

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N° 25265)



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE OBSTETRICIA TESIS

**"SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN DEL PUERPERIO
INMEDIATO EN USUARIAS DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL
DE HUANCAMELICA, SETIEMBRE - NOVIEMBRE 2014"**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE OBSTETRA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA**

PRESENTADO POR LAS BACHILLERES:

LOPEZ OLARTE, Cinthia.

PAUCAR DE LA CRUZ, Yovana Gladys.

Huancavelica, Perú

2014

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N° 25265)



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE OBSTETRICIA
TESIS

**“SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN DEL
PUERPERIO INMEDIATO EN USUARIAS DEL
HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE
HUANCAMELICA, SETIEMBRE – NOVIEMBRE
2014”**

Presentado a la Escuela Académico Profesional de Obstetricia de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Huancavelica, como requisito para optar el título de:

OBSTETRA

APROBADO POR UNANIMIDAD

Presidente : Mg. LEONARDO LEYVA YATACO.
Secretario : Mg. ROSSIBEL J. MUÑOZ DE LA TORRE
Vocal : OBSTA. CLARIS J. PÉREZ VENEGAS

Huancavelica, Perú

2014

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N° 25265)



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE OBSTETRICIA
TESIS

**“SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN DEL
PUERPERIO INMEDIATO EN USUARIAS DEL
HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE
HUANCAMELICA, SETIEMBRE – NOVIEMBRE
2014”**

Presentado a la Escuela Académico Profesional de Obstetricia de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Huancavelica, como requisito para optar el título de:

OBSTETRA

ASESORA:

Obsta. Ada Lizbeth LARICO LOPEZ

Huancavelica, Perú
2014

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

131

En la Ciudad Universitaria de Paturpampa a los DIECISEIS días del mes de DICIEMBRE a las 11:00... horas del año 2014. se instaló el Jurado Evaluador de la sustentación Tesis de la (las) Bachiller (es):

LOPEZ OLARTE, Cinthia y PAUCAR DE LA CRUZ, Yovana Gladys

Siendo los Jurados Evaluadores:

Presidente: Mg. Leonardo LEYUA YATACO

Secretario: Mg. Rossibel Juana MUÑOZ DE LA TORRE

Vocal: Obst. Chris Jhovana PEREZ VENEGAS

Para calificar la sustentación de la Tesis titulada:

SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN DEL PUERPERIO INMEDIATO EN USUARIAS DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA, SETIEMBRE - NOVIEMBRE 2014

Presentado por el (la) bachilleres:

LOPEZ OLARTE, Cinthia y PAUCAR DE LA CRUZ, Yovana Gladys

Concluida la sustentación, se procede con las preguntas y/o observaciones por parte de los miembros del jurado, designado bajo Resolución N° 363-2014-FCS-URAC-U.N.H., concluyendo a las 12:00... Horas. Acto seguido, los jurados deliberan en secreto llegándose al calificativo de: APROBADO por UNANIMIDAD...

Observaciones:

Ciudad Universitaria de Paturpampa, 16 de Diciembre 2014.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
Obst. Leonardo Leyua Yataco
PRESIDENTE

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
Mg. Rossibel Juana Muñoz De la Torre
SECRETARIO

Obst. CHRIS J. PEREZ VENEGAS
VOCAL



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Obst. Yvonne Cárdenas Pineda
DECANA (a)

V° B° COORDINACIÓN

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
CIUDAD UNIVERSITARIA PATURPAMPA
CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO
ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Sr. Mauro E. Casas Romero
FEDATARIO
SECRETARIA-DOC.
OBSTETRA
C.O.P. 21941

Sr. Mauro E. Casas Romero
FEDATARIO

18 DIC. 2014

130

*A mis padres y a mis hermanos
por su esfuerzo y apoyo
incondicional para culminar mis
estudios superiores.*

Cinthia

*A Dios por darme la oportunidad
de encaminar mi aspiración
profesional. A mis padres por
concederme todo cuanto pueden,
con mucho amor y humildad sin
pedir nada a cambio, solo mi
bienestar y a mis hermanos por su
apoyo y comprensión.*

Gladys

AGRADECIMIENTO

Nuestro sincero agradecimiento al Dr. Juan D. Flores Vergaray, Director del Hospital Departamental de Huancavelica, por el apoyo brindado.

A la obstetra Gretty Cuchula Palomares, jefe del servicio de obstetricia, por su apoyo incondicional.

A todas las obstetras de la Escuela Académico Profesional de Obstetricia de nuestra universidad por impartirnos sus conocimientos y experiencias durante nuestra formación profesional.

Expresamos nuestro sincero agradecimiento a nuestros señores padres: Teófilo, Julia, Adalberto y Guillerma por su apoyo incondicional y económico; ya que sin ello no sería posible la realización de este trabajo de investigación.

Finalmente, nuestro sincero agradecimiento a nuestros hermanos Freeman, Justina, Iván, Nilda, Rosa, William y Jhony, por su apoyo incondicional y comprensión.

12e

ÍNDICE

Portada	
Dedicatoria	
Agradecimiento	
Índice	
Resumen	
Abstract	
Introducción	
CAPITULO I: EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento de Problema	13
1.2. Formulación del Problema.....	15
1.3. Objetivo	15
1.4. Justificación.....	16
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de Estudio	17
2.2. Bases Teóricas Conceptuales.....	20
2.2.1. Satisfacción Ante los Servicios de Salud.....	21
2.2.2. Puerperio inmediato	24
2.2.3. Satisfacción ante la Atención del Puerperio inmediato...	33
2.3. Hipótesis	37
2.4. Identificación de variables	37
2.5. Definición de términos básicos.....	37
2.6. Operacionalización de variables	37
CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1. Ámbito de estudio.....	42
3.2. Tipo de investigación.....	43
3.3. Nivel de investigación.....	43
3.4. Método de investigación.....	43

V2A

3.5. Diseño de investigación	43
3.6. Población, muestra y muestreo	44
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
3.8. Procedimiento de recolección de datos	45
3.9. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	46

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados	47
4.2. Discusión	63

Conclusiones

Recomendaciones

Referencias Bibliográficas

Anexos:

Anexo A: Artículo científico

Anexo B: Matriz de consistencia

Anexo C: Operacionalización de variables

Anexo D: Escala de satisfacción

Anexo E: Juicio de expertos

Anexo F: Validez y confiabilidad de la escala "DEYLIT"

Anexo G: Documentos administrativos de gestión.

Anexo H: Registro fotográfico.

128

RESUMEN

La tesis titulada "Satisfacción ante la Atención del Puerperio Inmediato en Usuaris del Hospital Departamental de Huancavelica, Setiembre - Noviembre 2014" tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción ante la atención del puerperio inmediato en usuarias del Hospital Departamental de Huancavelica. La investigación fue de tipo sustantiva, nivel descriptivo, método básico, diseño descriptivo simple. La población fue 320 púerperas tomado una referencia de datos del año 2013, el tipo de muestreo fue no probabilístico criterial a demanda eligiéndose a 113 púerperas inmediatas. Se aplicó una encuesta de satisfacción a una muestra de 113 púerperas inmediatas atendidas en el Hospital Departamental de Huancavelica durante los meses de setiembre a noviembre del 2014. Del total de púerperas encuestadas el 74% estuvieron indiferentes, el 26% estuvieron satisfechas y ninguna púerpera inmediata estuvo insatisfecha. Se consideró cinco dimensiones para evaluar el grado de satisfacción donde el 52% de aspectos tangibles y el 59% en empatía estuvieron satisfechas pero estuvieron indiferentes: el 76% en fiabilidad, el 60% en capacidad de respuesta, el 56% en seguridad. Así del total de 113 púerperas inmediatas encuestadas estuvieron indiferentes: el 89% que corresponde al grupo de edad adolescente, el 81% con estado civil conviviente, el 76% procedentes de zona rural, el 85% con grado de instrucción superior, el 75% de primíparas y múltiparas, el 77% que tuvieron parto vaginal. Se concluye que las púerperas estuvieron indiferentes y en menor proporción satisfechas ante la atención durante el puerperio inmediato.

Palabras Claves: puerperio, puerperio inmediato, satisfacción en púerperas, satisfacción.

