de mayor a menor Edad 68% puérperas de Bajo Riesgo así mismo dentro de este grupo etario también se presenta un 5% de puérperas que se sienten insatisfechas respecto a la calidad de atención, Lugar de Residencia 65% altamente satisfechas las que residen en zonas Urbanas y así mismo un 4% en el mismo ítem, Quien les Atendió 61% sean Obstetras quienes les atendieron y están altamente satisfechas, un 7% No saben quién les atendió esto puede deberse a que cuando se da el trabajo de parto el personal no se presenta adecuadamente ante la paciente causando confusión y desorientación , Estado Civil 44% convivientes altamente satisfechas seguido de solteras con 18%, y ultimo paridad 30% en primíparas altamente satisfechas, este grupo manifestó haber recibido una atención de calidad buena puede ser debido a su primer experiencia de parto no tiene experiencias pasadas con las cuales comparar y son más comprensivas y

accesibles , seguidas de Segundípara 27% e insatisfechas también Segundípara con 4% este pequeño grupo de pacientes manifestaron estar Insatisfechas con la calidad de atención del parto debido a que su anterior parto su experiencia ha sido diferente y/o mejor a la actual por ello comparan y llegan a esa conclusión.

CONCLUSIONES

En el presente trabajo de investigación se llegó a las siguientes conclusiones

- Se observó que a nivel de Percepción de las Puérperas atendidas de parto vaginal más de la mitad de las encuestadas mostró un nivel Alto de Satisfacción respecto a la señalización del hospital y a que tenían los medicamentos y materiales necesarios para atenderlas. Una cantidad mínima de encuestadas demostró que se sentían Insatisfechas en cuanto a que centro obstétrico no tenía equipos modernos y el tiempo que esperaban a ser atendidas no era el adecuado.
- A nivel de expectativas se encontró un porcentaje alto de puérperas que afirmaban sentirse Altamente Satisfechas siendo la más valorada la Capacidad de respuesta en Disposición de responder, cumple con su horario y brinda la confianza necesaria por parte del personal. También hubo un menor porcentaje de encuestadas que presentaban insatisfacción respecto a Ayuda permanente, seguridad y privacidad.
- En general respecto a Percepción de Calidad de parto se encontró satisfactoria en las puérperas encuestadas y se centran en el grupo etario de Bajo riesgo, residentes de zonas urbanas y quienes fueron atendidas por la obstetra. Solo un mínimo de las encuestadas

afirmó sentirse Insatisfechas con la Calidad de Atención que recibieron estas pacientes se encuentran dentro de los grupos de Edad de bajo riesgo, secundaria incompleta y convivientes; durante su estancia en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los directivos del Hospital Hipólito Unanue de Tacna mejorar los equipos del centro obstétrico e informar a las pacientes el porqué de la demora de su atención para evitar el desorden y descontento de las usuarias, para la mejora continua de la calidad.
2. Es necesario mejorar la capacidad de dar seguridad enfocada sobre todo a las pacientes primíparas y con edad de bajo riesgo; protegiendo su privacidad para que se sienta cómoda durante y después de su parto esta experiencia será beneficiosa tanto para el personal como el mismo centro obstétrico para futuras pacientes.
3. Como la mayoría de pacientes mostro estar satisfechas se recomienda continuar y mejorar la labor de atender digna y esmeradamente a cada paciente sin distinción, siempre que haya un mínimo de puérperas insatisfechas, se debe fortalecer las tareas y tratar de cubrir ese pequeño grupo; no descuidar el trato que se brinda en ningún momento desde que llega cada paciente a nuestros servicios hasta que se encuentre libre de riesgo materno y obtenga el alta en óptimas condiciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. MINSA. Indicadores de resultados de los programas presupuestales primer semestre 2016. Perú – 2016. URL disponible en: http://proyectos.inei.gob.pe/endes/images/PPR_2016-I.pdf
2. Gil F. Situación epidemiológica de la mortalidad materna en el Perú, I Semestre 2018. Boletín Epidemiológico del Perú. 2018; 27 (26): 567-570
3. Amador C. Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria. Escuela Nacional de Salud. La Habana Cuba, 2010.
4. García Y. et al. Universidad Técnica del Norte. Ibarra. Ecuador (2016)
5. Silvestri N., “Análisis de la percepción de las puérperas sobre la atención del parto humanizado en el Hospital Materno Infantil Comodoro Meisner durante el período de noviembre - diciembre de 2016” Argentina, Buenos Aires, 2016.
6. Muñoz K., “Satisfacción del trato recibido durante el embarazo, parto y puerperio en un hospital público de la ciudad de Xalapa, Veracruz.” México, 2014.

