

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE OBSTETRICIA



TESIS

“Percepción de las puérperas sobre la calidad de atención de los profesionales de obstetricia, del Centro de Salud Ambo-2023”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE OBSTETRA

AUTORA: Juanan Villar, Marali Kari

ASESORA: Urbina Rosas, Kim Jannet

HUÁNUCO – PERÚ

2024

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Salud Materno y Perinatal
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias médicas, Ciencias de la salud

Sub área: Medicina clínica

Disciplina: Obstetricia, Ginecología

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de Obstetra

Código del Programa: P02

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 75494484

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22472135

Grado/Título: Maestra en ciencias de la salud con
 mención en gerencia en servicios de salud

Código ORCID: 0000-0003-2673-4152

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Palacios Zevallos, Juana Irma	Doctora en ciencias de la salud	22418566	0000-0003-4163-8740
2	Sinche Alejandro, Marisol	Magister en gestión publica	22489669	0000-0001-5710-8424
3	Marcelo Armas, Maricela Luz	Doctora en ciencias de la salud	04049506	0000-0001-8585-1426

D

H



UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE OBSTETRICIA



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **once** horas de la fecha **dos** del mes de **octubre** del año **dos mil veinticuatro**, se reunieron en el auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Huánuco en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad, se reunió el jurado calificador integrado por los docentes:

- | | |
|-------------------------------------|-------------------|
| • Dra. Juana Irma Palacios Zevallos | Presidente |
| • Mg. Marisol Sinche Alejandro | Secretaria |
| • Dra. Maricela Luz Marcelo Armas | Vocal |

Nombrados mediante **RESOLUCION 2437-2024-D-FCS-UDH**, para evaluar la Tesis intitulado **"PERCEPCIÓN DE LAS PUERPERAS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION DE LOS PROFESIONALES DE OBSTETRICIA, DEL CENTRO DE SALUD AMBO - 2023"**; presentado por la Bachiller en Obstetricia la Sra. **Marali Kari JUANAN VILLAR**, para optar el Título Profesional de **Obstetra**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola Aprobado por Unanimidad con el calificativo cuantitativo de 16 y cualitativo de Buena.

Siendo las, 12:00 horas del día **dos** del mes de **octubre** del año **2024** los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

DRA. JUANA IRMA PALACIOS ZEVALLOS
DNI: 22418566
CÓDIGO ORCID: 0000-0003-4163-8740

MG. MARISOL SINCHE ALEJANDRO
DNI: 22489669
CÓDIGO ORCID: 0000-0001-5710-8424

MG. DRA. MARICELA LUZ MARCELO ARMAS
DNI: 04049506
CÓDIGO ORCID: 0000-0001-8585-1426



VICERRECTORADO DE
INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: MARALI KARI JUANAN VILLAR, de la investigación titulada "Percepción de las puérperas sobre la calidad de atención de los profesionales de obstetricia, del Centro de Salud Ambo - 2023", con asesora KIM JANNET URBINA ROSAS, designada mediante documento: RESOLUCIÓN N° 2062-2023-D-FCS-UDH del P. A. de OBSTETRICIA.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 17 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 02 de septiembre de 2024



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

7. MARALI KARI JUANAN VILLAR.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.unheval.edu.pe

Fuente de Internet

4%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

4%

3

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

2%

4

repositorio.unsch.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

redi.unjbg.edu.pe

Fuente de Internet

1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO,
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

DEDICATORIA

A mis padres, por formarme con valores y enseñarme a luchar por mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por la vida y a mi familia por concederme la bendición de convertirme en una persona virtuosa y perseverante.

A la Facultad de Ciencias de la Salud, por albergarme en sus aulas e impartirme conocimientos.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN	X
CAPÍTULO I	11
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	11
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	12
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	12
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	12
1.3. OBJETIVOS	12
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	12
1.3.2. OBJETIVO ESPECIFICO	13
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	13
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	13
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	14
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLOGICA	14
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	14
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	14
CAPÍTULO II	15
MARCO TEÓRICO	15
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	15
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	15
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	18
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES	21
2.2. BASES TEÓRICAS	23
2.2.1. TEORÍA DE LA CALIDAD DE JURAN	23
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	25

2.3.1. FIABILIDAD	25
2.3.2. EMPATÍA	25
2.3.3. CAPACIDAD DE RESPUESTA	25
2.3.4. PROFESIONALISMO	25
2.4. VARIABLE.....	26
2.4.1. VARIABLE DE ESTUDIO.....	26
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE	27
CAPÍTULO III.....	29
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.....	29
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	29
3.1.1. ENFOQUE	29
3.1.2. ALCANCE O NIVEL	29
3.1.3. DISEÑO	30
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	30
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS...	30
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	30
CAPÍTULO IV.....	31
RESULTADOS.....	31
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	31
4.2. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DE LAS PUÉRPERAS, CENTRO DE SALUD AMBO, 2023	35
CAPÍTULO V.....	43
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	43
CONCLUSIONES	45
RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	47
ANEXOS.....	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características demográficas de las puérperas, Centro de Salud Ambo, 2023.....	31
Tabla 2. Dimensión fiabilidad	31
Tabla 3. Dimensión empatía	32
Tabla 4. Dimensión capacidad de respuesta	33
Tabla 5. Dimensión profesionalismo	34

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad	35
Figura 2. Procedencia	35
Figura 3. Convivencia	36
Figura 4. Siente que el profesional de obstetricia le brinda la confianza suficiente para expresarle sus inquietudes	36
Figura 5. El profesional de obstetricia le brinda seguridad	37
Figura 6. El profesional de obstetricia le motiva a la recuperación	37
Figura 7. El profesional de obstetricia escucha atentamente sus inquietudes o temores	38
Figura 8. El profesional de obstetricia le brinda tranquilidad.....	38
Figura 9. El profesional de obstetricia es paciente para brindar la atención	39
Figura 10. ¿Hubo un trato amabilidad, respeto paciencia por el personal de obstetricia?.....	39
Figura 11. El profesional de obstetricia le brindar la atención oportuna.....	40
Figura 12. El profesional de obstetricia tiene una comunicación fluida con usted y los demás usuarios	40
Figura 13. La atención que brinda el profesional de obstetricia es rápida y de calidad	41
Figura 14. El profesional de obstetricia muestra destreza y habilidades	41
Figura 15. ¿El Personal de centro obstétrico contó con equipos y materiales necesarios para su atención?	42
Figura 16. ¿Le explicaron todo el procedimiento?	42

RESUMEN

En este trabajo, podemos observar, que, en la dimensión características demográficas de las puérperas, la edad de mayor prevalencia es de 21 a 24 años, representando un 34% del total, similar a un estudio realizado en Ecuador, donde, el grupo etario predominante fue el de adultos jóvenes con un 80,8% (Muso-Guano luisa).

Respecto a los ítems convivencia y procedencia, en ambos, se obtuvo el 64%, quienes conviven con esposo e hijos, y procede de un área urbana.

Así mismo, en la dimensión fiabilidad, el 54% de las puérperas, refiere que el profesional raras veces le brinda la confianza suficiente para expresarle sus inquietudes, el 56%, refiere que el profesional de obstetricia, raras veces, le brinda seguridad. En la dimensión empatía, se observa, que 56% de puérperas, refiere, que, raras veces el profesional le motiva a la recuperación, el 60%, refiere, que, el profesional raras veces, escucha sus inquietudes, el 52%, afirma que igualmente algunas veces le brinda tranquilidad, el 64%, opina que raras veces, el profesional es paciente para brindar la atención, y finalmente, el 72%, raras veces tiene un trato de amabilidad. En la dimensión capacidad de respuesta, el 58%, refiere, que, raras veces, recibió una atención oportuna, el 62%, que raras veces, tienen una comunicación fluida con el personal, el 62%, que la atención es rápida y de calidad, el 64%, refiere que algunas veces observó, que los profesionales cuentan con equipos, un 56%, refiere que pocas veces o raras veces, les explicaron el procedimiento, por lo tanto, la satisfacción en esta dimensión es media En la última dimensión profesionalismo, los resultados obtenidos en el ítem, destreza y habilidades del profesional, el 56%, refiere que, raras veces el personal muestra esas competencias, a diferencia de un 30%, que refiere que siempre las muestra, el 66%, refiere igualmente que raras veces, el personal emplea conocimientos, así mismo, el 22%, refiere que el profesional, se muestra organizado en la ejecución de sus actividades.

Palabras claves: Percepción, puérperas, calidad, atención, profesionales.

ABSTRACT

In this work, we can observe that, in the demographic characteristics dimension of postpartum women, the age of greatest prevalence is 21 to 24 years, representing 34% of the total, similar to a study carried out in Ecuador, where the predominant age group was young adults with 80.8% (Muso-Guano Luisa).

Regarding the items cohabitation and origin, in both, 64% were found to live with a husband and children, and come from an urban area.

Likewise, in the reliability dimension, 54% of postpartum women report that the professional rarely gives them enough confidence to express their concerns, 56% report that the obstetrics professional rarely gives them security. In the empathy dimension, it is observed that 56% of postpartum women report that the professional rarely motivates them to recover, 60% report that the professional rarely listens to their concerns, 52% affirm that they sometimes provide peace of mind, 64% believe that the professional is rarely patient in providing care, and finally, 72% rarely treat them kindly. In the responsiveness dimension, 58% reported that they rarely received timely care, 62% that they rarely have fluid communication with the staff, 62% that the care is fast and of quality, 64% reported that they sometimes observed that the professionals have equipment, 56% reported that they were rarely or rarely explained the procedure, therefore, satisfaction in this dimension is average. In the last professionalism dimension, the results obtained in the item, skill and abilities of the professional, 56% reported that the staff rarely shows these competencies, unlike 30%, who reported that they always show them, 66% also reported that the staff rarely uses knowledge, likewise, 22% reported that the professional is organized in the execution of their activities.

Keywords: Perception, postpartum, women, quality, care, professionals.

INTRODUCCIÓN

La apreciación de las mujeres después del parto sobre el nivel de la atención o su calidad es fundamental en la salud de las madres, ya que puede impactar significativamente el bienestar de las madres y de los recién nacidos. El parto viene a ser un acontecimiento de forma única y trascendental en la vida de las mujeres, y la calidad respecto a la atención recibida durante este tiempo pueden influir en sus percepciones y satisfacción con los cuidados maternos.

Las apreciaciones de las mujeres acerca del parto pueden variar según diversos factores, como la atención, la comunicación y los tratos del personal de salud en el transcurso del parto, además de la accesibilidad y excelencia de los servicios de salud. Es crucial considerar que estas percepciones pueden afectar la continuidad de la atención posparto, influyendo en la salud y el bienestar tanto de los recién nacidos como de las madres. Estas percepciones pueden variar según la experiencia y la cultura personal de cada mujer. En general, las atenciones deben ser seguras, eficaces, centradas en las mujeres, respetuosas y culturalmente sensibles. Esto abarca brindar información detallada y comprensible sobre las alternativas de atención durante el parto, respetar las elecciones de las mujeres y proporcionar apoyo tanto emocional como físico durante el proceso.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La salud es inherente a las personas y se considera un elemento crucial para el desarrollo social y económico a nivel global. Por ello, dar una atención que sea de calidad viene a ser una prioridad tanto para la institución pública como para la privada¹. La mortalidad materna viene siendo uno de los indicadores que muestra lo negativo de la salud que refleja tanto el desarrollo de un país como la calidad de la atención en los servicios de salud.²

La Organización Mundial de la Salud informó que a nivel mundial casi 300.000 mujeres perdieron la vida en el parto y el parto en 2015. Sobre del 90% de los decesos ocurrieron en países subdesarrollados como viene a ser el Perú, debido a complicaciones evitables, lo que demuestra la inequidad de la población en el acceso a atención médica oportuna y de alta calidad.³ El Perú respondió incorporando los Objetivos de Desarrollo Sostenible en sus políticas y estrategias de salud, el objetivo propuesto era "disminuir aproximadamente el 70% las muertes maternas por alguna complicación del embarazo, parto y posparto". Una de las estrategias principales, ha sido, el parto atendido por profesionales capacitados, lo que ha permitido que cerca del 70% de los partos en América Latina puedan ser asistido por un profesional que se encuentre capacitado.⁴