ABSTRACT

The thesis entitled "Satisfaction with attention of the immediate postpartum period in users of the Departmental Hospital of Huancavelica, September - November 2014" had the objective to determine the degree of satisfaction with the attention of the immediate postpartum period in users of the Departmental Hospital of Huancavelica. This was a substantive research, of descriptive level, basic method, and simple descriptive design. The population was 320 postpartum women, taking a reference data from the year 2013, the type of sampling was not criterion probabilistic on demand, choosing 113 immediate postpartum woman. A survey on satisfaction was applied to the sample of 113 immediate postpartum women attended at the Departmental Hospital of Huancavelica, between September and November - 2014. Out of the total of postpartum women surveyed, 74% were indifferent, 26% were satisfied, and none of them was unsatisfied. Five dimensions were considered to evaluate the level of satisfaction where 52% on tangible aspects and 59% on empathy were satisfied but were indifferent: 76% on reliability, 60% on responsiveness, and 56% on safety. Thus from the total of 113 immediate postpartum women surveyed, were indifferent: 89% who correspond to the group of adolescent age, 81% with marital status of cohabitation, 76% from rural area, 85% with higher education degree, 75% of Primiparous and multiparous women, 77% who had vaginal childbirth. It is concluded that postpartum women were indifferent and, to a lesser extent, satisfied with attention during the immediate postpartum period.

Key words: postpartum, immediate postpartum, satisfaction of postpartum women, satisfaction.

INTRODUCCION

La satisfacción de la usuaria en servicios de salud es el resultado de la diferencia entre la percepción que la persona tiene del servicio prestado y de las expectativas que tenía en un principio o de las que pueda tener en visitas sucesivas, de tal manera que si las expectativas son mayores que la percepción del servicio, la satisfacción disminuirá (López, 2012).

La atención durante el puerperio considera a una atención integral directa durante las 24 horas del día, la atención interpersonal de buena calidad es necesaria para lograr la satisfacción de los pacientes ya que como menciona Donabedian, son extraordinariamente sensibles al trato que reciben y con frecuencia utiliza básicamente ese elemento al juzgar la calidad de la atención como un todo (Gonzabay, 2013).

A nivel mundial la Organización Panamericana de Salud (OPS, 2011), refiere que el nivel de insatisfacción ante los servicios de salud es de 36.4%.

Sin embargo según el Latinobarómetro (Opinión Pública Latinoamericana, 2011) el Perú ocupó el último lugar en el índice de satisfacción de servicios estatales en los servicios de salud de Latinoamérica.

En el Perú, el Ministerio de Salud (2012) realizó una medición de los niveles de calidad en los Hospitales del Ministerio de Salud, basados en la satisfacción, encontrando que la calidad de atención fue regular.

En el Hospital Departamental de Huancavelica no se encontró datos sobre el nivel de satisfacción en púerperas inmediatas atendidas en el servicio de Gineco Obstetricia, lo cual es importante para juzgar la atención y determinar la continuidad con el establecimiento de salud.

Por ello se planteó la siguiente interrogante ¿Cuál es el grado de satisfacción ante la atención del puerperio inmediato en usuarias del Hospital Departamental de Huancavelica, Setiembre – Noviembre, 2014?, planteándose como objetivo general determinar el grado de satisfacción ante la atención del puerperio inmediato en usuarias del Hospital Departamental de Huancavelica, setiembre - noviembre, 2014; y como objetivos específicos: identificar a las púerperas inmediatas atendidas en el hospital departamental de Huancavelica, evaluar el grado de satisfacción ante la atención del puerperio inmediato en el Hospital Departamental de Huancavelica y analizar el grado de satisfacción ante la atención del puerperio inmediato según características identificadas en usuarias del Hospital Departamental de Huancavelica.

Los resultados obtenidos indican que la satisfacción de la púerpera inmediata depende de la calidad de atención que recibe del personal de salud y del confort por parte del establecimiento.

El tipo de investigación fue sustantiva, nivel descriptivo con el método básico y diseño descriptivo simple. En una muestra de 113 puérperas inmediatas, el muestreo fue no probabilístico criterial a demanda.

Para determinar el grado de satisfacción se aplicó un instrumento para la recolección de datos el cuestionario "GLAPCIL" de 26 ítems, aplicado a puérperas inmediatas atendidas en el Hospital Departamental de Huancavelica, setiembre – noviembre 2014.

Es así que se organizó el presente informe en cuatro capítulos: En el Capítulo I se abordó el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos y justificación. En el Capítulo II se abordó: los antecedentes de estudio, marco teórico e identificación de variables. En el Capítulo III se abordó: el ámbito de estudio, tipo de investigación, nivel de investigación, método de investigación, diseño de investigación, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procedimientos de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos. En el Capítulo IV se abordó: la presentación de resultados y discusión, a partir de la cual se obtuvieron las conclusiones y se plantearon las recomendaciones.

Se pone a consideración la presente tesis con el fin de que sea un aporte al campo del conocimiento en la carrera profesional de Obstetricia.

Las investigadoras.

CAPITULO I EI PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

La satisfacción de la usuaria en servicios de salud es el resultado de la diferencia entre la percepción que la persona tiene del servicio prestado y de las expectativas que tenía en un principio o de las que pueda tener en visitas sucesivas, de tal manera que si las expectativas son mayores que la percepción del servicio, la satisfacción disminuirá. (Lopez, 2012).

A nivel mundial la Organización Panamericana de Salud (OPS, 2011), refiere que el nivel de insatisfacción ante los servicios de salud es de 36.4%.

Sin embargo según el Latinobarómetro (Opinión Pública Latinoamericana, 2011) el Perú ocupó el último lugar en el índice de satisfacción de servicios estatales en los servicios de salud de Latinoamérica.

En el Perú, el Ministerio de Salud (2012) realizó una medición de los niveles de calidad en los Hospitales del Ministerio de Salud, basados en la satisfacción, encontrando que la calidad de atención es buena en un 26.6% regular 45.1% y mala 19.3%.

En la región de Huancavelica, en el año 2013 no se realizó las encuestas de satisfacción de usuarios externos es por ello que no hay reportes estadísticos sobre el nivel de satisfacción a nivel de la región. (DIRESA- HVCA, 2013).

Los datos anteriormente mencionados se concentran en medir la satisfacción de usuarios en servicios de salud en general tanto a nivel internacional, nacional, regional, mas no se encuentran datos de satisfacción en el servicio de Gineco-obstetricia en especial en el área del puerperio inmediato.

A nivel del Hospital Departamental de Huancavelica se realizaron las encuestas de satisfacción de usuarios externos donde los usuarios refirieron satisfacción ante los servicios de salud en 71% y una insatisfacción de 29%. Para esta evaluación se aplicó la encuesta de SERVQUAL, que abarca las siguientes dimensiones: **fiabilidad** con insatisfacción de 35.99%, **capacidad de respuesta** con insatisfacción de 35.99%, **seguridad** con insatisfacción de 22.97%, **empatía** con insatisfacción de 31.67% y **aspectos tangibles** con insatisfacción de 27.1% (Oficina de calidad del Hospital Departamental de Huancavelica, 2013).

En el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital Departamental de Huancavelica, se encuestó a 201 pacientes en los meses de agosto y setiembre de los cuales el 26.9% refiere

insatisfacción ante los servicios recibidos. (Unidad de Gestión de la Calidad, Hospital Departamental de Huancavelica, 2013).

En el servicio de Gineco obstetricia no se evidencio registro de evaluación de satisfacción en la atención del puerperio inmediato, ya que esta etapa es importante y de gran cuidado.

Al no tener información de satisfacción ante la atención del puerperio inmediato en el Hospital Departamental de Huancavelica, siendo una información relevante para mejorar los procesos en el área mencionado, por lo que se requiere de investigación para conocer o determinar el grado de satisfacción según sus características de las usuarias que acuden al mencionado servicio.

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

Ante la situación descrita el problema a investigar fue:

¿Cuál es el grado de satisfacción ante la atención del puerperio inmediato en usuarias del Hospital Departamental de Huancavelica, Setiembre – Noviembre del año 2014?

1.3. OBJETIVO

Objetivo General:

- Determinar el grado de satisfacción ante la atención del puerperio inmediato en usuarias del Hospital Departamental de Huancavelica, setiembre – noviembre, 2014.