7. Carrillo R. et al. "Satisfacción con la calidad de la atención en mujeres en periodo posparto de un hospital de tercer nivel" Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, Villahermosa, Tabasco, México. 2015.
8. Biurrun A. "La humanización de la asistencia al parto: Valoración de la satisfacción, autonomía y del autocontrol." Barcelona (2017)
9. Ruiz R., "Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016" Perú, 2016
10. Napanga B. "Calidad de atención brindada por obstetras durante el parto según percepciones de las puérperas en Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla, 2016" Lima- Perú 2016.
11. Ñahuis G. "Percepción de la gestante sobre la atención del parto humanizado en SANNA clínica San Borja-enero a marzo, 2017" Perú 2017.
12. Alvarado C. y Garay A. "Percepción de las puérperas sobre la calidad de atención del parto vaginal en el Hospital Sagaro II-1 de Tumbes. 2016" Perú 2016.
13. Zúñiga L. "Percepción de la calidad de atención del parto en puérperas inmediatas. Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2018", Chiclayo Perú. 2018

14. Maquera J. "Percepción de la calidad de atención de parto en gestantes en el HHUT en el periodo de Julio- Setiembre del 2014" Perú- Tacna; 2015.
15. Pari A. "Percepción de la calidad de atención del control prenatal por la usuaria externa en el Puesto de Salud Viñani de Tacna, en el año 2017" Perú-Tacna. 2017.
16. Malagon G. et al. Garantía de Calidad en Salud. 2006
17. Otero J. La calidad de la atención de salud. NAADIIR 2002.
18. Civera M. Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito Hospitalario en función del modelo de Gestión establecido, Facultad de Ciencias Jurídicas y Económicas, 2008
19. Ramírez S. Calidad de atención en salud: prácticas y representaciones sociales en las poblaciones quechua y aymara del altiplano boliviano. 2ª ed. La Paz, Bolivia: Santillana: 2010
20. Perú Ministerio de salud. Resolución Ministerial s98-2005/MINSA por la cual expide la Norma técnica para la atención de parto vertical con adecuación intercultural. Lima: El Ministerio, 2005
21. Ministerio de salud. Avanzando hacia una maternidad segura en el Perú: derecho de todas las mujeres. Lima, Perú: HILMART SA 2006

22. Zeithmal V., Parasuraman L. Y Berry L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality' Journal of Retailing, Vol 64 (N° 1)pp. 12-40.
- BERRY (Ed. Díaz de Santos - 2003) Calidad total en la gestión de los servicios.
23. Gerencia.com. Disponible <http://www.degerencia.com/temalcalidad>
24. Diccionario de la Lengua Española. Real Academia 2001, 223 ed.
25. Matsumoto R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto, Universidad Católica Boliviana San Pablo Cochabamba, Bolivia, 2014.
26. Martínez C. Percepción de la mujer embarazada, post parto y post cesárea en relación a la calidad de atención de enfermería en el servicio de consulta externa. Hospital Regional Quiche, Guatemala. 2018.
27. Ayala L. 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, Universidad Nacional Mayor de San Marcos Facultad de medicina Escuela Académico Profesional de Obstetricia, Perú, 2015.

28. Numpaque A., Rocha A. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. Universidad de Boyacá, Colombia, 2015.
29. Córdova J., Factores asociados a la percepción sobre la calidad de atención del parto en usuarias externas. Hospital II Huamanga EsSalud – 2017, Universidad Cesar Vallejo, Perú, 2018.