Uno de los mayores obstáculos persistentes en la atención sanitaria es la insatisfacción de los pacientes tras recibir una atención deficiente. Por lo tanto, enfatiza la importancia de encontrar soluciones a los problemas de cada establecimiento que puedan ser monitoreados a través de exámenes rutinarios de las atenciones que brindan.⁵

El Ministerio de Salud (MINSA) define la percepción como "la manera en que los usuarios perciben que una empresa o sociedad es relevante para los servicios que brinda". Según la disciplina de la psicología, "es un proceso cognitivo consciente que emite juicios de valor sobre sensaciones derivadas

del entorno físico y social a través de procesos de identificación, interpretación y significado". La percepción viene a ser uno de los procesos bioculturales basados en la estimulación física y sensorial. Los seres humanos adquieren e interpretan experiencias sensoriales a través de prácticas culturales e ideologías aprendidas en la escuela primaria. Para lograr este objetivo, las personas deben interactuar constantemente con el entorno social y ambiental. Luego, la selección seleccionará y organizará dos estímulos.”⁶

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la percepción de las puérperas respecto a la calidad de atención de los profesionales de obstetricia, del Centro de Salud Ambo-2023?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuál es la percepción de las puérperas respecto a la fiabilidad de los profesionales de obstetricia, del Centro de Salud Ambo-2023?
- ¿Cuál es la percepción de las puérperas respecto a la empatía de los profesionales de obstetricia, del Centro de Salud Ambo-2023?
- ¿Cuál es la percepción de las puérperas respecto a la capacidad de respuesta de los profesionales de obstetricia, del Centro de Salud Ambo-2023?
- ¿Cuál es la percepción de las puérperas respecto al profesionalismo de los profesionales de obstetricia, del Centro de Salud Ambo-2023?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la percepción de las puérperas respecto a la calidad de atención de los profesionales de obstetricia, del Centro de Salud Ambo-2023.

1.3.2. OBJETIVO ESPECIFICO

- Delimitar la percepción de las puérperas respecto a la fiabilidad de los profesionales de obstetricia, del Centro de Salud Ambo-2023.
- Definir la percepción de las puérperas respecto a la empatía de los profesionales de obstetricia, del Centro de Salud Ambo-2023.
- Precisar es la percepción de las puérperas respecto a la capacidad de respuesta de los profesionales de obstetricia, del Centro de Salud Ambo-2023.
- Describir la percepción de las puérperas respecto al profesionalismo de los profesionales de obstetricia, del Centro de Salud Ambo-2023.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Mejorar la salud materna incluye acciones que mejoran los accesos a las mujeres a un recurso productivo y a la obtención de un ingreso, mejoran sus estados nutricionales y le brindan un mejor acceso a la atención médica, la educación y los servicios sociales, interculturales, promoviendo la participación de la pareja, familia y comunidad.

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El presente esfuerzo se basa en la necesidad de mejorar la calidad de atención que brindan los profesionales de la salud, particularmente en obstetricia, ya que hay muchos miedos en esta etapa. Por lo tanto, un obstetra no se caracteriza por brindar atención integral a las mujeres durante el embarazo, el parto y el puerperio normal, proporcionar orientación y asesoramiento sobre salud sexual y reproductiva antes de la concepción, la concepción y después de la concepción con un enfoque de género, legal y transcultural que involucra a parejas, familias y comunidades.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Este estudio será de gran aporte; para que los profesionales de la salud puedan enfatizar en los mecanismos de mejora para fortalecer las habilidades de comunicación con los usuarios, así mismo crear estrategias para una atención de calidad y calidez.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLOGICA

La justificación teórica de este estudio es dar a conocer ampliamente, la calidad de atención respecto a la percepción de los usuarios, por consecuencia es importante realizar este estudio para que la institución y la sociedad pueda tener un conocimiento basado en la investigación científica que favorezca, a la atención oportuna y de calidad.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Existen ciertas limitaciones en cuanto, a la recopilación de la información, debido a que, se tienen que obtener su permiso correspondiente, para poder llevar a cabo la investigación, los cuales se están tramitando dentro de los plazos establecidos. Los cuales evitaran contra tiempos.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio es viable, ya que se tiene el recurso suficiente para ejecutarlo, así mismo el investigador se encuentra desarrollando sus prácticas pre profesionales en el Centro de Salud Ambo, ello permitirá acceder a información de primera mano.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Montiel-Alfonso, Benítez-Alfonzo, Ferreira, realizaron un estudio titulado, “Percepción de mujeres con relación a la atención recibida durante el parto y el puerperio en el servicio de obstetricia del Hospital Central del Instituto de Previsión Social, Paraguay-2022”, El objetivo del estudio fue evaluar cómo perciben las madres las atenciones recibidas en el parto en el ámbito del estudio. Se realizó un estudio de casos consecutivos entre junio y agosto de 2022, recolectando datos a través de entrevistas con madres ingresadas en la sala de partos. El tamaño de la muestra se calculó utilizando el programa Epiinfo, basado en la cantidad de partos (vaginales y cesáreas), teniendo un grado de confiabilidad del 95%, asimismo un nivel de error del 5%. Los resultados mostraron que las madres se encuentran conformes con la información y atención dada por los especialistas durante el parto. La mayoría también expresó una alta satisfacción con la atención médica, el interés y el cuidado personal recibido. Más de dos tercios de las encuestadas indicaron que necesitaban el apoyo de su pareja y deseaban su presencia durante el parto.⁷

Muso Guanoluisa, María., Orozco Pilatuña L., realizaron el estudio titulado “Satisfacción percibida de los cuidados del parto y puerperio inmediato y mediato en usuarias atendidas en el servicio de obstetricia del Hospital Vicente Corral Moscoso, Cuenca-Ecuador, 2019”, El objetivo de este estudio fue evaluar la satisfacción de las usuarias con el parto, la atención inmediata y el posparto. Se realizó un estudio observacional, descriptivo y transversal, utilizando la escala COMFOTS. Para el análisis estadístico se empleó la estadística descriptiva básica. Los resultados mostraron que los grupos etarios predominantes fueron los adultos jóvenes (80,8%), con un 39,4% en unión libre y un 56,9% con educación

secundaria. El 80,3% de las participantes no tenía empleo y el 50,7% vivía en zonas rurales. Del total de la muestra, el 56,06% de las usuarias estaban satisfechas con el trato recibido. En cuanto a la satisfacción con el parto, el 65,4% estaba muy satisfecho; con la atención posnatal, el 48,7% estaba muy satisfecho; con la atención de las enfermeras, el 53% estaba satisfecho; y con la logística y el ambiente, el 51,8% estaba satisfecho. En resumen, el mayor nivel de satisfacción se observó en el uso del plazo de entrega, mientras que el menor nivel de satisfacción se relacionó con el uso de NB. Los principales factores de insatisfacción fueron: los conocimientos adquiridos, la atención de apoyo, el momento en que la enfermera enseña el cuidado del RN y la pareja, el manejo del RN en la asfixia, la limpieza y las cantidades y calidad cuando esten hospitalizados.⁸

Londoño G., realizó el estudio denominado “Evaluación de la calidad de la atención en gestantes en la fase de parto que asistieron a una Institución de Salud de mediana y alta complejidad en el Departamento del Cauca-Colombia, 2020”, el objetivo de este trabajo fue evaluar la calidad de la atención brindada a gestantes en fase preparatoria. La metodología se basó en dos fuentes principales: información primaria obtenida mediante entrevistas semiestructuradas que evaluaron la calidad de la atención y proporcionaron datos sociodemográficos, e información de fuente secundaria obtenida de fuentes como son documentos a nivel nacional que revisaron el marco normativo, el tipo de atención y la calidad de la misma. Primero, hizo caracterizaciones sociodemográficas de la población utilizando un instrumento propio, lo que permitió identificar el tipo de población atendida en el área de ginecología y obtener la información relevante para la investigación. El método SERVQUAL fue utilizado para visualizar la percepción de la calidad de la atención mediante cinco dimensiones: empatía, luego se encuentra la confiabilidad, después esta las capacidades de respuesta, algún elemento tangible y por último el de seguridad. Además, surgieron dos categorías adicionales durante el proceso: una relacionada con el impacto de la pandemia de COVID-19

en la atención médica y otra que consistió en dos preguntas específicas que permitieron a las participantes ampliar información importante no cubierta en otras preguntas o dimensiones. Esto proporcionó una opinión más precisa sobre los aspectos positivos y negativos de la atención y algunas recomendaciones para mejorarla. Se concluyó que cada paciente espera recibir una atención específica basada en sus experiencias, las experiencias compartidas por otros o sus constructos mentales.⁹

Borges L., realizó el estudio titulado “Percepción de mujeres sobre el cuidado humanizado de enfermería durante la atención en el parto”, El objetivo de este estudio fue describir la percepción de las mujeres sobre la atención humanizada de enfermería durante el parto. Se realizó un estudio descriptivo, transversal y no experimental entre enero y diciembre de 2019, con la participación de 121 mujeres ingresadas en el hospital de atención posparto Ciro Redondo de Artemisa, Cuba. Se utilizó el instrumento “Conducta Percibida de Enfermería en Enfermería” versión 3, y se analizaron las frecuencias mediante la estadística descriptiva y una escala de calificación tipo Likert. Los resultados mostraron que el 96,69% de las mujeres percibieron la atención humanizada solo algunas veces, y el 88,42% la apreció casi siempre en las dimensiones del instrumento. Las características de enfermería obtuvieron uno de los mayores porcentajes en las categorías como: siempre con un 75,20%. La mayoría de las participantes consideró que la atención humanizada por parte de las enfermeras durante el parto fue ocasional.¹⁰

Jerez L., realizó el estudio titulado “Percepción de la puérpera sobre la atención del parto humanizado brindado por el profesional de enfermería”, El propósito de este estudio fue explorar cómo las mujeres que han dado a luz perciben la atención humanizada proporcionada por los que laboran en el área de enfermería en el parto. Este estudio cualitativo, de diseño descriptivo. Los resultados mostraron una variabilidad significativa en las percepciones de las participantes sobre la atención humanizada del parto, influenciadas principalmente por su

nivel educativo y ocupación. Las madres valoraron especialmente los apoyos emocionales, las comunicaciones efectivas, cada medida de confort, las informaciones adecuadas, los acompañamientos y las gestiones de los acompañamientos familiar. La principal dimensión del parto humanizado, de acuerdo a la OMS, que se han evidenciado en dicha investigación fue los acompañamientos, los apoyos emocionales, las provisiones de información, las comunicaciones y cada medida de confort.¹¹

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Alejos F., realizó el estudio titulado “Percepción de las puérperas sobre la calidad de atención recibida por los profesionales de la salud”, el objetivo de este estudio fue evaluar cómo perciben las puérperas la calidad de la atención recibida por los profesionales de la salud. Se realizó un estudio prospectivo, descriptivo, transversal y observacional. La muestra incluyó a 217 puérperas que dieron a luz por parto vaginal eutócico, utilizando una encuesta SERVPEF validada. El grupo de edad predominante fue de 18 a 29 años (70.5%), y el 48.4% tenía educación secundaria completa. En cuanto al estado civil, el 82.5% eran casadas y el 49.8% no tenían empleo. La mayoría de las participantes eran peruanas (89.4%), seguidas por venezolanas (10.3%). De acuerdo a la encuesta 58.5% no hizo control prenatal. Respecto a la siguiente dimensión de confiabilidad ha mostrado un bajo nivel de satisfacción solo el 38.7% indica que fue moderada la atención. La dimensión de capacidades de respuestas, aspecto tangible, considerando también la empatía y por último la seguridad ha mostrado un nivel moderado de satisfacción, Por último, la dimensión de aspecto tangible y seguridad evidencia que hay insatisfacción. También evidenció que el 50.7% de las puérperas están satisfechas con las atenciones médicas.¹²