Objetivos específicos:

- Identificar a las puérperas inmediatas atendidas en el hospital departamental de Huancavelica.
- Evaluar el grado de satisfacción ante la atención del puerperio inmediato en el Hospital Departamental de Huancavelica.

- Analizar el grado de satisfacción ante la atención del puerperio inmediato según características identificadas en usuarias del Hospital Departamental de Huancavelica.

1.4. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación se realizó debido a que en el Hospital Departamental de Huancavelica no se tiene informes sobre el grado de satisfacción del usuario en la unidad de puerperio inmediato.

Lo cual es importante conocer ya que nos permitirá implementar mejoras en los procesos de atención que generan insatisfacción, priorizando nuevas estrategias y evaluando la práctica diaria en la atención sanitaria.

El resultado de la investigación nos permitirá brindar una buena orientación durante la atención del puerperio inmediato, mejorando los procesos con las capacitaciones, planteando la evaluación detallada de la satisfacción de la paciente como medio de evaluación y seguimiento del personal de salud. Así brindar una atención de calidad para lograr pacientes satisfechos durante esta atención.

LVA

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

2.1. ATENCEDENTES DE ESTUDIO

Los trabajos que guardaron relación con el estudio se refieren a continuación:

A nivel internacional:

Martinez Diaz (2011) *“Calidad de la atención del puerperio fisiológico inmediato en el servicio de Maternidad Hospital Bertha calderón Roque Managua enero 2011” Tesis para optar el grado de Master en salud pública.* El objetivo de esta investigación fue evaluar la calidad de atención brindada a las usuarias del puerperio fisiológico inmediato atendidas en el servicio de maternidad del hospital Bertha calderón Roque. El método utilizado fue de tipo descriptivo de corte transversal. La obtención de la información fue a través de cuestionario de preguntas y respuestas con orientación individual para las 27 mujeres atendidas en el puerperio fisiológico inmediato, previo consentimiento informado. Los resultados lo describieron por características sociodemográficas según edad el 59.3% estaban en el grupo de 20 a 29 años, el 59.3% afirmaron estar convivientes, el 70.3%

cursaron secundaria, el 37% correspondían a bigestas y el 68% procedían del mismo departamento, según la calidad de atención por bastante bueno en un 85.20% y con una relación a la comodidad de la sala describieron que la iluminación es algo adecuada en un 77.80% y la limpieza del sala es adecuada en un 85.20% de igual forma el abastecimiento de ropa e inadecuada limpieza de los servicios sanitarios en 10%. En conclusión la satisfacción de la calidad de atención por parte de las usuarias, se manifestó en el buen trato, la privacidad y vigilancia postparto por parte del personal médico y paramédico. La insatisfacción se reflejó en la falta de adecuadas condiciones de la sala principalmente relacionadas a la higiene, ventilación, confidencialidad, iluminación, y recipientes de basura sin tapa; así como la falta de consejería en sexualidad.

Este trabajo utiliza el método descriptivo trasversal, demuestra que la relación personal – usuario es adecuada, por tanto el nivel de satisfacción de las pacientes es buena es por ello que nos ayuda a entender que la satisfacción de las usuarias está fuertemente asociada con el trato que brindan el personal de salud.

Santana (2012) **“Satisfacción de las puérperas sobre la atención que brinda el personal de enfermería en la unidad de alojamiento conjunto del área de Gineco-Obstetricia del Hospital Rafael Rodríguez Zambrano. Periodo Enero-Mayo 2012”** tesis de grado para optar el título profesional de licenciada en ciencias de la enfermería.

El objetivo fue investigar la satisfacción de las puérperas sobre la atención que brinda el personal de enfermería en la unidad de alojamiento conjunto del área de Gineco-Obstetricia del Hospital Rafael Rodríguez Zambrano. El método utilizado fue analítico,

descriptivo, retrospectivo de corte transversal, la población estaba conformado por las puérperas que fueron atendidos en el servicio de Gineco-Obstetricia ingresadas desde enero a junio, la muestra se obtuvo con el método aleatorio, con el 10% de las puérperas ingresadas desde enero a junio 2012, que fue 96 puérperas como muestra. Los resultados fueron el 26% de las puérperas tuvieron de 21 a 24 años, el 40% llegaron a instrucción primaria y el 40% tuvieron estado civil casadas, en lo referente a la satisfacción el 70% de las puérperas se sintieron satisfechas con la atención que brindó el personal de enfermería, el 78% si le orientaba sobre la higiene, el 76% se les oriento sobre alimentos que podía consumir, el 78% comentaron que si les brindó educación sobre el puerperio y el 83% dijeron que el personal de enfermería si le brindó educación sobre la lactancia materna. En conclusión con las encuestas aplicadas a las puérperas se han determinado que se encuentran satisfechas en su mayoría con la calidad del cuidado proporcionado por el personal de enfermería.

El presente estudio demuestra que en nivel de satisfacción en puérperas atendidas por las enfermeras es buen porcentaje es alto, es decir existe una adecuada interrelación enfermera y puérpera. La cual nos ayudaran para discusión de resultados en nuestra investigación.

A nivel Nacional:

Tataje, (2004) **“Nivel de satisfacción de la puérpera sobre la atención que brinda la enfermera en el hospital nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, noviembre 2003” Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería.**

El objetivo fue de determinar el nivel de satisfacción de la puérpera sobre la atención que brinda la enfermera en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, el método utilizado fue el

descriptivo transversal, la población estuvo conformada por las puérperas que salieron de alta en el mes de noviembre, la muestra se obtuvo mediante un muestreo probabilístico, la técnica para la recolección de datos fue la entrevista y el instrumento la encuesta, llegándose a las siguientes Resultados y conclusiones: que la mayoría de las puérperas refieren satisfacción alta en un 50%, sin embargo existe otro porcentaje significativo que refiere nivel de satisfacción de medio 30% y bajo 20%, relacionado a los aspectos de satisfacción de las necesidades básicas, orientación que brinda la enfermera.

El presente estudio demuestra que en nivel de satisfacción en puérperas atendidas por las enfermeras es buen porcentaje es alto, es decir existe una adecuada interrelación enfermera y puérpera. La cual nos ayudaran para discusión de resultados en nuestra investigación.

2.2. BASES TEORICAS CONCEPTUALES

La investigación se basó en la Teoría de las Expectativas propuesta por Kotler (Brizuela, Cárdenas y Espínola, 2009), en la que el grado de satisfacción de un paciente, es el resultado de la diferencia entre lo que esperaba que ocurriera y lo que dice haber obtenido. Sus postulados son:

- El grado de satisfacción es una función de la diferencia entre el valor percibido y las expectativas.
- La satisfacción, por tanto, es el grado de disonancia entre las expectativas y la realidad percibida por el paciente

Por lo tanto las pacientes ingresan al Establecimiento de salud con una perspectiva individual, la cual será dilucidada durante la atención recibida.

Esta teoría se amplió con los siguientes constructos:

2.2.1. SATISFACCIÓN ANTE LOS SERVICIOS DE SALUD

A. DEFINICIÓN.

La OMS (2008) definió como la percepción de los usuarios(as) producto de su relación con los diferentes recursos o condiciones brindadas durante el proceso de atención.

También el MINSA, (2011) definió que es el grado del cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.

Labrador (2006) y Massip (2008) definieron que la satisfacción es la medida en la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario. La satisfacción es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la “mente” de los usuarios (clientes).

B. CARACTERÍSTICAS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN SALUD

Quinteros (2009) y Gómez (2006) afirmaron que la satisfacción depende de las características de los pacientes:

- Varía con la edad.
- Sexo.
- Nivel de instrucción.
- Nivel socio económico
- Cambios del estado de salud.
- Lugar de procedencia.

Pero Peraza (2002) afirman que la satisfacción depende de las características de los pacientes:

- Paridad
- Ocupación

C. DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN

MINSA (2011) refirió que según la modificación de la metodología de SERVQUAL contempla los siguientes parámetros:

- **Fiabilidad:** capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido
- **Capacidad de respuesta:** disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.
- **Seguridad:** evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.
- **Empatía:** es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.
- **Aspectos tangibles:** son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

Pero Tovar (2003) consideró a estas dimensiones como indicadores de la siguiente manera:

- **Buena relación:** La actitud abierta y sensible de la obstetra hacia las necesidades de la usuaria. El trato

digno y respetuoso, ausente de cualquier indicio de violencia, el obstetra brinda en todo momento a la paciente.