ANEXOS

ANEXO I: CUESTIONARIO

ENCUESTA: “Percepción de la calidad de atención del parto en gestantes en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el periodo de Julio – Setiembre del 2019”

El cuestionario presente trata de medir la satisfacción que usted tuvo en la atención y no dude en preguntar cualquier interrogante. El cuestionario es anónimo, las respuestas se analizan como respuestas de grupo y no como respuestas individuales.

Número de encuestas:

Fecha:

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTADA:

A.1. Edad ¿Cuántos años cumplidos tiene?

A.2. Grado de instrucción.

- | | | | |
|--------------------------|-----|---------------------------|-----|
| 1. Primaria incompleta | () | 2 Primaria completa | () |
| 3. Secundaria incompleta | () | 4. Secundaria completa | () |
| 5. Superior técnica | () | 6. Superior Universitaria | () |

A.3. Estado civil

- | | | | |
|----------------|-----|---------------|-----|
| 1. Soltera | () | 2. Casada | () |
| 3. Conviviente | () | 4. Divorciada | |
| 5. Viuda | () | | |

A.4. Lugar de residencia.

- | | | | |
|-----------|-----|--------------------|-----|
| 1. Urbano | () | 3. Urbano marginal | () |
| 2. Rural. | () | | |

A.5. Paridad

- | | | | |
|----------------|-----|-------------------|-----|
| 1. Primípara | () | 3. Multípara | () |
| 2. Segundípara | () | 4. Gran multípara | () |

A.6. ¿Quién la atendió?

- | | |
|------------|-------------|
| 1. Médico | 2. Obstetra |
| 3. No sabe | |

I.PERCEPCIONES: Se miden diferentes aspectos que representan la atención que usted ha recibido en centro obstétrico; usted debe responder marcando del uno al cinco, siendo:

- (1) Nada importante.
- (2) Poco importante.
- (3) No decide.
- (4) Importante.
- (5) Muy importante.

ASPECTOS TANGIBLES					
E1. El centro obstétrico tiene equipos necesarios y modernos,	1	2	3	4	5
E2. El ambiente de centro obstétrico es agradable, limpio y ordenado	1	2	3	4	5
E3. Todos los que trabajan en centro están limpios y presentables.	1	2	3	4	5
E4. El ambiente del centro obstétrico es fácil de identificar tiene letreros y señales.	1	2	3	4	5
CONFIABILIDAD					
E5. El centro obstétrico cumplió con lo ofrecido.	1	2	3	4	5
E6. Cuando tuvo dificultades los trabajadores la escucharon y la ayudaron.	1	2	3	4	5
E7. El tiempo que espero fue el adecuado.	1	2	3	4	5
E8. El personal de centro obstétrico brindo una buena atención desde el primer momento.	1	2	3	4	5
E9. El Centro obstétrico cuenta con los medicamentos y materiales necesarios que se requiera durante el trabajo de parto.	1	2	3	4	5

II. EXPECTATIVAS:

Se miden aspectos a los que usted debe responder marcando del uno al cinco, siendo:

- (1) Nada importante
- (2) Poco importante
- (3) No decide
- (4) Importante
- (5) Muy importante

CAPACIDAD DE RESPUESTA					
E10. Que los trabajadores respondan rápidamente a los pedidos de las pacientes, le parece:	1	2	3	4	5
E11. Que los trabajadores del centro obstétrico estén dispuestos a ayudar permanentemente durante su trabajo de parto, le parece:	1	2	3	4	5
E12. Que el personal tenga la disposición de responder preguntas le parece	1	2	3	4	5
E13. Que el personal informe a las pacientes y familiares sobre el tiempo aproximado de atención del parto, le parece	1	2	3	4	5
SEGURIDAD					
E14. Que el personal del centro obstétrico tenga los conocimientos suficientes, le parece:	1	2	3	4	5
E15. Que las pacientes sientan que pueden confiar en los trabajadores del centro obstétrico, le parece	1	2	3	4	5
E16. Que los trabajadores del centro obstétrico tengan la capacidad de dar seguridad a los pacientes, le parece	1	2	3	4	5
17 Que los trabajadores sean amables y atentos le parece	1	2	3	4	5
EMPATÍA					
E19 Que la persona que atiende sea capaz de asistir a cada paciente según su situación y característica particular, le parece	1	2	3	4	5
E20. Que los trabajadores se ayuden entre ellos para brindar la mejor atención posible, le parece:	1	2	3	4	5
E21. Que la persona que atiende en centro obstétrico esté interesado en salud de las pacientes brindando atención con esmero le parece:	1	2	3	4	5