Gómez E. y Amaro N., realizaron un estudio titulado, “Atención prenatal y satisfacción de las gestantes atendidas en el Puesto de Salud 1ero de mayo-Distrito Santa María, 2021”, El objetivo de este estudio fue analizar la relación entre la satisfacción de las gestantes. La metodología

fue de tipo básico, con un enfoque cuantitativo y un alcance correlacional. El diseño fue no experimental y transversal. La población consistió en 115 gestantes, de las cuales se seleccionó una muestra de 89 mediante muestreo probabilístico aleatorio simple. Se utilizó la técnica de encuesta, administrando cuestionarios para evaluar la muestra. Los resultados mostraron una relación que viene a ser significativa entre las atenciones prenatales y sus satisfacciones, contrastada por el Rho de Spearman con un nivel significativo de 0.000 y en el cálculo el coeficiente fue de 0.737. Así mismo, se ha encontrado que la dimensión de anamnesis (Rho igual a 0.670), exámenes clínicos (Rho igual a 0.715) y también en el indicador de educación materna (Rho igual al 0.754) dichos indicadores están relacionadas con la satisfacción de las pacientes. En conclusión, se halló una correlación significativa entre la satisfacción de las gestantes atendidas.¹³

Mendoza Y. y Quispe C., realizaron un estudio titulado, "Calidad en la atención del parto en usuarias del servicio de obstetricia. Hospital II Essalud de Ayacucho, agosto - octubre 2019", El objetivo de este estudio fue evaluar la calidad de la atención del parto percibida por las usuarias del servicio de Obstetricia. Se trató de una investigación aplicada, de nivel descriptivo, con un diseño no experimental cuantitativo. La muestra estuvo compuesta por 124 mujeres puérperas con parto eutócico atendidas en dicho hospital. Según el análisis de datos, el 41,9% (52) de las puérperas expresaron que la atención al parto fue de alta calidad y se mostraron satisfechas con la misma. Al hacer la contratación la hipótesis con la prueba Chi cuadrado, se ha encontrado significancia de tipo estadístico (p menor al 0,05), entonces se puede decir que ambas variables del estudio se encuentran relacionadas ¹⁴

Contreras S., realizó el estudio titulado, El estudio "Expectativas y percepciones de la calidad de atención en puérperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén, 2019" El estudio se propuso identificar la relación entre las expectativas y las percepciones de la calidad en la atención de las puérperas inmediatas. Se empleó un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo y correlacional. La

población incluyó a todas las puérperas inmediatas que dieron a luz en el hospital entre marzo y mayo de 2019. Basado en los registros de 2018, se atendieron 900 partos en esos meses. La muestra consistió en 68 puérperas con características de tipo inmediata. El resultado ha demostrado un nivel alto en las correlaciones entre la expectativa de fiabilidad con un 0.846, respecto a las capacidades de respuestas fue de 0.968, en cuanto a la seguridad 0.989, en cuanto al nivel de empatía fue de 0.987 y respecto al aspecto tangible 0.984 con las percepciones en las atenciones recibidas.¹⁵

Morales Y., realizó el estudio titulado, “Percepción de la calidad de atención del parto y violencia obstétrica en puérperas inmediatas de dos Maternos Infantiles de Lima”, El objetivo de este estudio fue comparar cómo se percibe la calidad de la atención del parto y la violencia obstétrica. Se trató de un estudio descriptivo-comparativo, no experimental. La muestra incluyó a 327 puérperas inmediatas (195 del norte y 132 del sur). Se utilizaron dos encuestas: SERVIPERF para evaluar la calidad de la atención y OVO para medir la violencia obstétrica. El análisis estadístico se realizó con softwares estadísticos. El resultado mostró que las percepciones globales de la calidad de las atenciones se situaron en una satisfacción de tipo moderada, con un 47.7% en el norte y un 50.8% en el sur. El 21% de las puérperas del norte y el 18.2% de las del sur percibieron violencia obstétrica. En el CMI del norte, las mayores insatisfacciones se observaron en los aspectos como la empatía, el nivel de seguridad y el grado de confianza (siendo el primero con 16%, el segundo con 10.8% y el último con 18.5%, respectivamente). La violencia obstétrica fue más alta en el norte, especialmente en las dimensiones de medicalización y patologización estuvo con un 56.4%, y por otra parte el parto no espontáneo fue más frecuente en el norte con un 33.33%. En conclusión, se llega a que 90% de las puérperas inmediatas de ambos centros estaban satisfechas con la atención recibida, y la percepción de violencia obstétrica global fue baja en ambos grupos.⁶

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

En el ámbito local, se encontró dos antecedentes que son considerados en la investigación.

Soto, Ureta, realizaron el estudio titulado, “Percepción de la puérpera sobre la calidad atención de parto humanizado en el Centro de Salud “Las Moras”- Huánuco 2021”, El objetivo de este estudio fue analizar la relación entre la percepción de las mujeres que han dado a luz y la calidad de la atención humanizada durante el parto. Se llevó a cabo un estudio descriptivo, prospectivo y no experimental, utilizando un muestreo no probabilístico por conveniencia. La recolección de datos se realizó mediante encuestas, utilizando una guía de entrevista basada en el modelo SERVQUAL modificado para evaluar la calidad de la atención humanizada. La población del estudio consistió en 90 mujeres que habían dado a luz, con una muestra de 50 participantes. Los resultados indicaron que el 48.6% de las participantes estaban insatisfechas con la dimensión de Confianza de la calidad de la atención. Además, el 48% expresó insatisfacción en la dimensión de Capacidad de Respuesta, el 50.8% en Seguridad, el 55.5% en Empatía, el 51.3% en Aspectos Tangibles y el 52% en la calidad general de la atención humanizada durante el parto. En conclusión, la percepción de la calidad de la atención humanizada en el Centro de Salud “Las Moras” fue considerada de nivel regular. ¹⁷

Carrasco A., realizo un estudio titulado, “Calidad de atención del parto humanizado percibida por la puérpera mediata, Servicio de Centro Obstétrico del Hospital II-I Tocache, Tocache 2019”, El objetivo de este estudio fue evaluar el nivel de calidad de la atención humanizada en la muestra del estudio. Se adoptó un enfoque cuantitativo, observacional, transversal, prospectivo y descriptivo, con un diseño comparativo. La población estuvo compuesta por 99 puérperas, de las cuales se seleccionó una muestra probabilística de 82. Se incluyeron puérperas mediatas con algún grado de escolaridad. La recolección de datos se realizó mediante entrevistas individualizadas, utilizando una escala

validada para medir la calidad de la atención humanizada durante el parto. Para el análisis inferencial se utilizó la prueba de chi cuadrado. Los resultados indicaron que el 39.0% (32) de las puérperas calificaron la calidad de la atención como regular, mientras que el 31.7% (26) la consideraron buena. No se encontró una relación significativa entre la calidad de la atención y las características sociodemográficas de las puérperas mediatas (edad adulta joven, estado civil de convivientes, nivel educativo secundario). En conclusión, la mayoría de las puérperas mediatas percibieron la calidad de la atención humanizada durante el parto como regular o buena.¹⁸

Rodríguez G., realizó un estudio titulado, “Percepción de las puérperas sobre calidad de atención durante el parto. Centro de Salud Santa María del Valle, Huánuco – 2023”, el objetivo de esta investigación fue evaluar cómo perciben las puérperas la calidad de la atención durante el parto. Se realizó un estudio descriptivo, observacional, prospectivo y de corte transversal, utilizando encuestas como instrumento. La muestra fue de 36 puérperas. El resultado demostró que el 44% de las pacientes eran de entre 25 y 40 años, el 53% eran de una zona rural. Respecto a la dimensión de aspecto tangible, el 39% mencionan que fueron muy buenas las atenciones, el 55% califica como buenas, En la dimensión que mide la capacidad de respuesta, el 50% consideran como muy buenas, el 44% indica que fueron buenas. En cuanto a la dimensión de empatía, el 56% indica que fue muy buena, el 32% indica que solo buena y el resto de regular a mala En la dimensión de seguridad, el 40% mencionan que fue muy buena, el 47% apreciaciones que fue buena y el resto como regular y mala. Por último, en la dimensión de fiabilidad, el 48% indicaron que fue muy buena, el 47% mencionaron que fue buena y el 5% considera que fue mala. En conclusión, la percepción general de las puérperas en cuanto a la atención ha sido muy buena.¹⁹

Díaz L., Rojas J., realizaron una investigación titulada, “Satisfacción de las puérperas sobre la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Ambo–Huánuco, 2022”, el propósito del estudio ha sido analizar

las relación entre las satisfacciones de las puérperas con respecto a la calidad de las atenciones durante el parto en el ámbito de estudio Se realizó una investigación no experimental y prospectiva con enfoques de tipo cuantitativos y nivel de la investigación descriptiva correlacional. La población fue de 102 puérperas, de las cuales 64 fueron seleccionadas para sus primeros controles de puerperio en los siete días después del parto. El muestreo ha sido de tipo no probabilístico, basado en cada criterio de inclusión y así mismo de exclusión. Se utilizó la técnica de entrevista y dos cuestionarios como herramientas. Se utilizó la prueba estadística Chi-cuadrado para poder hacer una contrastación de las hipótesis. Como resultado se mostro cada característica sociodemográfica predominante de la muestra como la edad que varía entre 20 a 24 que representa el 50%, los estados civiles donde predomina el conviviente con 63% y el nivel de educación, siendo el que más predomina el nivel secundario con un 36%. El 55% son amas de casa y el 81% son de una zona rural. Respecto a la calidad de las atenciones de los partos, el 78% de las pacientes mencionaron que las atenciones han sido de forma regular, en tanto el 22% pone una calificación como mala. En tanto los niveles de satisfacción en la denominada dimensión humana, el 91% de muestra esta satisfecha. La contrastación de hipótesis evidenció una relación significativa entre las variables en estudio, concluyendo que la mayoría de las pacientes que habían sido atendidas es encontraban satisfechas.²⁰

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. TEORÍA DE LA CALIDAD DE JURAN

Las opiniones de los usuarios son fundamentales para evaluar la calidad de un servicio. Además, gestionar eficazmente las características y la ausencia de defectos contribuye a mejorar la calidad.²¹

2.2.1.1. TEORÍAS DE LA CALIDAD DE CROSBY

Se menciona que, si los diseños de los servicios son inadecuados, no podrá satisfacer eficazmente alguna necesidad de los usuarios, lo que resultará en la insatisfacción de los usuarios.

Además, se señala que no debe haber conformismo con la calidad actual del servicio, sino que se debe poner énfasis en la prevención.²²

2.2.1.2. PUERPERIO

Se define como el periodo que transcurre desde la expulsión de la placenta por el útero hasta un límite variable, generalmente de 6 semanas, durante el cual el organismo femenino retorna a la normalidad. Este periodo se caracteriza por una serie de cambios anatómicos y funcionales progresivos. Después del parto, siempre quedan señales permanentes que indican su ocurrencia, especialmente si fue un parto intervenido. Clásicamente, este periodo se divide en varias etapas:

- Puerperio inmediato: viene a ser las primeras 24 horas.
- Puerperio precoz: comienza desde 2 a 7 – 10 días (primera semana).
- Puerperio tardío: hasta los 40 – 45 días (regreso de las menstruaciones)²³

2.2.1.3. CALIDAD DE SALUD

La Organización Mundial de la Salud define esta cualidad como la capacidad de proporcionar al paciente diagnósticos es posible un servicio terapéutico que lo lleven al mejoría en su salud, considerando los conocimientos actuales y cada factor biológico de los pacientes, con el menor uso de recursos, la menor exposición a riesgos adicionales y la máxima satisfacción del paciente. Podemos entender la asistencia médica eficaz como la resolución de problemas de salud con la mayor garantía posible, adaptándose a nuestras necesidades, utilizando el conocimiento actual y en mínimo tiempo en lo posible, sin incidentes.²⁴

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

2.3.1. FIABILIDAD

La fiabilidad se define por una trayectoria sólida y consistente en la expresión de la verdad o en no defraudar. Es importante mencionar que, en algunos casos, aunque no existan pruebas concretas, una persona puede ser considerada confiable simplemente por la confianza que inspira en los demás, incluso si no cumple con todas las condiciones verificables.²⁵

2.3.2. EMPATÍA

El enfoque centrado en el paciente es esencial para brindar una atención de calidad en los servicios de salud. Un principio fundamental de este enfoque es la comunicación entre el médico y el paciente, donde la empatía juega un papel crucial. En el ámbito de la atención sanitaria, la empatía médica se define como la disposición del médico para entender la experiencia del paciente y comunicarle esa comprensión. Este concepto destaca el componente cognitivo, aunque también reconoce la importancia del componente afectivo en la relación entre los pacientes y los profesionales del sector salud.²⁶

2.3.3. CAPACIDAD DE RESPUESTA

Puede ser evaluada de forma integral, tomando en cuenta las cualidades propias del sistema mediante sus recursos, resultados inmediatos y a mediano plazo, y determinando cómo el sistema cubre las necesidades de salud de las personas mayores.²⁷

2.3.4. PROFESIONALISMO

El conjunto de principios éticos y deontológicos, junto con los valores y comportamientos, respaldan el compromiso de los profesionales de la salud con el servicio a la comunidad. Estos principios evolucionan con los cambios sociales y refuerzan la confianza que la población deposita en los médicos.²⁸

2.4. VARIABLE

2.4.1. VARIABLE DE ESTUDIO

Percepción de las puérperas sobre la calidad de atención de los profesionales de obstetricia.