- Confianza y empatía: están ligadas a las posibilidades de intercambio de mensajes y el aspecto afectivo que personal de salud establece con la paciente.
- Seguridad: personal de salud inspira seguridad hace que las pacientes se sientan satisfechas debido a la seguridad que le inspira.
- Información: Las pacientes se sienten satisfechas al recibir explicaciones o información detallada sobre el estado de su salud.
- Contexto físico/atmosfera: Se refiere a lo agradable que resulta para la paciente el ambiente en donde recibe la atención, comprende aspectos visuales como la limpieza, la decoración del servicio, el uniforme del personal de salud y otros caracteres como el respeto a la persona y que son:
 - Privacidad de ambiente.
 - La no presencia de gente ajena a la consulta.

D. ELEMENTOS DE LA SATISFACCIÓN

Labrador (2006) refirió que la satisfacción está conformada por tres elementos fundamentales:

- Rendimiento percibido: desempeño que el usuario considera haber obtenido luego de adquirir un servicio.
- Las expectativas: son las esperanzas que el usuario tiene por conseguir algo.

- Nivel de satisfacción: luego de haber adquirido un servicio los clientes experimentan insatisfacción, indiferencia y satisfacción.

Mientras que Tovar (2003) mencionó que se requerirá tomar dos consideraciones:

- Expectativa del servicio.
- Servicio posteriormente percibido por el usuario.

E. GRADO DE SATISFACCIÓN:

Ramírez (2005) refirió que la escala de Likert es una de las más utilizadas en la medición de actitudes, inspirada probablemente en la teoría factorial de aptitudes de Charles Spearman, quien construyó un método sencillo por la simplicidad de su elaboración y aplicación, las cuales se dividen de la siguiente manera:

- Totalmente satisfecho: cuando las expectativas del paciente son cubiertas en su totalidad.
- Satisfecho: cuando las expectativas del paciente son cubiertas parcialmente.
- Ni satisfecho Ni insatisfecho: cuando las expectativas del paciente no muestra una actitud positiva ni negativa.
- Insatisfecho: cuando las expectativas del paciente no son cubiertas parcialmente.
- Totalmente insatisfecho: cuando las expectativas del paciente no son cubiertas en su totalidad.

2.2.2. PUERPERIO INMEDIATO

A. DEFINICIÓN

Cunningham (2010), Segó (2007) y Alvarado (2006) definieron como puerperio inmediato al período que

transcurre desde que termina el alumbramiento hasta las 24 horas.

B. ATENCIÓN DEL PUERPERIO INMEDIATO

La Norma Técnica de Salud Para la Atención Integral de Salud Materna (2007) refirió que la atención del puerperio inmediato comprende las primeras dos horas post parto. Durante este periodo se producen la mayoría de hemorragias por lo cual es preciso vigilar la hemostasia uterina.

Pero la Guía de Atención de Emergencias Obstétricas (2007) refirió que la atención del puerperio inmediato abarca las primeras 24 horas posparto, donde se debe realizar una vigilancia estricta las dos primeras horas por ser la etapa de mayor posibilidad de hemorragia post parto, que es una de las primeras causas de muerte materna en el Perú.

Durante la hospitalización en la sección de puerperio, la atención se basa en un concepto integral de la salud de la madre-hijo/a-padre y familia, con un enfoque biosicosocial y con la participación de un equipo interdisciplinario, basado en la mejor evidencia científica disponible. (Martinez, 2011)

C. MANEJO DEL PUERPERIO INMEDIATO

La Norma Técnica de Salud Para la Atención Integral de Salud Materna (2007) consideró el manejo del puerperio inmediato de la siguiente manera:

Realizar la vigilancia estricta de la puérpera cada 15 minutos durante estas dos primeras horas, controlando:

- Signos vitales,
 - Contracción uterina,
 - Sangrado vaginal.
- a. Revisar la episiorrafía para descartar la formación de hematomas y/o edemas.
 - b. En este periodo la puérpera debe estar con su recién nacida/o si no presenta complicaciones o signos de alarma.
 - c. En caso de preeclampsia severa/eclampsia, sepsis o hemorragia, dar la atención inmediata de acuerdo a cada Clave, identificar la causa, estabilizar funciones vitales, iniciar el tratamiento y de acuerdo a la capacidad resolutive del establecimiento o si el caso lo requiere, deberá ser referida a un nivel de mayor complejidad (FONE o FONI) y asegurar su recepción en el establecimiento a donde es referida.
 - d. Si no se producen complicaciones, al terminar este período, la puérpera debe trasladarse a la sala de hospitalización puerperio y garantizar el alojamiento conjunto.

Sala de puerperio y hospitalización (después de dos horas hasta completar el primer día)

- e. Debe ser atendida por profesional con competencias según nivel de capacidad resolutive del establecimiento.
- f. Indicar el traslado e ingreso a sala puerperio / internamiento y garantizar el alojamiento conjunto de puérpera normal o con patología y estable.

- g. Vigilar durante este periodo hasta el alta, cada 30 minutos durante la tercera hora, y cada hora en la cuarta, quinta y sexta hora; y luego cada 6 horas, los:
- Signos vitales.
 - Contracción uterina.
 - Sangrado vaginal.
 - Episiorrafía o sutura perineal para descartar la formación de hematomas y/o edemas.
- a. Promover la deambulacion precoz.
- b. Informar sobre signos de alarma durante el puerperio de la madre.
- c. Orientación/consejería y provision del método de planificación familiar elegido por la puérpera.
- d. Favorecer la relación entre la madre, su recién nacido, el padre y familia dando facilidades fuera del horario de visita establecido.
- e. Brindar atención diferenciada y apoyo emocional a las puérperas que han sufrido la pérdida (fallecimiento) de su recién nacida/o. Se recomendará la supresión de la lactancia por medios disponibles.
- f. Se debe brindar atención diferenciada a puérperas adolescentes, apoyando el alojamiento conjunto y la aceptación del proceso de maternidad.
- g. En caso de evolución satisfactoria, se puede dar de alta a la puérpera cuando hayan transcurrido al menos 24 horas de observación posparto y mínimo 48 horas en puérperas adolescentes.
- h. Entregar el certificado de nacido vivo, realizando el registro del certificado del Recién Nacido en línea inmediatamente para la obtención del DNI.

- i. En caso de defunción fetal, entregar el certificado correspondiente, procurando la autorización de los familiares para la realización de la necropsia.
- j. Entregar al momento del alta el carné prenatal con los datos completos de la atención, en los casos de referencia realizar la contra referencia oportuna y completa al nivel de atención que corresponde.
- k. Indicar y orientar sobre la cita para atención de puerperio por consulta externa, haciendo coincidir la fecha con la cita de atención del recién nacido.

Mientras Rigol (2004) refirió que este periodo después de dos horas postparto se debe tomar las medidas siguientes

- Según las características del parto, se indicará dieta libre o blanda, con el suministro de abundantes líquidos.
- Observar las características del sangramiento (cantidad, color y olor).
- Medidas de asepsia y antisepsia de la región vulvoperineal y de la región de la herida quirúrgica si existiera, con aseo de agua estéril y soluciones antisépticas.
- Movilización de la paciente después de las primeras 4 horas, donde sea posible, así como de cambio de ropa (bata).
- Aseo general de la paciente.
- Tomar los signos vitales: pulso, tensión arterial, y temperatura cada 4 horas, por el personal más calificado en ese momento.
- Cuidado de las mamas para el beneficio de la lactancia materna.

- Llegadas las 24 horas, valoración de la paciente de forma integral por el médico y el personal de mayor calificación teniendo en cuenta los siguientes parámetros en el estado general de la paciente y del recién nacido:
 - a. Facies.
 - b. Coloración de mucosas.
 - c. Humedad de mucosas.
 - d. Estado anímico.
 - e. Signos vitales (tensión arterial, pulso y temperatura).
 - f. Abdomen: inspección y palpación.
 - g. Características del útero, loquios y perineo.
 - h. Diuresis (espontánea o por sonda).
 - i. Estado de las mamas
 - j. Debe realizársele los siguientes complementarios:
Hb., Hto y serología.