E22. Que haya privacidad durante la atención del parto le parece:	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

FUENTE:

SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality

Autores: Valerie A. Zeithaml, A., Parasuraman y Leonard L. Berry

ANEXO II: DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

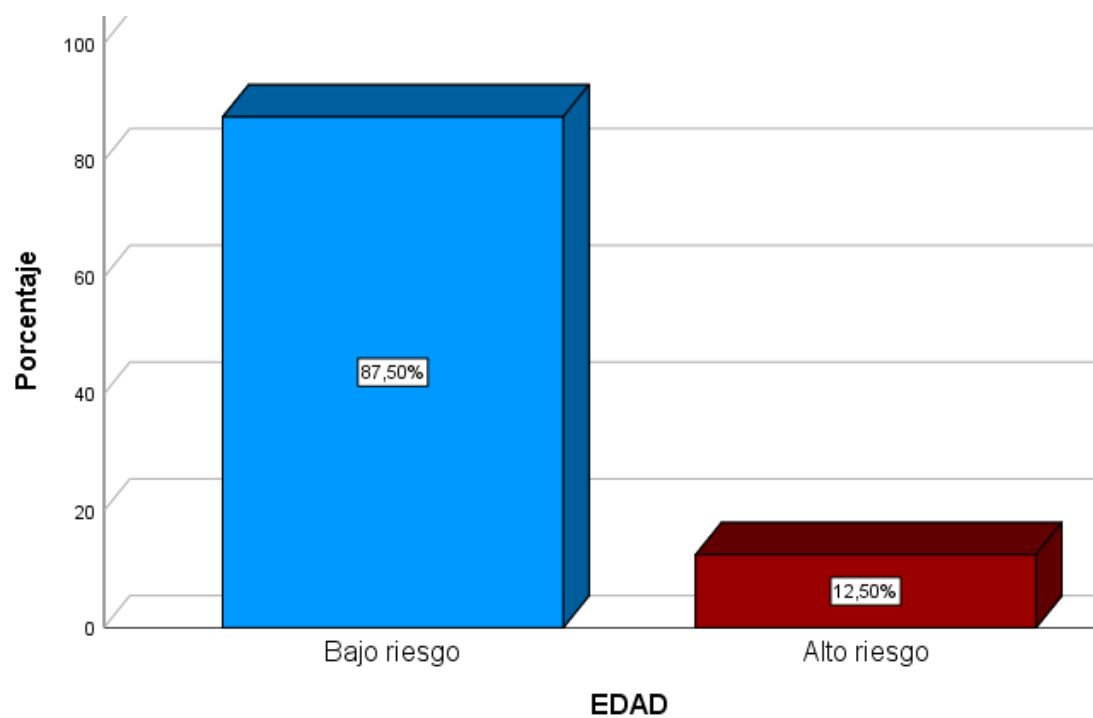
TABLA 15. Edad de las usuarias con parto vaginal en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el Periodo Julio-Setiembre del 2019.

Edad	Puérperas	
	Nº	%
Bajo riesgo	63	87,50
Alto riesgo	9	12,50
Total	72	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a las puérperas.

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla y Figura 15, se observa que el 87,50% de las puérperas son de bajo riesgo, y corresponden a las edades de 16 a 34 años, en cambio el 12,50% de las puérperas son mayores de 34 años. De acuerdo a los resultados de la encuesta, la mayoría de las puérperas tienen de 16 a 34 años de edad.