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICION
Variable de estudio Percepción de las puérperas sobre la calidad de atención de los profesionales de obstetricia.	Se refiere a la impresión del usuario respecto a los servicios recibidos y si estos satisfacen sus necesidades durante la atención brindada. La calidad de la atención se refiere al nivel en que el servicio de salud para individuos y comunidades incrementan la posibilidad de lograr algún resultado de salud óptimos. Esta calidad se fundamenta en el conocimiento profesional basado en las evidencias y es crucial para alcanzar la cobertura a nivel universal.	Fiabilidad	-Confianza.	Cualitativa	Nominal
			-Seguridad.		
		Empatía	-Motivación.	Cualitativa	Nominal
			-Actitud de escucha.		
			-Tranquilidad.		
			-Paciencia.		
		Capacidad de respuesta	-Atención oportuna.	Cualitativa	Nominal
			-Comunicación asertiva.		
			-Rapidez.		

	-Habilidad.		
	-Empleo de		
Profesionalismo	conocimientos.	Cualitativa	Nominal
	-Organización.		

CAPÍTULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Es de tipo observacional, lo que implica que se limitará a observar y describir los fenómenos. En este tipo de investigación, el investigador se mantiene a la expectativa, viendo cada efecto de las exposiciones en cada sujeto de estudio o las relaciones entre cada factor de riesgo y el resultado final. (Vallejos, 2002).²⁹

3.1.1. ENFOQUE

El enfoque cuantitativo se caracteriza por la recolección y análisis de datos numéricos sobre variables, estudiando propiedades y fenómenos medibles. Este tipo de investigación se centra en cada fenómeno que puede ser cuantificados, como La cantidad de hijos, edades, pesos, estaturas, aceleración, masa, nivel de hemoglobina, cociente intelectual, entre otros. El propósito principal es dar descripciones, explicaciones, predicciones y controles objetivos de las causas de estos fenómenos, utilizando técnicas estadísticas para analizar los datos recolectados. Las conclusiones se basan en el uso riguroso de la cuantificación tanto en la recopilación como en los procesamientos, análisis e interpretación de los resultados. (Kerlinger, 2002).³⁰

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

De carácter descriptivo, este tipo de investigación recopila información cuantificable que puede emplearse para realizar inferencias estadísticas sobre el público objetivo mediante el análisis de datos. Se utiliza cuando se busca describir exhaustivamente una realidad en todos sus componentes principales. A través del método de análisis, esta investigación permite caracterizar un objeto de estudio o una situación específica, destacando sus características y propiedades.³¹

3.1.3. DISEÑO

El diseño es de corte transversal, ya que el instrumento se aplicó en un solo instante y las variables se medirán en una sola ocasión.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

Es constituida por las puérperas que se atendieron entre los meses de agosto a diciembre de 2023, en el Centro de Salud Ambo, se tomó como muestra a 50 de ellas.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se empleará un cuestionario estructurado, que contiene preguntas cerradas politómicas, y será evaluado a través de la escala de Likert.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Se utilizarán tablas de frecuencia, proporciones y gráficos para la estadística descriptiva. Por lo tanto, se utilizan medidas de tendencias centrales y dispersión para evaluar cada variable analizada.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Tabla 1. Características demográficas de las puérperas, Centro de Salud Ambo, 2023

Características demográficas	n=50	
Edad en años	fi	%
Menor de 20 años	8	16
21-24 años	17	34
25-29 años	8	16
30-34 años	10	20
35 a mas	7	14
Convivencia		
Esposo e hijos	32	64
Solo hijos	11	22
Otros familiares	7	14
Procedencia		
Urbana	32	64
Rural	18	36

Fuente. Guía de entrevista de las características demográficas.

En la tabla 1, podemos observar, las características demográficas de las puérperas atendidas en el Centro de Salud Ambo, 2023, con respecto a la edad, la de mayor prevalencia es de 21 a 24 años, representando un 34% (17), en cuanto a la convivencia el 64% (32), convive con esposo e hijos, así mismo, la mayoría procede de zona urbana, representando un 64% (32).

Tabla 2. Dimensión fiabilidad

Dimensión fiabilidad	n=50	
El profesional de obstetricia le brinda la confianza suficiente para expresarle sus inquietudes.	fi	%
Nunca		
Raras veces		
Siempre	7	14
El profesional de obstetricia le brinda seguridad.	27	54
Nunca	16	32
Raras veces		
Siempre	8	16
	28	56
	14	28

Fuente. Encuesta de recolección de datos

En la tabla 2, podemos observar, las interrogantes correspondientes a la dimensión fiabilidad, donde el 54% (27), refiere que el profesional de obstetricia raras veces le brinda la confianza suficiente, respecto a la seguridad, el 56% (28) de puérperas refiere, que, raras veces el profesional de obstetricia le brinda seguridad.

Tabla 3. Dimensión empatía

Dimensión empatía	n=50	
El profesional de obstetricia le motiva a la recuperación.	fi	%
Nunca	8	16
Raras veces	33	66
Siempre	9	18
El profesional de obstetricia escucha atentamente sus inquietudes o temores.		
Nunca	11	22
Raras veces	30	60
Siempre	9	18
El profesional de obstetricia le brinda tranquilidad.		
Nunca	11	22
Raras veces	26	52
Siempre	13	26
El profesional de obstetricia es paciente para brindar la atención.		
Nunca	7	14
Raras veces	32	64
Siempre	11	22
¿El personal de obstetricia mostró amabilidad, respeto y paciencia en su trato?		
Nunca	3	6
Raras veces	36	72
Siempre	11	22

Fuente. Encuesta de recolección de datos

En la tabla 3, se puede observar, los criterios, evaluados en la dimensión empatía, donde el 66% (33), puérperas, refieren, que el profesional de obstetricia raras veces le motiva a la recuperación, así mismo el 60% (30), refiere que raras veces el profesional de obstetricia, escucha atentamente sus inquietudes o temores, por otro lado, el 52% (26), refiere, que, raras veces le brinda tranquilidad, el 64% (32), refiere que el profesional de obstetricia raras veces es paciente para brindar la atención, por último, el 72% (36), que raras veces, hubo un trato de amabilidad, respeto y paciencia por el personal de obstetricia.

Tabla 4. Dimensión capacidad de respuesta

Dimensión capacidad de respuesta	n=50	
	fi	%
El profesional de obstetricia le brindar la atención oportuna.		
Nunca	8	16
Raras veces	29	58
Siempre	13	26
El profesional de obstetricia tiene una comunicación fluida con usted y los demás usuarios.		
Nunca		
Raras veces	7	14
Siempre	31	62
La atención que brinda el profesional de obstétrica es rápida y de calidad.	12	24
Nunca		
Raras veces	6	12
Siempre	31	62
¿ El personal del centro obstétrico disponía de los equipos y materiales necesarios para brindar atención?	13	26
Nunca	6	12
Raras veces	32	64
Siempre	12	26
¿Le explicaron todo el procedimiento?		
Nunca	7	14
Raras veces	28	56
Siempre	15	30

Fuente. Encuesta de recolección de datos

En la tabla 4, podemos observar, la percepción de las puérperas, respecto a la dimensión capacidad de respuesta, el 58% (29), refiere que raras veces el profesional de obstetricia le brinda atención oportuna, el 62% (31), refiere raras veces tiene una comunicación fluida, igualmente el 62% (31), refiere que raras veces reciben una atención rápida y de calidad, así mismo el 64% (31), refiere que raras veces el personal de centro obstétrico fue dotado con su respectivo equipo y material util para su atención, por último el 64% (32), refiere que raras veces le explicaron sobre todo el procedimiento.

Tabla 5. Dimensión profesionalismo

Dimensión profesionalismo	n=50	
El profesional de obstetricia muestra destreza y habilidades.	fi	%
Nunca		
Raras veces	7	14
Siempre	28	56
	15	30
El profesional de obstetricia emplea sus conocimientos al brindar la atención.		
Nunca		
Raras veces	2	4
Siempre	33	66
	15	30
El profesional de obstetricia es organizado en la ejecución de sus actividades.		
Nunca		
Raras veces		
Siempre	6	12
	33	66
	11	22

Fuente. Encuesta de recolección de datos

En la tabla 5, se puede apreciar, la percepción de las puérperas, respecto al profesionalismo de los profesionales de obstetricia, donde el 56% (28), refiere que raras veces muestra destreza y habilidades, el 66% (33), refiere que raras veces nota que emplea sus conocimientos al brindar la atención, y finalmente el 66% (33), refiere que raras veces, el profesional de obstetricia es organizado en la ejecución de sus actividades.

4.2. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DE LAS PUÉRPERAS, CENTRO DE SALUD AMBO, 2023