D. CAMBIOS DEL PUERPERIO INMEDIATO

Peralta (2010) y Williams (2011) describieron los cambios fisiológicos y anatómicos del puerperio inmediato de esta manera:

➤ **UTERO**

Después de la salida de la placenta el fondo del útero se sitúa al nivel de cicatriz umbilical, continúan las contracciones uterinas las que pueden ser muy intensas. Estas contracciones son esenciales para la hemostasia al comprimir los vasos sanguíneos del lecho placentario y lograr su obliteración.

Pueden distinguirse tres tipos de contracciones uterinas durante el puerperio:

Contracción permanente o retracción uterina:

Ocurre en las primeras horas del puerperio inmediato. Clínicamente se detecta al palpar el útero en el hipogastrio de consistencia dura y firme.

Contracciones rítmicas espontáneas: Se superponen a la contracción permanente y se les ha denominado "entuetos". Ocurren también durante el puerperio inmediato y en los primeros días del puerperio temprano. En las primeras 24 horas postparto estas contracciones son regulares y coordinadas, posteriormente disminuyen su intensidad y frecuencia. Clínicamente son más evidentes en las multíparas que en las primíparas.

Contracciones inducidas: Se producen durante la succión como respuesta al reflejo mama - hipotálamo - hipófisis, debido a la liberación de oxitocina por la hipófisis posterior. Estas contracciones ocurren durante todo el puerperio y mientras persista la lactancia.

El resultado de las contracciones fisiológicas descritas es la disminución de peso y tamaño del útero con regresión de su gran masa muscular. El útero pesa alrededor de 1.000 a 1.200 gramos después del alumbramiento, disminuye rápida y progresivamente a 500 gramos.

El cuello uterino reduce rápidamente su dilatación a 2-3 centímetros en las primeras horas postparto.

➤ LOQUIOS

El desprendimiento del tejido decidual origina las secreciones vaginales en cantidad variable que se denomina "loquios" al contenido líquido normal

expulsado por el útero en su proceso de involución y curación de la superficie del lecho placentario. Los loquios no tienen mal olor y son variables en cantidad y características a lo largo del puerperio.

➤ **VAGINA**

La vagina se repliega y vuelven a aparecer las rugosidades. La mucosa vaginal permanece edematosa (acumulación excesiva de líquido en el tejido) con riesgo de sangrado; su elasticidad favorece una rápida recuperación.

➤ **TROMPAS DE FALOPIO**

Los cambios puerperales en las trompas son histológicos. Las células secretoras se reducen en número y tamaño.

➤ **MAMAS**

Después del parto, con la salida de la placenta, se produce un descenso brusco de los esteroides y lactógeno placentarios. Esto elimina la inhibición de la acción de la prolactina en el epitelio mamario y se desencadena la síntesis de leche. Las células presecretoras se transforman en secretoras. La estructura de la glándula mamaria se vuelve más firme, sensible y dolorosa al tacto y las mamas aumentan su tamaño (ingurgitación mamaria). La producción de leche se inicia en este proceso con la producción del calostro.

➤ **FUNCIÓN CARDIOVASCULAR**

El volumen de sangre aumentado durante el periodo del embarazo es de un 35% y se reduce gradualmente hasta alcanzar los volúmenes de normalidad. No obstante, hay un incremento temporal en el volumen circulante a causa del cese de la circulación placentaria y del aumento del retorno venoso. Este hecho incide en el descenso del hematocrito, iniciado con las pérdidas de sangre producidas durante el parto (alrededor de 400 ml en el parto normal).

Hay un descenso de leucocitos, de la velocidad de sedimentación globular, de los factores trombotoplásticos y del fibrinógeno.

➤ **FUNCIÓN GASTROINTESTINAL**

La motilidad y el tono gastrointestinal se restablecen a medida que se incrementa el apetito y la ingestión de líquidos.

Los siguientes factores inciden en la necesidad de eliminación favoreciendo el estreñimiento: enema preparto, restricción de líquidos durante el trabajo de parto, fármacos administrados durante el parto y el alumbramiento, dolor causado por la episiotomía y las hemorroides y que puede frenar la defecación.

➤ **FUNCIÓN RENAL**

La normalización se produce con la aparición de una micción espontánea, alrededor de cinco horas después del parto.

Como consecuencia del parto puede haber una disminución del tono vesical que comporta una

disminución del deseo miccional y una mayor capacidad vesical.

La distensión vesical y la retención urinaria pueden causar una hiperdistensión de la musculatura de la vejiga. Ésta, también puede producirse debido a alguna lesión traumática del parto.

➤ **SIGNOS VITALES**

Después del parto el pulso presenta a menudo una bradicardia transitoria con una frecuencia de hasta 50 lat./min. Esta situación no se extiende más de 24 horas. Una vez sucedido el parto, la temperatura normal es de entre 36'5°C y 37°C, no sobrepasa los 38°C.

➤ **PÉRDIDA DE PESO**

En el parto, con la salida del niño/a y la placenta, la pérdida del líquido amniótico y la pérdida insensible, se produce una disminución ponderal de 5 a 6 Kg.

➤ **CAMBIOS EMOCIONALES**

Después del parto la madre está muy excitada, luego experimenta un sentimiento depresivo y puede volverse irritable o propensa al llanto, esto puede ser por los cambios hormonales.

2.2.3* SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN DEL PUERPERIO INMEDIATO

A. DEFINICIÓN

Tataje (2003) definió que es el estado de bienestar que refiere la puérpera después de recibir la atención brindada por el personal de salud.

También Quintero (2009) definió que es el grado de cumplimiento de sus expectativas en cuanto a la atención recibida y los resultados de las mismas.

Ademas Gonzabay, (2013) definió que la satisfaccion durante la atencion del puerperio inmediato es esencial, ya que es la enfermera o cualquier otro profesional quien brinda la atención integral directa durante las 24 horas del día, por lo que una atención interpersonal de buena calidad es necesaria para lograr la satisfacción de los pacientes ya que, como menciona Donabedian, son extraordinariamente sensibles al trato que reciben y con frecuencia utiliza básicamente ese elemento al juzgar la calidad de la atención como un todo.

B. DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN DEL PUERPERIO INMEDIATO

MINSA, (2011) refirió que según la modificación de la metodología de SERVQUAL contempla los siguientes parámetros:

- **Fiabilidad:** es la opinión de la usuaria con respecto al nivel de efectividad, que le brinda el personal de salud durante la atención del puerperio inmediato.
 - El Gineco-Obstetra le explica la evolución de su estado de salud durante la visita médica.
 - Información sobre procedimientos a realizar antes de hacerlos.
 - Información sobre señales de peligro durante el puerperio inmediato
 - Información sobre cuidados durante el puerperio

- Explicación sobre lactancia materna exclusiva
- Explicación sobre planificación familiar.
- **Capacidad de respuesta:** es la expectativa con respecto a la atención recibida en el tiempo adecuado con una respuesta de calidad.
 - Realiza los procedimientos para mejorar su estado de salud durante el puerperio inmediato
 - Realiza el alojamiento conjunto con su recién nacido
- **Seguridad:** es la opinión respecto a la cortesía, profesionalidad y seguridad que brinda el personal de salud durante la atención en el puerperio inmediato.
 - Muestra interés en mejorar su estado de salud.
 - Privacidad durante su atención.
 - La forma con que le brindaron alimentos.
- **Empatía:** es la opinión que realiza la usuaria de la accesibilidad, comunicación y comprensión por parte de la obstetra.
 - El trato del personal de salud es respetuoso y amable
 - El trato del personal de salud fue con paciencia
- **Aspectos tangibles:** es la valoración, respecto al aspecto del personal de salud y de la infraestructura donde se le brinda la atención.
 - Los ambientes del servicio son cómodos y limpios
 - El servicio higiénico para los pacientes se encuentran limpios
 - El agua para su higiene personal es temperada.
 - La cama, colchón y frazadas son adecuados.