Fuente: Tabla 15

FIGURA 15. Edad de las usuarias con parto vaginal en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el Periodo Julio-Setiembre del 2019.

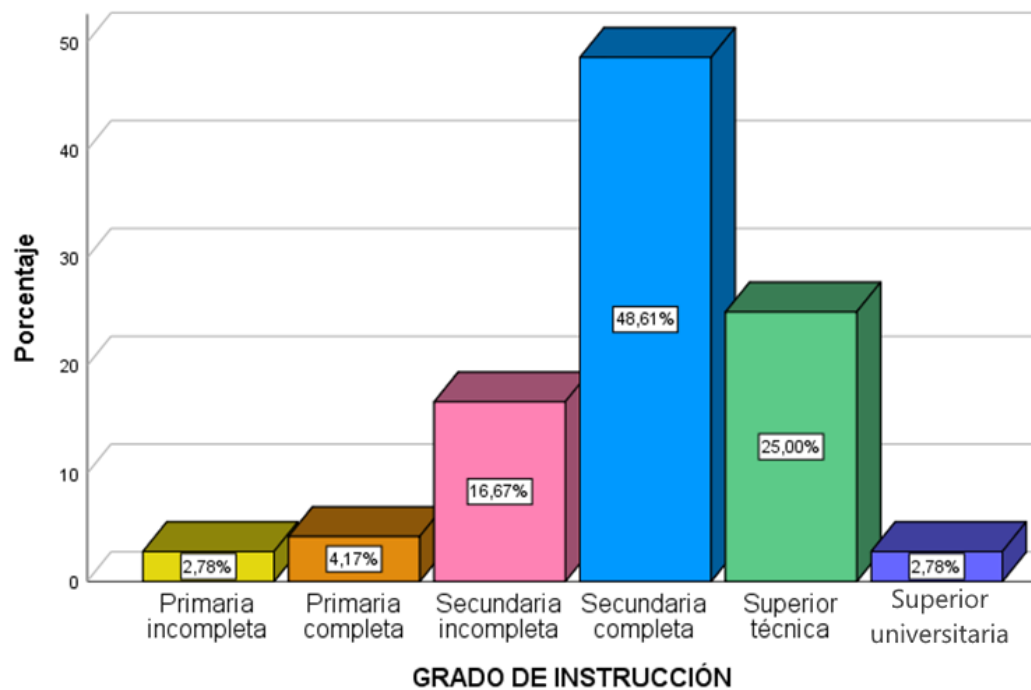
TABLA 16. Grado de instrucción de las usuarias con parto vaginal en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el Periodo Julio-Setiembre del 2019.

Grado de instrucción	Puérperas	
	Nº	%
Primaria incompleta	2	2,78
Primaria completa	3	4,17
Secundaria incompleta	12	16,67
Secundaria completa	35	48,61
Superior técnica	18	25,00
Superior Universitario	2	2,78
Total	72	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a las puérperas.

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla y Figura 16 se observa que el mayor porcentaje de grado de estudios de las usuarias es representado por el grupo de Secundaria completa, seguido de superior técnica y Secundaria completa, los grupos de menor porcentaje corresponderían a Primaria completa, superior universitaria por ultimo Primaria incompleta.



Fuente: Tabla 16

FIGURA 16. Grado de instrucción de las usuarias con parto vaginal en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el Periodo Julio-Setiembre del 2019.