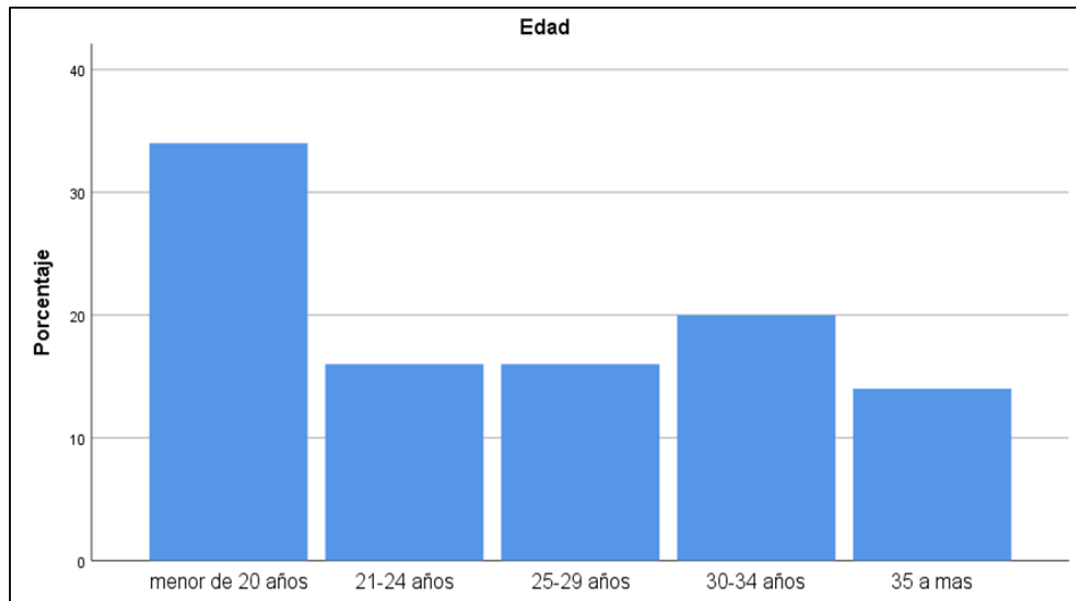


Figura 1. Edad

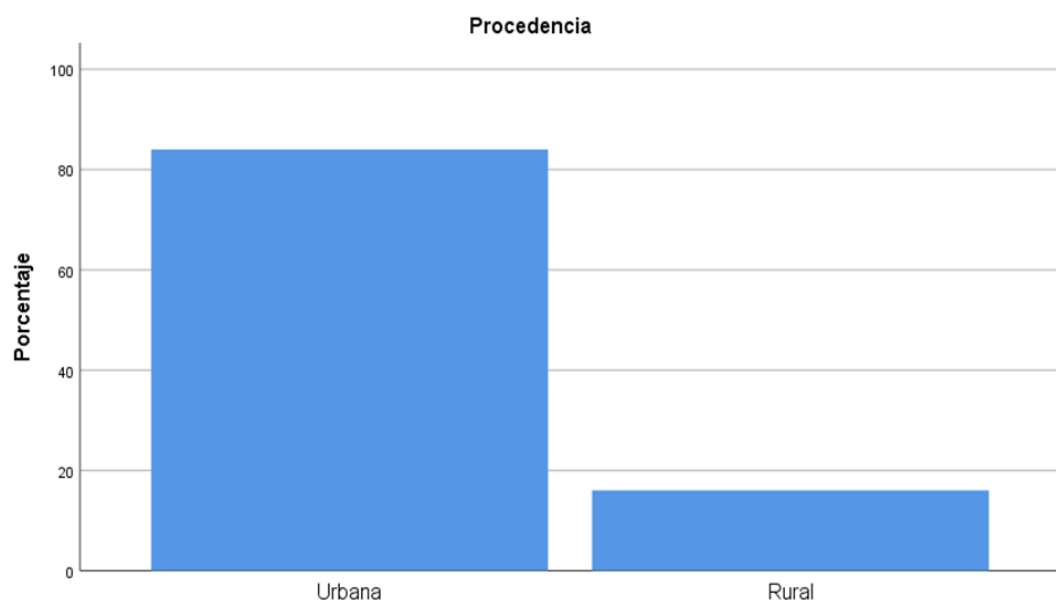


Figura 2. Procedencia

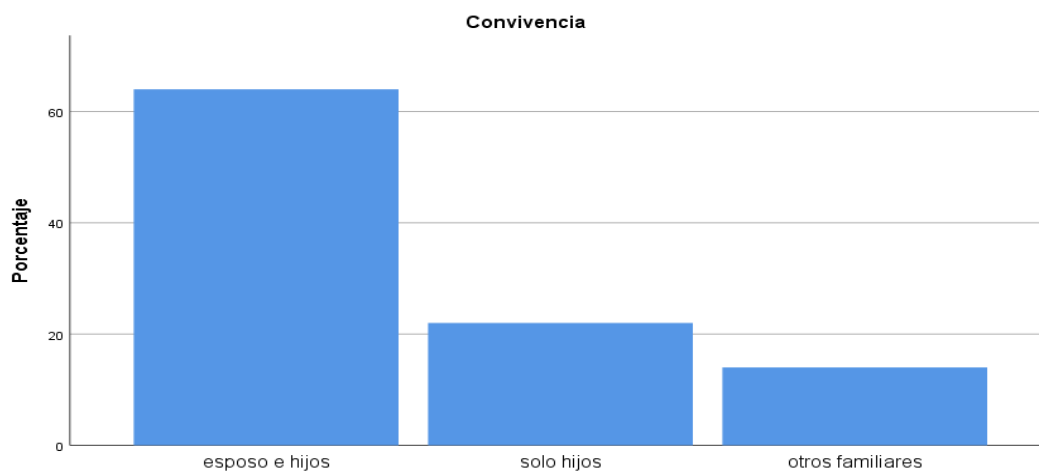


Figura 3. Convivencia

❖ DIMENSIÓN FIABILIDAD

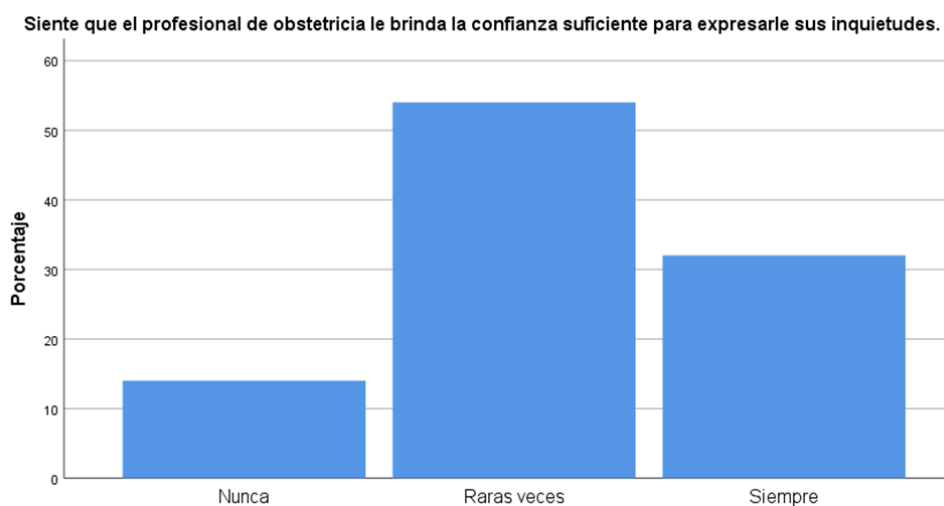


Figura 4. Siente que el profesional de obstetricia le brinda la confianza suficiente para expresarle sus inquietudes

❖ DIMENSIÓN EMPATÍA

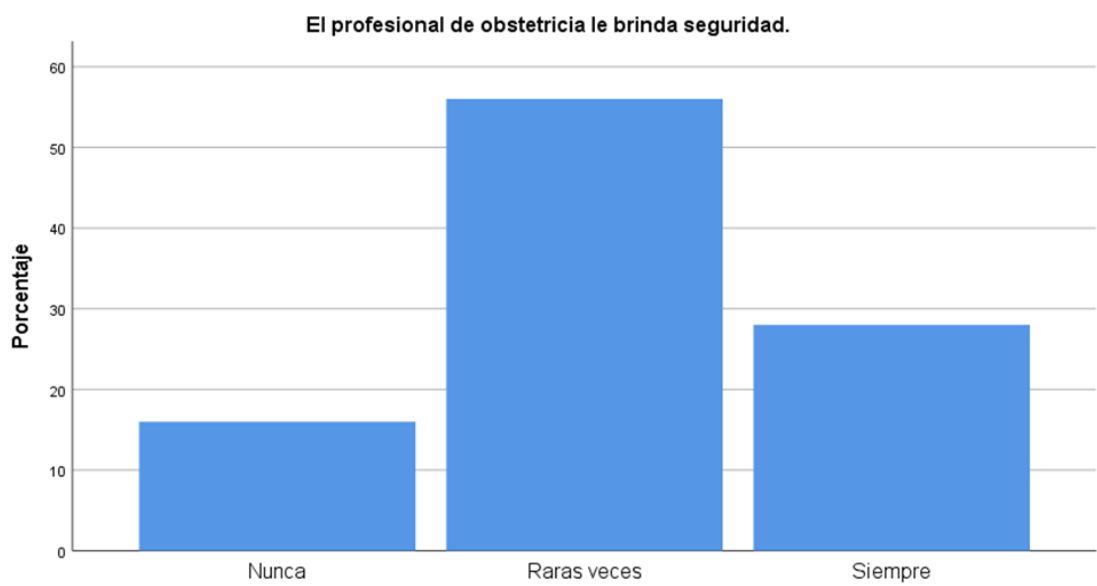


Figura 5. El profesional de obstetricia le brinda seguridad

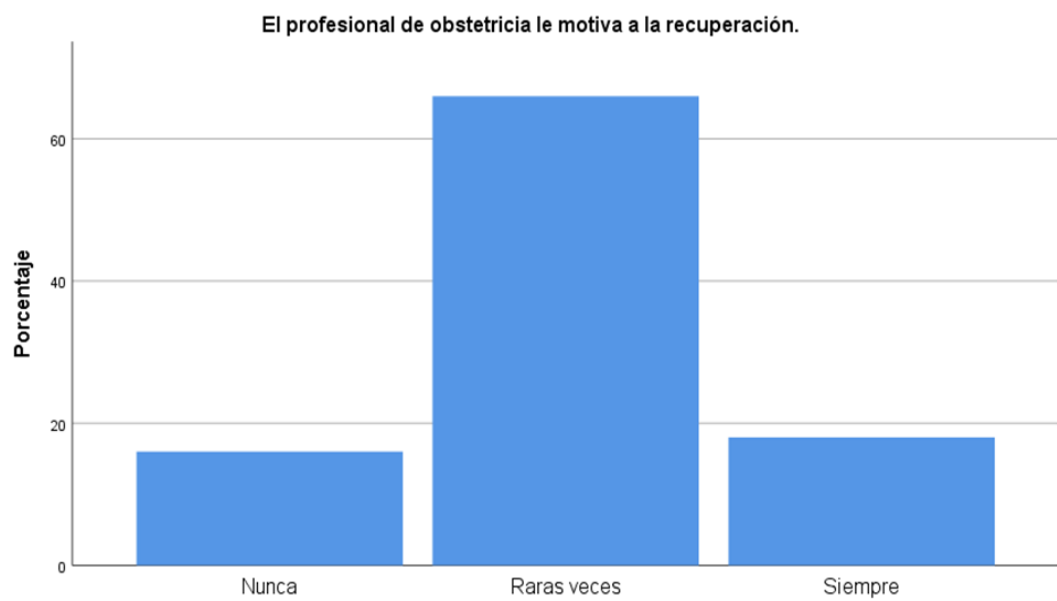


Figura 6. El profesional de obstetricia le motiva a la recuperación

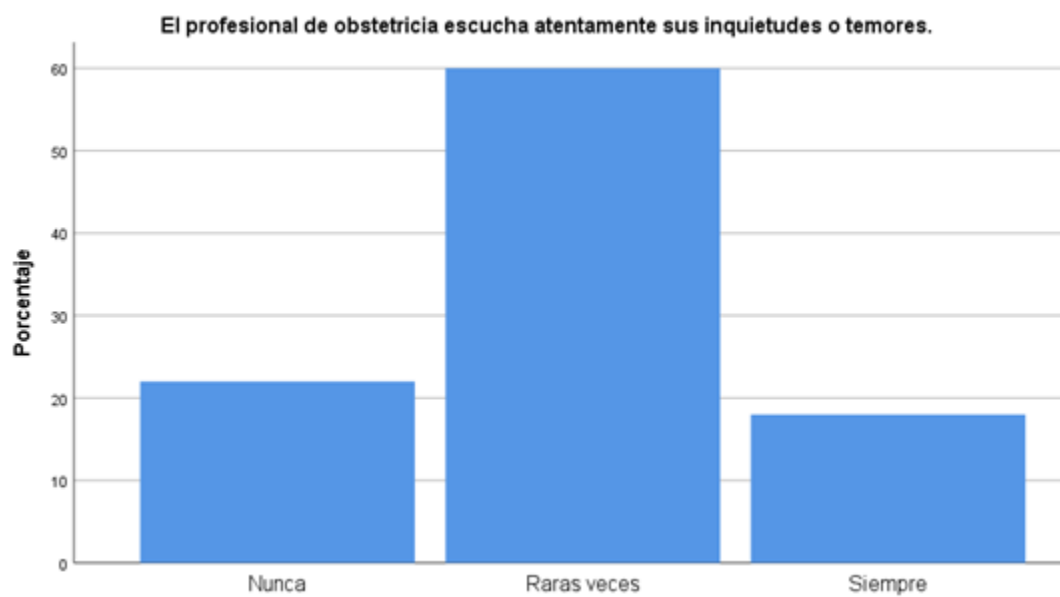


Figura 7. El profesional de obstetricia escucha atentamente sus inquietudes o temores