C. GRADO DE SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN DEL PUERPERIO INMEDIATO

Llanos, Rosas, Mendoza y Contreras (2001) refirieron que se atribuye valores a la escala Likert en donde:

- **Totalmente insatisfecho (muy mala)**, corresponde al valor 1: cuando las expectativas de la puérpera no son cubiertas en su totalidad.
- **Insatisfecho (mala)**, corresponde al valor 2: cuando las expectativas de la puérpera no son cubiertas parcialmente.
- **Ni satisfecho ni insatisfecho (regular)**, corresponde al valor 3: cuando las expectativas de la puérpera no muestra una actitud positiva ni negativa.
- **Satisfecho (buena)**, corresponde al valor 4: cuando las expectativas de la puérpera son cubiertas parcialmente.
- **Totalmente satisfecho (muy buena)**, corresponde al valor 5: cuando las expectativas de la puérpera son cubiertas en su totalidad.

Valenzuela y Requena (2006) consideraron para una mejor interpretación de los resultados se realizar una recategorización transformando de este modo los datos en una escala de intervalo ordinal, estableciendo tres categorías para el grado de satisfacción:

- **Satisfecho:** consideras las medias mayores que 3.
- **Indiferente:** considera las medias iguales a 3.
- **Insatisfecho:** considera las medias menores que 3.

2.3. HIPÓTESIS

No se considera hipótesis

2.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES:

VARIABLE	TIPO	CARACTERÍSTICA DE LA VARIABLE	ESCALA DE MEDICION
Satisfacción ante la atención del puerperio inmediato	Univariable	Cualitativa	ordinal

2.5. TÉRMINOS BÁSICOS:

2.5.1 Definición Conceptual:

Satisfacción ante la atención del puerperio inmediato: Es el estado de bienestar referido por la puérpera después de recibir la atención de salud durante las primeras 24 horas post parto.

2.5.2 Definición Operacional:

Satisfacción ante la atención del puerperio inmediato: Es el puntaje obtenido de la escala de satisfacción de Likert con el cuestionario GLAPCIL aplicado a las puérperas inmediatas atendidas en el Hospital Departamental de Huancavelica, setiembre – noviembre 2014.

2.6. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INDICE	VAREMO
Satisfacción ante la atención del puerperio inmediato.	Es el puntaje obtenido de la escala de satisfacción de Likert con el cuestionario GLAPCIL aplicado a las púerperas inmediatas atendidas en el Hospital Departamental de Huancavelica, setiembre - noviembre 2014.	Es el estado de bienestar referido por la puérpera después de recibir la atención de salud durante las primeras 24 horas post parto.	FIABILIDAD	El Gineco-Obstetra le explica la evolución de su estado de salud durante la visita médica.	Indicar qué opina con respecto a: ¿Cómo le pareció la explicación del Gineco-Obstetra (médico o doctor) sobre su estado de salud actual?	<ul style="list-style-type: none"> • Muy Bueno ò 5 • Bueno ò 4 • Regular ò 3 • Malo ò 2 • Muy malo ò 1 	<ul style="list-style-type: none"> • Insatisfecho puntaje 26 - 60 • Indiferente puntaje 61 - 95 • Satisfecho puntaje 96 - 130
				Información sobre procedimientos a realizar antes de hacerlos.	¿Cómo le pareció la explicación de la el/la obstetra sobre los procedimientos que le iba a realizar?	<ul style="list-style-type: none"> • Muy Bueno ò 5 • Bueno ò 4 • Regular ò 3 • Malo ò 2 • Muy malo ò 1 	
					¿Cómo le pareció explicación de el/la obstetra antes de darle sus medicamentos?	<ul style="list-style-type: none"> • Muy Bueno ò 5 • Bueno ò 4 • Regular ò 3 • Malo ò 2 • Muy malo ò 1 	
				Información sobre señales de peligro durante el puerperio inmediato	¿Cómo fue la explicación que le brindo el/la obstetra sobre señales de peligro en el puerperio?	<ul style="list-style-type: none"> • Muy Bueno ò 5 • Bueno ò 4 • Regular ò 3 • Malo ò 2 • Muy malo ò 1 	
				Información sobre cuidados durante el puerperio	¿Cómo fue la explicación que le que le brindo el/la obstetra sobre los cuidados durante el puerperio?	<ul style="list-style-type: none"> • Muy Bueno ò 5 • Bueno ò 4 • Regular ò 3 • Malo ò 2 • Muy malo ò 1 	
				Explicación sobre lactancia materna exclusiva	¿Cómo fue la explicación que le que le brindo el/la obstetra sobre lactancia materna exclusiva?	<ul style="list-style-type: none"> • Muy Bueno ò 5 • Bueno ò 4 • Regular ò 3 • Malo ò 2 • Muy malo ò 1 	
				Explicación sobre planificación familiar.	¿Cómo fue la explicación que dio el/la obstetra sobre planificación familiar?	<ul style="list-style-type: none"> • Muy Bueno ò 5 • Bueno ò 4 • Regular ò 3 • Malo ò 2 • Muy malo ò 1 	

			CAPACIDAD DE RESPUESTA	Realiza los procedimientos para mejorar su estado de salud durante el puerperio inmediato	<p>¿Cómo fue la manera como le reviso el/la obstetra sus paños de sangrado?</p> <p>¿Cómo le pareció la forma que realizo la el/la obstetra los masajes uterinos en su útero (matriz)?</p> <p>¿Cómo le pareció la forma que el/la obstetra le controlo la presión arterial, pulso y temperatura?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Muy Bueno ò 5 • Bueno ò 4 • Regular ò 3 • Malo ò 2 • Muy malo ò 1 <ul style="list-style-type: none"> • Muy Bueno ò 5 • Bueno ò 4 • Regular ò 3 • Malo ò 2 • Muy malo ò 1 <ul style="list-style-type: none"> • Muy Bueno ò 5 • Bueno ò 4 • Regular ò 3 • Malo ò 2 • Muy malo ò 1
				Realiza el alojamiento conjunto con su recién nacido.	¿Cómo le pareció las acciones que tuvo el personal de salud para que pueda estar con su bebe después de su parto?	<ul style="list-style-type: none"> • Muy Bueno ò 5 • Bueno ò 4 • Regular ò 3 • Malo ò 2 • Muy malo ò 1
				SEGURIDAD	Muestra interés en mejorar su estado de salud.	¿El/la obstetra mostró interés para mejorar su estado de salud?
			Privacidad durante su atención.		¿Cómo fue la privacidad durante su atención?	<ul style="list-style-type: none"> • Muy Bueno ò 5 • Bueno ò 4 • Regular ò 3 • Malo ò 2 • Muy malo ò 1
			La forma con que le brindaron alimentos		¿Cómo fue el estado de los utensilios para su alimentación durante su estadía en el hospital?	<ul style="list-style-type: none"> • Muy Bueno ò 5 • Bueno ò 4 • Regular ò 3 • Malo ò 2 • Muy malo ò 1

					¿Cómo le pareció la calidad de los alimentos que recibió durante su hospitalización?	<ul style="list-style-type: none"> • Muy Bueno ò 5 • Bueno ò 4 • Regular ò 3 • Malo ò 2 • Muy malo ò 1
			EMPATIA	Saluda con cortesía al ingresar a su habitación.	¿Cómo fue la manera como le saludo el personal de salud al ingresar a su habitación?	<ul style="list-style-type: none"> • Muy Bueno ò 5 • Bueno ò 4 • Regular ò 3 • Malo ò 2 • Muy malo ò 1
				El trato del personal de salud es respetuoso y amable	¿Cómo le pareció la forma en que le trató el/la obstetra durante su hospitalización?	<ul style="list-style-type: none"> • Muy Bueno ò 5 • Bueno ò 4 • Regular ò 3 • Malo ò 2 • Muy malo ò 1
				El trato del personal de salud fue con paciencia	¿Cómo le pareció conducta del personal técnico durante su hospitalización?	<ul style="list-style-type: none"> • Muy Bueno ò 5 • Bueno ò 4 • Regular ò 3 • Malo ò 2 • Muy malo ò 1
				¿Cómo fue la paciencia que mostró el/la obstetra al realizar los procedimientos?	¿Cómo fue la paciencia que mostró el/la obstetra para responder sus dudas?	<ul style="list-style-type: none"> • Muy Bueno ò 5 • Muy Bueno ò 5 • Bueno ò 4 • Regular ò 3 • Malo ò 2 • Muy malo ò 1
			ASPECTOS TANGIBLES	Los ambientes del servicio son cómodos y limpios	¿Cómo fue la comodidad de los ambientes donde estuvo hospitalizada?	<ul style="list-style-type: none"> • Muy Bueno ò 5 • Bueno ò 4 • Regular ò 3 • Malo ò 2 • Muy malo ò 1
					¿Cómo fue la limpieza de los	