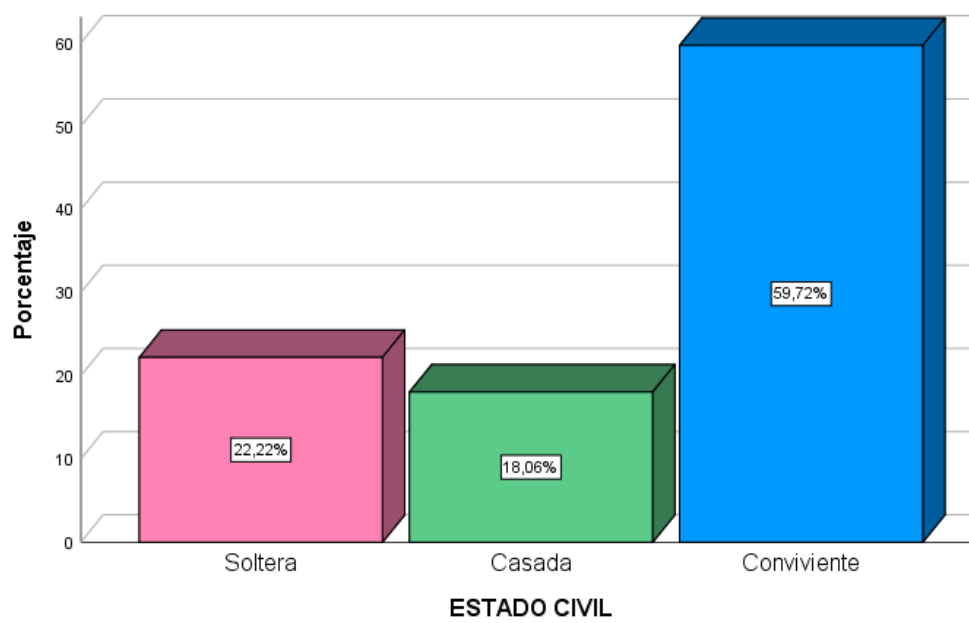
TABLA 17. Estado civil de las usuarias con parto vaginal en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el Periodo Julio-Setiembre del 2019.

Estado civil	Puérperas	
	N°	%
Soltera	16	22,22
Casada	13	18,06
Conviviente	43	59,72
Total	72	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a las puérperas.

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla y Figura 17 se observó que el mayor porcentaje de puérperas atendidas de parto vaginal, es representado por el grupo de convivientes (59,72%), seguido de Solteras (22,%) y el grupo con menor porcentaje son casadas (18%).



Fuente: Tabla 17

FIGURA 17. Estado civil de las usuarias con parto vaginal en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el Periodo Julio-Setiembre del 2019.

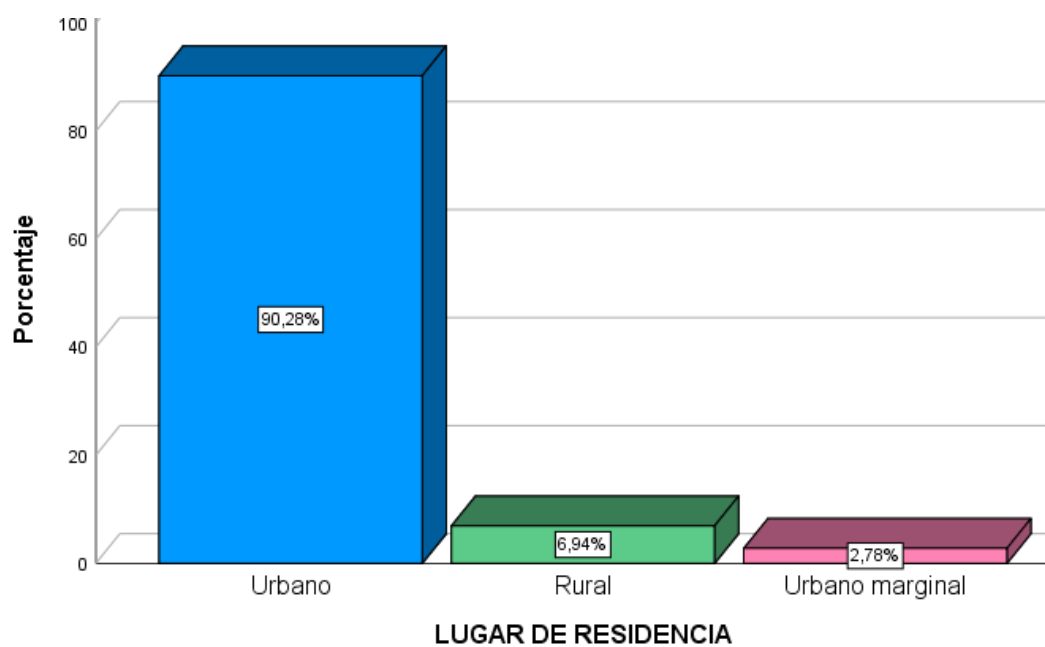
TABLA 18. Lugar de Residencia de las usuarias con parto vaginal en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el Periodo Julio-Setiembre del 2019.