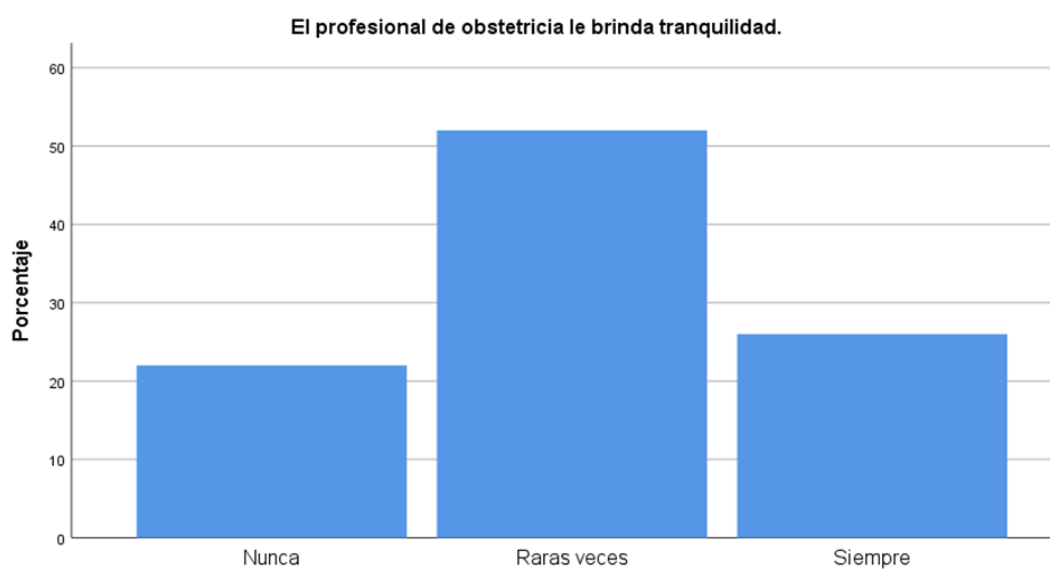


Figura 8. El profesional de obstetricia le brinda tranquilidad

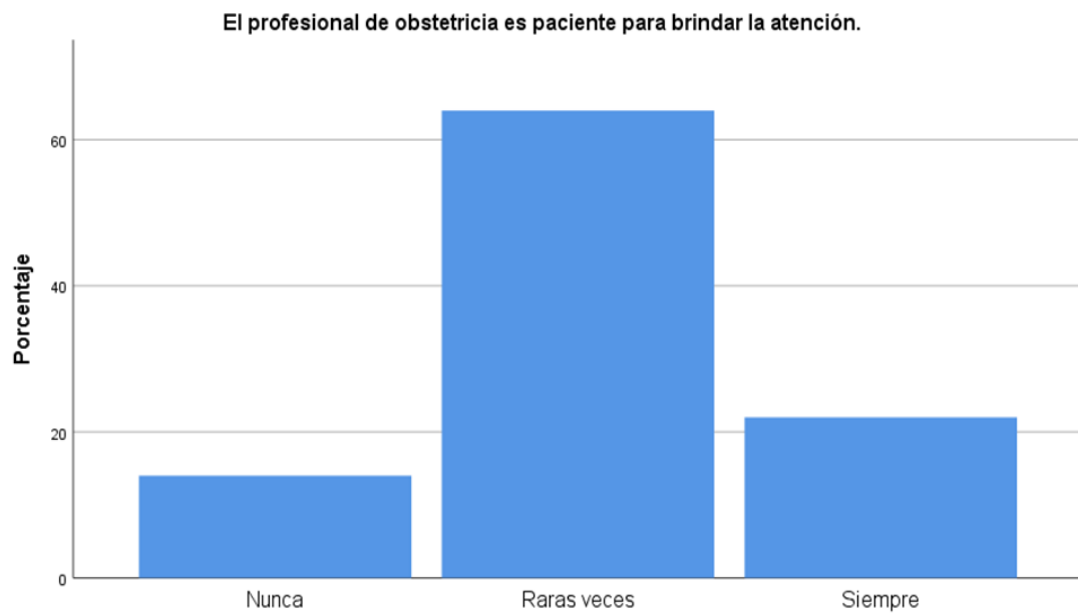


Figura 9. El profesional de obstetricia es paciente para brindar la atención

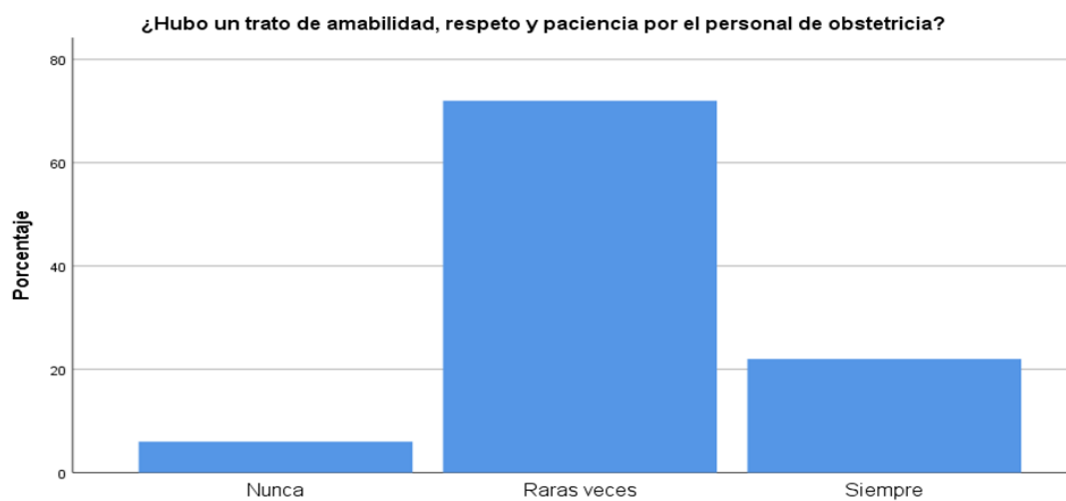


Figura 10. ¿Hubo un trato amabilidad, respeto paciencia por el personal de obstetricia?

❖ **DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA.**

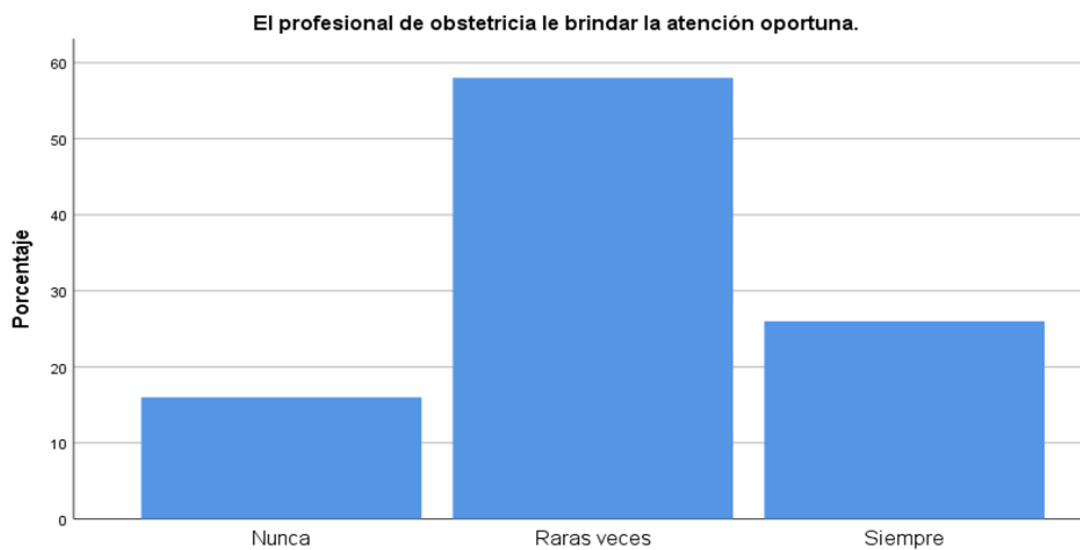


Figura 11. El profesional de obstetricia le brindar la atención oportuna

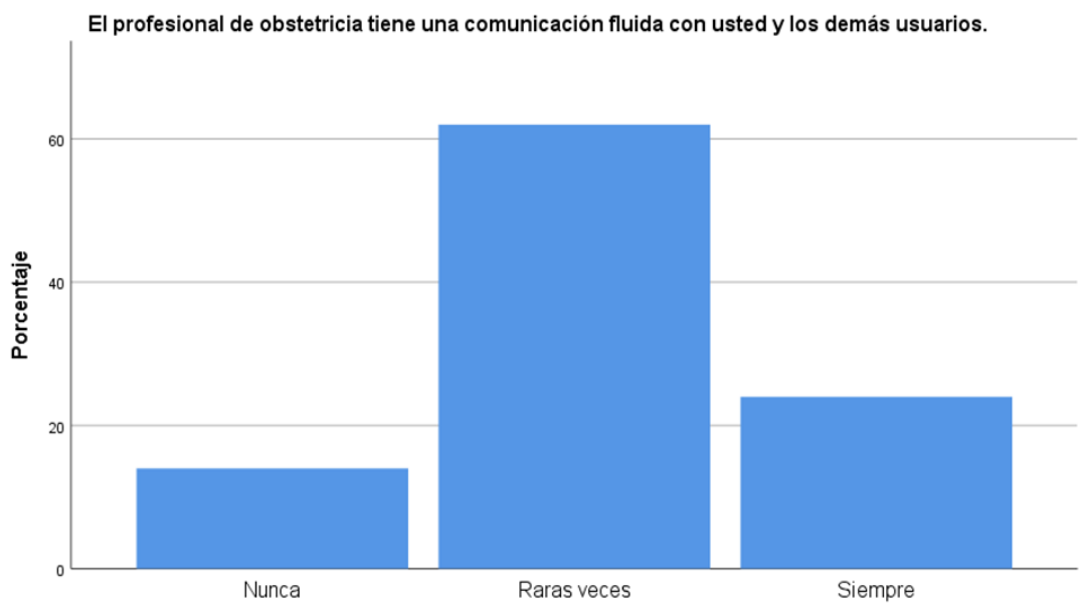


Figura 12. El profesional de obstetricia tiene una comunicación fluida con usted y los demás usuarios



Figura 13. La atención que brinda el profesional de obstetricía es rápida y de calidad

❖ DIMENSIÓN PROFESIONALISMO

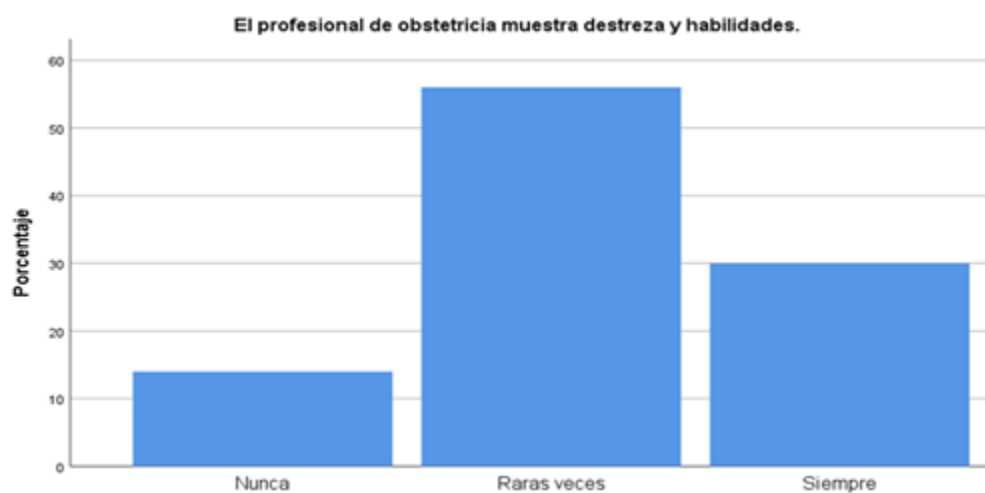


Figura 14. El profesional de obstetricia muestra destreza y habilidades

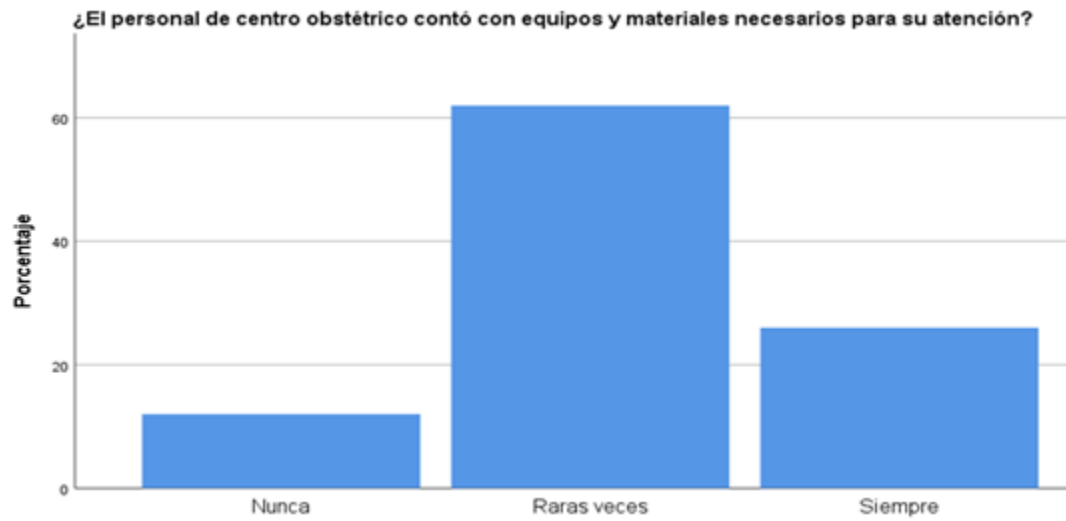


Figura 15. ¿El Personal de centro obstétrico contó con equipos y materiales necesarios para su atención?