				ambientes donde estuvo hospitalizada?	<ul style="list-style-type: none"> • Muy Bueno ò 5 • Bueno ò 4 • Regular ò 3 • Malo ò 2 • Muy malo ò 1
			El servicio higiénico para los pacientes se encuentran limpios	¿Cómo fue la limpieza de los servicios higiénicos durante su estadía en el hospital?	<ul style="list-style-type: none"> • Muy Bueno ò 5 • Bueno ò 4 • Regular ò 3 • Malo ò 2 • Muy malo ò 1
			El agua para su higiene personal es temperada.	¿Cómo le pareció temperatura del agua para su higiene personal durante su hospitalización?	<ul style="list-style-type: none"> • Muy Bueno ò 5 • Bueno ò 4 • Regular ò 3 • Malo ò 2 • Muy malo ò 1
			La cama, colchón y frazadas son adecuados.	<p>¿Cómo fue la limpieza de la ropa de cama (sábanas, frazadas, etc.) durante su hospitalización?</p> <p>¿Cómo fue la comodidad de la cama donde estuvo hospitalizada?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Muy Bueno ò 5 • Bueno ò 4 • Regular ò 3 • Malo ò 2 • Muy malo ò 1 <ul style="list-style-type: none"> • Muy Bueno ò 5 • Bueno ò 4 • Regular ò 3 • Malo ò 2 • Muy malo ò 1

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1. AMBITO DE ESTUDIO:

El ámbito de estudio de esta investigación fue en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Departamental de Huancavelica, ubicado en la Av. Andrés Avelino Cáceres S/N del Barrio de Yananaco, Distrito y Provincia de Huancavelica a 3500 metros sobre el nivel del mar, es un establecimiento de nivel de atención con categoría II-2.

El servicio de Gineco-Obstetricia brinda atenciones en Emergencia, Hospitalización y Consultorios Externos. El área de Hospitalización consta con una infraestructura compuesta por ambientes designados a rehabilitación de puérperas adolescentes y adultas, post cesareadas, gestantes en trabajo de parto, pacientes con alto riesgo obstétrico, esta área cuenta con ginecólogo, obstetras, internos de medicina y obstetricia, técnicas de enfermería, que realizan turnos rotativos (diurno y noche).

Para poder llegar al Hospital hay colectivos que pasan por sus inmediaciones tales las líneas 1, 2, 5, 7 antes conocidas como A, B, F y G respectivamente, el acceso no es dificultoso para poder llegar al hospital.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación fue de tipo **Sustantiva** porque trata de responder a los problemas teóricos o sustantivos, en tal sentido está orientada a describir, explicar la realidad. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2007).

3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Descriptivo porque consiste fundamentalmente en describir un fenómeno o una situación mediante el estudio del mismo en una circunstancia de tiempo y espacio determinada. (Hernandez et al, 2007).

3.4. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Según Hernandez et al (2007) el metodo que se utilizo fue:

- **Básico:** Descriptivo porque describe e interpreta sistemáticamente un conjunto de hechos, fenómenos relacionados con otros.

3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Según Hernandez et al (2007) el diseño que se utilizo fue:
Descriptivo simple.

M ← O

Dónde:

M = Púérperas inmediatas atendidas en el HDH.

O = Aplicación de la escala de satisfacción de Likert.

3.6. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO:

- a) **Población:** 320 mujeres cuyo parto fue atendido en el Hospital Departamental de Huancavelica de setiembre a noviembre del año 2014, tomando de referencia los datos del año 2013.
- b) **Muestra:** 113 puérperas que fueron atendidas en el Hospital Departamental de Huancavelica de setiembre a noviembre del 2014.

Fórmula para calcular muestra en poblaciones finitas

$$n^1 = \frac{z^2 pq \times N}{E^2(N-1) + z^2 pq} \quad n^1 = \frac{3,84(0,5)(0,5) \times 320}{(0,05)^2 \times (320-1) + 3,84(0,5)(0,5)} \quad n^1 = 174,82$$

$$n = \frac{n^1}{1 + \frac{n^1}{N}} \quad n = \frac{174,82}{1,5463} \quad n = 113,0588 \quad n = 113$$

Dónde:

n= tamaño de la muestra

p= proporción de usuarias que se espera que se encuentren insatisfechos.

q=proporción de usuarios que espera que se encuentren satisfechos.

e= error estándar de 0.05

z= valor "z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1,96

N=población de usuarias atendidas en el Hospital Departamental de Huancavelica en setiembre – noviembre, 2014.

- c) **MUESTREO:** Muestreo no Probabilístico criterial a demanda, eligiéndose 113 puérperas inmediatas hasta completar la muestra.

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

Para nuestra investigación se empleó como técnica: la encuesta y como instrumento: el cuestionario "GLAPCIL" de satisfacción de 26 ítems.

La validez fue con una escala de contenido y por juicio de expertos, la confiabilidad se calculó por el método de mitades partidas, coeficiente de correlación de Pearson y α de Crombach y la confiabilidad fue de 0,92, se considera alta.

3.8. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

- **Primero:** se diseñó un cuestionario. El cuestionario "GLAPCIL" para valorar la satisfacción ante la atención del puerperio inmediato de 26 ítems, el cual fue validado por expertos. Se realizó las gestiones necesarias para realizar la prueba piloto en el mismo establecimiento de salud, se aplicó al 20% de la muestra, después de la visita médica, durante los días 26 a 30 de setiembre, en horarios de atención: en la mañana de 10:00 hrs a 13:00 hrs y en la tarde de 14:00 hrs a 16:00hrs.
- **Segundo:** Se realizó las gestiones necesarias en el Hospital Departamental de Huancavelica para la aplicación del instrumento: cuestionario "GLAPCIL".
- **Tercero:** Se aplicó el cuestionario "GLAPCIL" sobre satisfacción ante la atención del puerperio inmediato a las puérperas que cuyo parto fue en el Hospital Departamental de Huancavelica, en los meses de setiembre a noviembre, 2014, considerando que nuestra población de estudio es criterial a demanda. Se realizó todas las mañanas en los horarios 10;00 hrs a 13;00hrs y en las tardes de 14hrs a 16hrs de lunes a domingo.
- **Cuarto:** Se procedió a la codificación para realizar la tabulación de la matriz de datos y obtener los resultados.

3.9. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS:

Para la realización de la presente investigación se utilizó:

- **Estadística descriptiva:** Se utilizó distribuciones de frecuencias porcentuales; simples y acumuladas; en cuadros de una y dos entradas.
- Hoja de cálculo del programa Microsoft Office Excel 2013 para el procesamiento de datos.

CAPITULO IV

RESULTADOS

En este capítulo tiene como propósito presentar el procesamiento y análisis de datos en el que se empleó la estadística descriptiva a través de los cuadros de una y doble entrada complementados..

La población fue de 113 puérperas inmediatas que recibieron atención en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Departamental de Huancavelica durante el periodo setiembre a noviembre del año 2014. Se aplicó el cuestionario GLAPCIL para valorar la satisfacción ante la atención del puerperio inmediato.

Se organizó los datos recolectados para la representación de los mismos haciendo uso de hojas de cálculo del programa Microsoft Office-Excel 2013.

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En base a los objetivos de investigación inicialmente se identificarán a las puérperas inmediatas atendidas en el hospital departamental de Huancavelica.

TABLA 01: PUÉRPERAS INMEDIATAS SEGÚN GRUPO DE EDAD ATENDIDAS EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCVELICA, SETIEMBRE – NOVIEMBRE 2014

Grupo de Edad	FRECUENCIA	hi%
Adolescente	9	8%
Joven	74	65%
Adulto	30	27%
Total	113	100%

Fuente: Encuesta realizada a puérperas inmediatas en Hospital Departamental de Huancavelica de setiembre a noviembre 2014. Elaboración propia.