Lugar de residencia	Puérperas	
	N°	%
Urbano	65	90,28
Rural	5	6,94
Urbano marginal	2	2,78
Total	72	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a las puérperas.

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla y Figura18 el mayor porcentaje casi en totalidad de puérperas atendidas de parto vaginal en el HHUT es dado por el grupo de Residencia Urbano (90%) seguidas del menor porcentaje de Rural (6,94%) y Urbano marginal (2,78%).



Fuente: Tabla 18

FIGURA 18. Lugar de Residencia de las usuarias con parto vaginal en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el Periodo Julio-Setiembre del 2019.

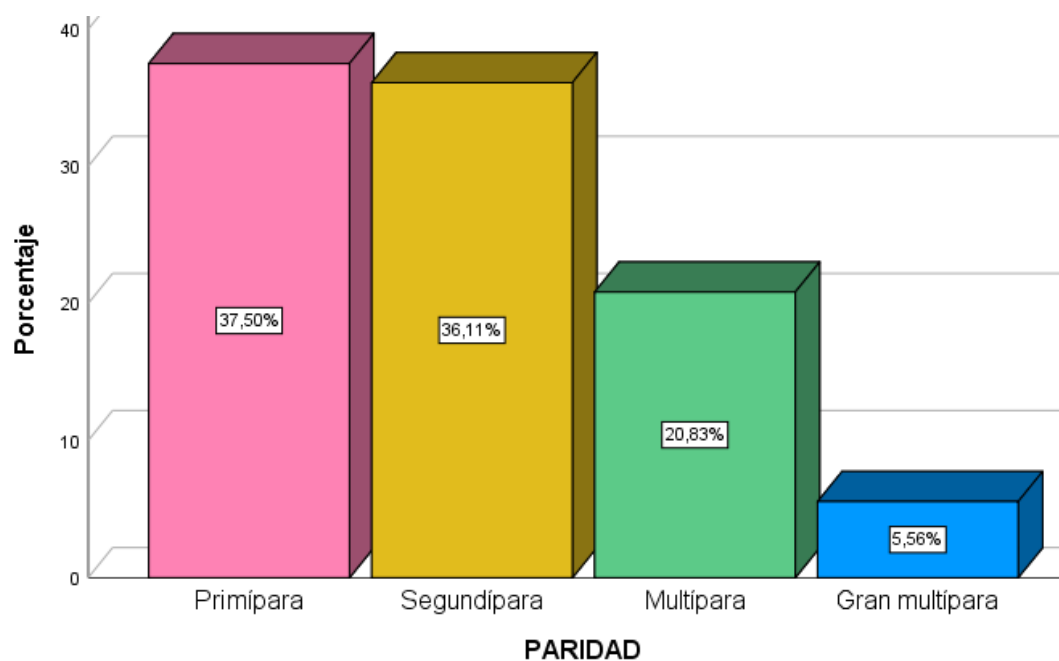
TABLA 19. Paridad de las usuarias con parto vaginal en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el Periodo Julio-Setiembre del 2019.

Paridad	Puérperas	
	N°	%
Primípara	27	37,50
Segundípara	26	36,11
Múltipara	15	20,83
Gran múltipara	4	5,56
Total	72	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a las puérperas.

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla y Figura 19 respecto al mayor porcentaje de puérperas atendidas de parto vaginal es dada por el grupo primíparas (37,50%) seguidas del grupo de Segundíparas (36%) y seguidamente se encontró un (20,83%) en Múltiparas y 4% en el grupo de Gran múltiparas como menor porcentaje.



Fuente: Tabla 19

FIGURA 19. Paridad de las usuarias con parto vaginal en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el Periodo Julio-Setiembre del 2019.