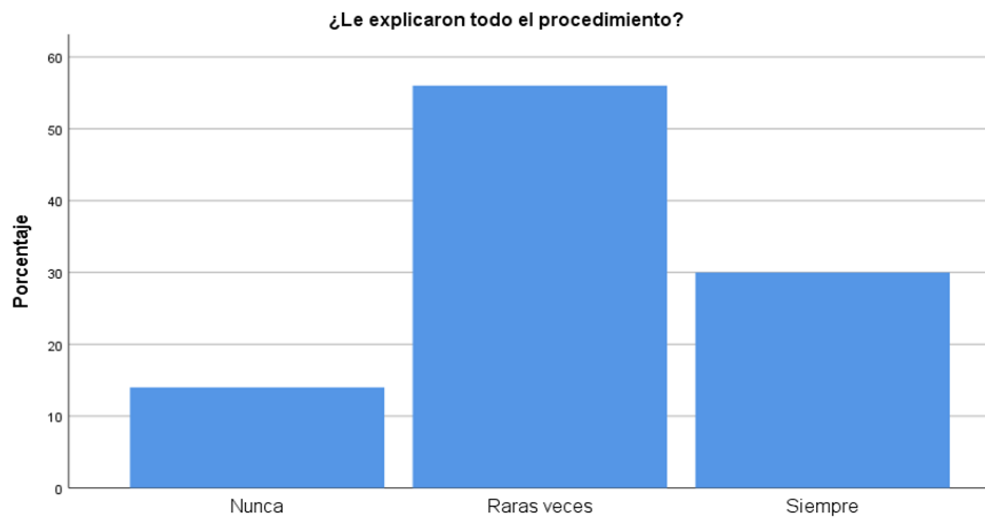


Figura 16. ¿Le explicaron todo el procedimiento?

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Es indudable que la calidad de la atención médica en los centros de salud es esencial para la población, ya que incrementa las posibilidades de alcanzar los resultados esperados. En particular, esto se evidencia durante el parto, donde los profesionales de la salud deben garantizar la seguridad tanto de la madre como del recién nacido.

En este trabajo, podemos observar, que, en la dimensión características demográficas de las puérperas, la edad de mayor prevalencia es de 21 a 24 años, representando un 34% del total, similar a un estudio realizado en Ecuador, donde, el grupo etario predominante fue el de adultos jóvenes con un 80,8% (Muso-Guano Luisa).

Respecto a los ítems convivencia y procedencia, en ambos, se obtuvo el 64%, quienes conviven con esposo e hijos, y procede de un área urbana.

Así mismo, en la dimensión fiabilidad, el 54% de las puérperas, refiere que el profesional raras veces le brinda la confianza suficiente para expresarle sus inquietudes, el 56%, refiere que el profesional de obstetricia, raras veces, le brinda seguridad, resultados similares, obtenidos en un estudio realizado en Cuba, el cual indica, que los profesionales solo brindaban asistencia humana y fiable, durante el parto, pero ocasionalmente (Borges L.). Así mismo en un estudio realizado en la ciudad de Lima, refiere los siguientes resultados, la dimensión confiabilidad ha demostrado un nivel bajo porcentualmente de satisfacción: el 38.7% de las puérperas entrevistadas percibió un nivel de satisfacción moderadamente aceptable, mientras que el 50.7% de las puérperas percibió un grado de satisfacción moderada. (Alejos F.). En Huánuco, se realizó un estudio, donde los resultados obtenidos, fueron discrepantes, respecto a esta dimensión, el 48.6% de las mujeres que dieron a luz recientemente manifestaron insatisfacción en la dimensión de "Fiabilidad" de la calidad de atención. (Soto, Ureta).

En la dimensión empatía, se observa, que 56% de puérperas, refiere, que, raras veces el profesional le motiva a la recuperación, el 60%, refiere, que, el profesional raras veces, escucha sus inquietudes, el 52%, afirma que igualmente algunas veces le brinda tranquilidad, el 64%, opina que raras veces, el profesional es paciente para brindar la atención, y finalmente, el 72%, raras veces tiene un trato de amabilidad, resultados distintos, obtenidos, en un estudio realizado en Colombia, donde se obtuvo lo siguiente, los profesionales de salud se mostraron empáticos al momento de la atención (Londoño).

En la dimensión capacidad de respuesta, el 58%, refiere, que, raras veces, recibió una atención oportuna, el 62%, que raras veces, tienen una comunicación fluida con el personal, el 62%, que la atención es rápida y de calidad, el 64%, refiere que algunas veces observó, que los profesionales cuentan con equipos, un 56%, refiere que pocas veces o raras veces, les explicaron el procedimiento, por lo tanto, la satisfacción en esta dimensión es media, resultados similares, se obtuvieron, en un estudio realizado, en la ciudad de Lima, en un estudio comparativo entre dos centros obstétricos, se encontró que El 90% de las mujeres que dieron a luz recientemente en ambos centros de salud expresaron satisfacción con la atención recibida. Asimismo, se detectó una percepción reducida de violencia obstétrica entre las mujeres que dieron a luz recientemente en las zonas norte y sur de Lima. (Morales Y.).

En la ultima dimensión profesionalismo, los resultados obtenidos en el ítem, destreza y habilidades del profesional, el 56%, refiere que, raras veces el personal muestra esas competencias, a diferencia de un 30%, que refiere que siempre las muestra, el 66%, refiere igualmente que raras veces, el personal emplea conocimientos, así mismo, el 22%, refiere que el profesional, se muestra organizado en la ejecución de sus actividades, se obtuvo resultados distintos, en un estudio realizado en, Paraguay, donde, la mayoría quedó muy satisfecha con la atención médica, el interés y el cuidado personal que recibieron.

CONCLUSIONES

Después del estudio realizado se llegaron las subsiguientes conclusiones:

- Las puérperas perciben que la calidad de las atenciones brindadas por cada profesional de obstetricia, en términos de fiabilidad, es del 54%, lo que indica que consideran la atención como moderadamente buena.
- Respecto a la percepción de las puérperas en su dimensión empatía, el 63%, considera que los profesionales de obstetricia muestran empatía hacia ellas.
- En cuanto a la percepción en la dimensión capacidad de respuesta, el 62%, considera que existe una capacidad de respuesta buena por parte del profesional de obstetricia.
- Por último, respecto a la percepción de las puérperas en su dimensión profesionalismo el 66%, considera que los profesionales de obstetricia demuestran profesionalismo en sus actividades.

RECOMENDACIONES

- Es aconsejable que el personal obstetra se mantenga en constante capacitación y muestre sensibilidad al tratar a las pacientes en todas las etapas del parto. Además, es importante brindar un cuidado y atención personalizada a las puérperas, fomentando la empatía entre el personal para una mejora en la calidad de la atención.
- El equipo de obstetricia realice seguimientos, monitoreos y entrevistas con los pacientes para evaluar la calidad del profesionalismo durante la atención y asegurar la seguridad en las instalaciones del centro de salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. PAHO, Salud en el desarrollo humano, escenarios y prioridades del nuevo milenio. Disponible en:
https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/6208/Salud-en-desarrollo-humano_doc357.pdf?sequence=1
2. PAHO, Indicadores de salud, Aspectos conceptuales y operativos (Sección 5). Disponible en:
https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=14412:health-indicators-conceptual-and-operational-considerations-section-5&Itemid=0&limitstart=3&lang=es#gsc.tab=0
3. OMS, Mortalidad materna, Indicadores. Disponible en:
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/maternal-mortality>
4. Indicadores: Objetivos de desarrollo sostenible, Mortalidad materno-neonatal. Disponible en:
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1433/pdf/cap013.pdf
5. Hernández-Vásquez Akram, Rojas-Roque Carlos, Prado-Galbarro Francisco Javier, Bendezu-Quispe Guido. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev. Perú. Med. exp. salud publica [Internet]. 2019 oct [citado 2022 Dic 21]; 36(4): 620-628. Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009&lng=es.
<http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>.
6. Mora Contreras. La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor [Internet]. 2019 oct [citado 2022 Dic 21]. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=471747525008>
7. Montiel-Alfonso MA, Benítez-Alfonzo AL, Ferreira Lisboa JC. Percepción de mujeres con relación a la atención recibida durante el parto y el puerperio en el servicio de obstetricia del Hospital Central del Instituto de Previsión Social. Rev. cient. UMAX [Internet]. 30 de junio de 2023 [citado

14 de noviembre de 2023];2(2):3-12. Disponible en:
<https://revista.umax.edu.py/index.php/rcumax/article/view/38>

8. Muso M., "Satisfacción percibida de los cuidados del parto y puerperio inmediato y mediato en usuarias atendidas en el servicio de obstetricia del Hospital Vicente Corral Moscoso. Cuenca 2019", [Proyecto de tesis para optar la Licenciatura en Obstetricia]
9. Londoño G., "Evaluación de la calidad de la atención en gestantes en la fase de parto que asistieron a una Institución de Salud de mediana y alta complejidad en el Departamento del Cauca 2020" [Tesis para obtener el grado de maestro]
10. Borges L., "Percepción de mujeres sobre el cuidado humanizado de enfermería durante la atención en el parto" [Proyecto de tesis para optar la Licenciatura en Enfermería]
11. Jerez L., "Percepción de la puérpera sobre la atención del parto humanizado brindado por el profesional de enfermería" [Proyecto de tesis para optar la Licenciatura en Enfermería]
12. Alejos F., "Percepción de las puérperas sobre la calidad de atención recibida por los profesionales de la salud", [Proyecto de tesis para optar la Licenciatura en Obstetricia]
13. Gómez E. y Amaro N., "Atención prenatal y satisfacción de las gestantes atendidas en el Puesto de Salud 1ero de mayo-Distrito Santa María, 2021", [Proyecto de tesis para optar la Licenciatura en Obstetricia]
14. Mendoza Y. y Quispe C., "Calidad en la atención del parto en usuarias del Servicio de Obstetricia. Hospital II Essalud de Ayacucho, agosto - octubre 2019", [Proyecto de tesis para optar la Licenciatura en Obstetricia]
15. Contreras S., "Expectativas y percepciones de la calidad de atención en puérperas inmediatas atendidas en el Hospital General de Jaén, 2019", [Proyecto de tesis para optar la Licenciatura en Obstetricia]
16. Morales Y., "Percepción de la calidad de atención del parto y violencia

obstétrica en puérperas inmediatas de dos Maternos Infantiles de Lima”
[Proyecto de tesis para optar el título de Maestro en Salud Publica]

17. Soto D., Ureta N., “Percepción de la puérpera sobre la calidad atención de parto humanizado en el centro de salud “las moras”- Huánuco 2021 [Internet]. Edu.pe. [citado el 14 de noviembre de 2023]. Disponible en:
<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/7365/TF000429S71.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
18. Carrasco, M., Calidad de atención del parto humanizado percibida por la puérpera mediata, Servicio de Centro Obstétrico del Hospital II-I Tocache, Tocache 2019. PE: Universidad de Huánuco; 2022.
<http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/3932>
19. Goñe R, Estefany J, Espinoza De MG, Yola S. UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN” [Internet]. Edu.pe. [citado el 14 de noviembre de 2023]. Disponible en:
<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/8700/TF000486R75.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
20. Diaz L., Rojas J., Satisfacción de las puérperas sobre la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Ambo–Huánuco, 2022, Universidad Nacional Hermilio Valdizan [citado el 14 de noviembre de 2023]. Disponible en:
<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/7911/TF000445D69.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
21. Flores H., realizo un estudio titulado, “Percepción sobre la calidad de atención en gestantes que acuden al consultorio de atención prenatal del Centro de Salud Aucayacu de abril a setiembre del 2017” [Proyecto de tesis para optar la Licenciatura en Obstetricia]
22. James J. Teorías de Calidad. [Online].; 2012 [Citado el 17 de diciembre del 2022]. Disponible en:
<http://uva.anahuac.mx/content/catalogo/diplanes/modulos/mod5/l1t2m5.htm>.

23. Extremadura Salud. [Online].; s.f. [Citado el 17 de diciembre del 2022]. Disponible en: <https://saludextremadura.ses.es/ventanafamilia/contenido?content=definicionpuerperio>.
24. Organización Mundial de la Salud. Organización Mundial de la Salud. [Online].; s.f. [cited 2023 Diciembre]. Available from: https://www.who.int/es/healthtopics/quality-of-care#tab=tab_1.
25. Philip Crosby. Los cuatro absolutos de calidad de Crosby [Online].; 2022 [Citado el 21 de diciembre del 2022]. Disponible en: <https://q-bo.org/los-cuatro-absolutos-de-calidad-de-crosby/>
26. Definición ABC. Definición de Confiable [Online].; 2022 [Citado el 21 de diciembre del 2022]. Disponible en: <https://www.definicionabc.com/general/confiable.php#:~:text=Si%20bien%20como%20reci%C3%A9n%20indic%C3%A1bamos,se%20deja%20guiar%20por%20la>
27. Suarez Cuba Miguel Ángel. MEDICINA CENTRADA EN EL PACIENTE. Rev. Med. La Paz [Internet]. 2012 [citado 2022 Dic 21]; 18(1): 67-72. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582012000100011&lng=es.
28. OMS. Evaluación de la capacidad de respuesta del sistema de salud ante las necesidades de las personas mayores. Disponible en: <https://www.paho.org/journal/es/articulos/evaluacion-capacidad-respuesta-sistema-salud-ante-necesidades-personas-mayores#:~:text=La%20capacidad%20de%20respuesta%20se,en%20cuanto%20a%20su%20salud%2C>
29. Vallejo Maite. El diseño de investigación: una breve revisión metodológica. Arch. Cardiol. Méx. [revista en la Internet]. 2002 Mar [citado 2023 Dic 16]; 72(1): 08-12. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-99402002000100002&lng=es.

30. Sánchez Flores, Fabio Anselmo. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria, 13(1), 102-122. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
31. Introducción a la Investigación: guía interactiva [Internet]. Wwww.uv.mx. [citado el 16 de enero de 2024]. Disponible en: <https://www.uv.mx/apps/bdh/investigacion/referencias.html>

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Juanan M. Percepción de las puérperas sobre la calidad de atención de los profesionales de obstetricia, del Centro de Salud Ambo-2023 [Internet] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2024 [Consultado].
Disponible en: <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	METODOS
PROBLEMA GENERAL - ¿Cuál es la percepción de las puérperas sobre la calidad de atención de los profesionales de obstetricia, del Centro de Salud Ambo-2023?	OBJETIVO GENERAL -Determinar la percepción de las puérperas sobre la calidad de atención de los profesionales de obstetricia, del Centro de Salud Ambo-2023.	Tipo de investigación. Según la intervención del investigador el estudio será observacional, solo se observa y se describe en forma precisa los fenómenos.
PROBLEMAS ESPECIFICOS - ¿Cuál es la percepción de las puérperas sobre la fiabilidad de los profesionales de obstetricia, del Centro de Salud Ambo-2023? - ¿Cuál es la percepción de las puérperas sobre la empatía de los profesionales de obstetricia, del Centro de Salud Ambo-2023? - ¿Cuál es la percepción de las puérperas sobre la capacidad de respuesta de los profesionales de obstetricia, del Centro de Salud Ambo-2023? - ¿Cuál es la percepción de las puérperas sobre el profesionalismo de los profesionales de obstetricia, del Centro de Salud Ambo-2023?	OBJETIVOS ESPECIFICOS -Delimitar la percepción de las puérperas sobre la fiabilidad de los profesionales de obstetricia, del Centro de Salud Ambo-2023. -Definir la percepción de las puérperas sobre la empatía de los profesionales de obstetricia, del Centro de Salud Ambo-2023. -Precisar es la percepción de las puérperas sobre la capacidad de respuesta de los profesionales de obstetricia, del Centro de Salud Ambo-2023. -Describir la percepción de las puérperas sobre el profesionalismo de los profesionales de obstetricia, del Centro de Salud Ambo-2023.	Enfoque. Enfoque cuantitativo, ya que se recogerán y analizan datos cuantitativos sobre variables y estudia las propiedades y fenómenos cuantitativos. Alcance o nivel. De nivel descriptivo, ya que se reunirá información cuantificable que puede usarse en las inferencias estadísticas del público objetivo a través del análisis de los datos. Diseño. El diseño es transversal, porque los instrumentos se aplicarán en un solo momento y las variables se medirán una sola vez. Población y muestra. La población, estará constituida por las puérperas atendidas en el Centro de Salud Ambo. Técnicas e instrumento de recolección de datos. Se empleará una encuesta estructurada. Cuestionario con preguntas cerradas dicotómicas y politómicas. Adaptado de manera que sea entendible. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información. Se utilizará la estadística descriptiva a través de tablas de frecuencia, proporciones y gráficos. Así mismo medidas de tendencia central y dispersión para analizar las variables en estudio.

ANEXO 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE OBSTETRICIA
TITULO DE ESTUDIO.**

Percepción de las puérperas sobre la calidad de atención de los profesionales de obstetricia, del Centro de Salud Ambo-2023.

PROPÓSITO.

Determinar la percepción de las puérperas sobre la calidad de atención de los profesionales de obstetricia, del Centro de Salud Ambo-2023.

METODOLOGIA.

Se aplicarán una encuesta adaptada al presente trabajo de investigación.

SEGURIDAD.

El estudio no pondrá en riesgo su salud física ni psicológica.

PARTICIPANTES EN EL ESTUDIO.

Se incluirán a todas las puérperas que firmen el consentimiento informado, que hayan sido atendidas en el Centro de Salud Ambo. Se considerarán los criterios de inclusión y exclusión.

CONFIDENCIALIDAD.

La información recabada se mantendrá confidencialmente, no se publicarán nombres de ningún participante. Así que podemos garantizar confidencialidad absoluta.

COSTOS.

El estudio no afectara recursos económicos ya que todos los gastos serán asumidos por los profesionales que desarrollan el estudio de investigación. Usted no recibirá ninguna remuneración por participar en el estudio.

DERECHOS DEL PARTICIPANTE.

La participación en el estudio es voluntaria. Usted puede decidir si participa o puede abandonar el estudio en cualquier momento. Al retirarse del estudio no le representara ninguna penalidad o pérdida de beneficios a los que tiene derecho. **CERTIFICADO DE CONSENTIMIENTO.**

“Yo he leído la información de esta página y consiento voluntariamente participar en el estudio y entiendo que tengo derecho a retirarme en cualquier momento sin que esto implique riesgo a mi persona”

Participante.....
..... **D.N.I**

FIRMA

FECHA/...../...../

ENCUESTA DE RECOLECCION DE DATOS

TITULO DE ESTUDIO.

Percepción de las púerperas sobre la calidad de atención de los profesionales de obstetricia, del Centro de Salud Ambo-2023.

INSTRUCCIONES

Estimado(a) Sr. (a) A continuación Ud. tendrá una serie de observaciones relacionadas con el proyecto de investigación. Para ello marque la alternativa en el paréntesis correspondiente marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo revisado y observado.

1	Nunca	Malo
2	Raras veces	Regular
3	Siempre	Bueno

DIMENSIONES	TIPO DE VARIABLE ESCALA DE MEDICION	1	2	3
Fiabilidad	Siente que el profesional de obstetricia le brinda la confianza suficiente para expresarle sus inquietudes.			
	El profesional de obstetricia le brinda seguridad.			
Empatía	El profesional de obstetricia le motiva a la recuperación.			
	El profesional de obstetricia escucha atentamente sus inquietudes o temores.			
	El profesional de obstetricia le brinda tranquilidad.			
	El profesional de obstetricia es paciente para brindar la atención.			
	¿Hubo un trato de amabilidad, respeto y paciencia por el personal de obstetricia?			
Capacidad de respuesta	El profesional de obstetricia le brindar la atención oportuna.			
	El profesional de obstetricia tiene una comunicación fluida con usted y los demás usuarios.			
	La atención que brinda el profesional de obstétrica es rápida y de calidad.			
	¿El personal de centro obstétrico contó con equipos y materiales necesarios para su atención?			

	¿Le explicaron todo el procedimiento?			
Profesionalismo	El profesional de obstetricia muestra destreza y habilidades.			
	El profesional de obstetricia emplea sus conocimientos al brindar la atención.			
	El profesional de obstetricia es organizado en la ejecución de sus actividades.			



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA ACADÉMICO DE OBSTETRICIA

INFORME DE REVISIÓN

Observaciones, Recomendaciones y/o Conformidad.

Proyecto de Investigación ()

Tesis (X)

Nombre del Estudiante: JUANAN VILLAR MARALI KARI

Título de Proyecto de Investigación: "PERCEPCION DE LAS PUERPERAS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION DE LOS PROFESIONALES DE OBSTETRICIA; DEL CENTRO DE SALUD AMBO-2023."

Nombres de los miembros de la Comisión Revisora:

Mg. Marisol Sinche Alejandro

Observaciones y/o Recomendaciones:

Ninguna

Conformidad: Habiendo realizado el levantamiento de las observaciones que le fueron hechas se da conformidad al Proyecto de Investigación, recomendando la sustentación.

Huánuco, 12 de julio del 2024

Miembro de la C: R

Miembro de la C: R

Miembro de la C: R



ANEXO 3 INFORME DE REVISIÓN



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD PROGRAMA ACADÉMICO DE OBSTETRICIA

Observaciones, Recomendaciones y/o Conformidad.

Trabajo de Investigación ☐

Tesis ☒

Nombre del Estudiante: **MARALI KARI JUANAN VILLAR**

Título de Proyecto de Investigación: **“PERCEPCIÓN DE LAS PUERPERAS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION DE LOS PROFESIONALES DE OBSTETRICIA, DEL CENTRO DE SALUD AMBO-2023”**

Nombres de los miembros de la Comisión Revisora:

Mg. Jenny Jannet Olarte Chávez

Observaciones y/o Recomendaciones: Se efectuó la revisión de la Tesis, asimismo se hizo el levantamiento de dichas observaciones, lo cual se da pase para la sustentación, de la tesis.

Conformidad:

Es conforme

Huánuco, 10de JULIO del 2024

Mg, Jenny Jannet Olarte Chávez
Docente EAP Obstetricia



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE OBSTETRICIA

INFORME DE REVISIÓN

Observaciones, Recomendaciones y/o Conformidad.

Proyecto de Investigación ()

Tesis (X)

Nombre del Estudiante: **MARALI KARI JUANAN VILLAR**

Título de Proyecto de Investigación: **PERCEPCIÓN DE LAS PUERPERAS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS PROFESIONALES DE OBSTETRICIA, DEL CENTRO DE SALUD AMBO-2023"**

Nombres de los miembros de la Comisión Revisora: **Dra. Juana Irma PALACIOS ZEVALLOS**

Observaciones y/o Recomendaciones:

Ninguna

Conformidad: Habiendo realizado el levantamiento de las observaciones que le fueron hechas se da conformidad a la Tesis, recomendando la sustentación y publicación de la misma.

Huánuco, 12 de julio del 2024

Dra. J. Irma Palacios Zevallos

Miembro de la C: R

Miembro de la C: R

Miembro de la C: R