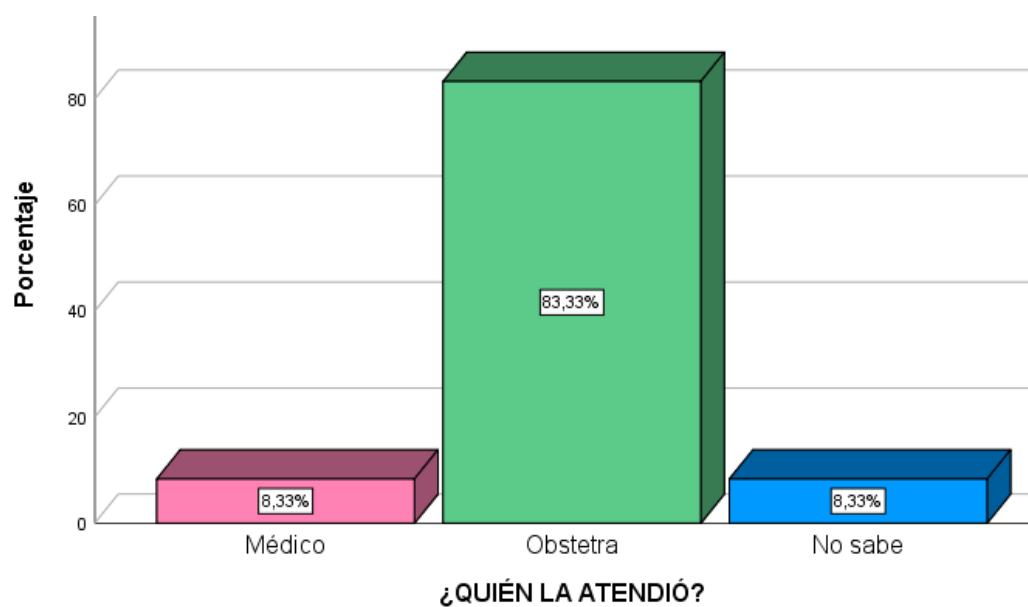
TABLA 20. Profesional que atendió el parto vaginal a las usuarias en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el Periodo Julio-Setiembre del 2019.

¿Quién la atendió?	Puérperas	
	Nº	%
Médico	6	8,33
Obstetra	60	83,33
No sabe	6	8,33
Total	72	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a las puérperas.

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla y Figura 20 respecto al porcentaje mayor de puérperas atendidas de parto vaginal es representado por el grupo atendidos por Obstetras (83%) y haciendo la diferencia están los grupos de atendidos por Medico y la opción no sabe con el mismo porcentaje los dos (8%).



Fuente: Tabla 20

FIGURA 20. Profesional que atendió el parto vaginal a las usuarias en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el Periodo Julio-Setiembre del 2019.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	METODOLOGÍA
¿Cuál es la 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?	OBJETIVOS GENERAL Conocer la 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. OBJETIVOS ESPECÍFICOS a).Determinar la calidad de atención de parto en relación a la percepción de las puérperas atendidas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el periodo de Julio – Setiembre del 2019. b).Determinar la calidad de atención de parto en relación a las expectativas de las puérperas atendidas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el periodo de Julio – Setiembre del 2019.	VARIABLE DE ESTUDIO: Calidad VARIABLES INDEPENDIENTE Percepción de la calidad. VARIABLES INTERVENIENTES -Edad -Nivel de educación -Estado civil -Procedencia - Paridad - Profesional que atendió su parto INDICADORES - Aspectos tangibles - Confiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía

		DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Según el problema y los objetivos planteados, el estudio es de tipo prospectivo, porque se registra la información según va ocurriendo; descriptivo, transversal y no experimental POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO POBLACIÓN El universo lo constituirán puérperas que se atendieron su parto vaginal en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el periodo de Julio – Setiembre del 2019. MUESTRA La muestra serán puérperas que den su parto en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el periodo de Julio – Setiembre del 2019. Tipo de muestreo : Probabilístico
--	--	---