En la tabla 01 se observa que el 65% de las puérperas inmediatas encuestadas en el Hospital Departamental de Huancavelica de setiembre a noviembre 2014 pertenecen al grupo de edad joven, el 27% al grupo edad adulto y el 8% al grupo de edad adolescente. Se concluye que la población que afluye en mayor proporción para la atención del puerperio inmediato corresponde al grupo de edad joven probablemente porque a esta edad se tiene el mayor índice de fecundidad.

TABLA 02: PUÉRPERAS INMEDIATAS SEGÚN ESTADO CIVIL ATENDIDAS EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCVELICA, SETIEMBRE – NOVIEMBRE 2014

Estado Civil	Frecuencia	hi%
Soltera	26	23%
Conviviente	68	60%
Casada	19	17%
Total	113	100%

Fuente: Encuesta realizada a puérperas inmediatas en Hospital Departamental de Huancavelica de setiembre a noviembre 2014. Elaboración propia.

En la tabla 02 se observa que el estado civil del 60% de las puérperas inmediatas encuestadas en el Hospital Departamental de Huancavelica de setiembre a noviembre 2014 corresponde al grupo de convivientes, el 23% fue de solteras y el 17% fue de casadas. Se

concluye que la población que afluye en mayor proporción para la atención del puerperio inmediato se concentra en el estado civil conviviente probablemente porque la sociedad promueve el concubinato antes que el matrimonio.

TABLA 03: PUÉRPERAS INMEDIATAS SEGÚN LUGAR DE PROCEDENCIA ATENDIDAS EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCVELICA, SETIEMBRE – NOVIEMBRE 2014

Lugar de Procedencia	Frecuencia	hi%
Rural	49	43%
Urbana	64	57%
Total	113	100%

Fuente: Encuesta realizada a puérperas inmediatas en Hospital Departamental de Huancavelica de setiembre a noviembre 2014. Elaboración propia.

En la tabla 03 se observa que el 57% de las puérperas inmediatas encuestadas en el Hospital Departamental de Huancavelica de setiembre a noviembre 2014 proceden de zona urbana y el 43% proceden de zona rural. Se concluye que la población que afluye en mayor proporción para la atención del puerperio inmediato son de zona urbana probablemente porque hay más demanda de la jurisdicción de esta ciudad.

TABLA 04: PUÉRPERAS INMEDIATAS SEGÚN GRADO DE INSTRUCCIÓN ATENDIDAS EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCVELICA, SETIEMBRE – NOVIEMBRE 2014

Grado de Instrucción	Frecuencia	hi%
Analfabeta	4	4%
Primaria	24	21%
Secundaria	52	46%
Superior	33	29%
Total	113	100%

Fuente: Encuesta realizada a puérperas inmediatas en Hospital Departamental de Huancavelica de setiembre a noviembre 2014. Elaboración propia.

En la tabla 04 se observa que el 46% de las puérperas inmediatas encuestadas en el Hospital Departamental de Huancavelica de setiembre a noviembre 2014 tienen grado de instrucción de secundaria, el 29% de tienen grado de instrucción de superior, el 21% con grado de instrucción primaria y el 4% de las puérperas inmediatas son analfabetas. Se concluye que la población que afluye en mayor proporción para la atención del puerperio inmediato corresponde al grupo de grado de instrucción secundaria probablemente por la situación económica hay posibilidad de estudiar solo hasta este grado.

TABLA 05: PUÉRPERAS INMEDIATAS SEGÚN PARIDAD ATENDIDAS EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAVELICA, SETIEMBRE – NOVIEMBRE 2014

Paridad	Frecuencia	hi%
Primípara	56	50%
Segundípara	29	26%
Multipara	28	25%
Total	113	100%

Fuente: Encuesta realizada a puérperas inmediatas en Hospital Departamental de Huancavelica de setiembre a noviembre 2014. Elaboración propia.

En la tabla 05 se observa que el 50% de las puérperas inmediatas encuestadas en el Hospital Departamental de Huancavelica de setiembre a noviembre 2014 según paridad son primíparas, el 26% son segundíparas y el 25% son múltiparas. La mayor proporción de las puérperas inmediatas son primíparas, es decir tuvieron su primer parto, probablemente porque existe ya mayor concientización para el uso de métodos anticonceptivos y así planificar sus familias.

TABLA 06: PUÉRPERAS INMEDIATAS SEGÚN TIPO DE PARTO ATENDIDAS EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCVELICA, SETIEMBRE – NOVIEMBRE 2014

Tipo de Parto	Frecuencia	hi%
Vaginal	70	62%
Cesárea	43	38%
Total	113	100%

Fuente: Encuesta realizada a puérperas inmediatas en Hospital Departamental de Huancavelica de setiembre a noviembre 2014. Elaboración propia.

En la tabla 06 se observa que el 62% de las puérperas inmediatas encuestadas en el Hospital Departamental de Huancavelica de setiembre a noviembre 2014 finalizaron su parto por vía vaginal y el 38% finalizaron su parto por Cesárea. Se concluye que la mayor proporción de las puérperas inmediatas finalizan su parto por vía vaginal, probablemente porque no hay muchas complicaciones que indiquen cesárea.

TABLA 07: GRADO DE SATISFACCIÓN SEGÚN ITEMS DE LA DIMENSIÓN FIABILIDAD DE PUÉRPERAS INMEDIATAS ATENDIDAS EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCVELICA, SETIEMBRE – NOVIEMBRE 2014

Preguntas	Insatisfecho*		Indiferente**		Satisfecho***		Total	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
¿Cómo le pareció la explicación del Gineco-Obstetra (Médico o Doctor) sobre su estado de salud actual?	9	8%	39	35%	65	58%	113	100%
¿Cómo le pareció la explicación de la el/la obstetra sobre los procedimientos que le iba a realizar?	46	41%	32	28%	35	31%	113	100%
¿Cómo le pareció explicación de el/la obstetra antes de darle sus medicamentos?	58	51%	23	20%	32	28%	113	100%
¿Cómo fue la explicación que le brindo el/la obstetra sobre señales de peligro en el puerperio?	33	29%	30	27%	50	44%	113	100%
¿Cómo fue la explicación que le brindo el/la obstetra sobre los cuidados durante el puerperio?	33	29%	30	27%	50	44%	113	100%
¿Cómo fue la explicación que le brindo el/la obstetra sobre lactancia materna	18	16%	27	24%	68	60%	113	100%

exclusiva?

¿Cómo fue la explicación que dio el/la obstetra sobre planificación familiar? 24 21% 32 28% 57 50% 113 100%

Fuente: Encuesta realizada a puérperas inmediatas en Hospital Departamental de Huancavelica de setiembre a noviembre 2014. Elaboración propia.

**Muy malo y malo.*

***Regular.*

****Bueno y muy bueno.*

En la tabla 07 se observa que de 113 puérperas inmediatas encuestadas en el Hospital Departamental de Huancavelica, setiembre – noviembre 2014 el 58 % estuvo satisfecha con la explicación del Gineco-Obstetra sobre su estado de salud también estuvieron satisfechas con explicación de las consejerías que brindo el/la obstetra el 60% lactancia materna exclusiva, el 44% en señales de peligro y cuidados durante el puerperio, el 50% en planificación familiar, el 41% estuvo insatisfecha con la explicación que brindo el/la obstetra sobre los procedimientos antes de realizarlos, el 51% estuvo insatisfecha con la explicación de el/la obstetra antes de darle sus medicamentos; por lo que se concluye que probablemente el personal de salud siempre trata de brindar las consejerías como parte de las actividades que realiza para mejorar su estado de salud así la paciente acuda para sus próximos controles; sin embargo la insatisfacción se debe a que el obstetra no le da la explicación oportuna antes de realizar procedimientos previos entre los cuales se consideró la administración de medicamentos ya sea por la demanda de pacientes o porque coincide con dos o más puérperas en la misma hora.

TABLA 08: GRADO DE SATISFACCIÓN SEGÚN ITEMS DE LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA DE PUÉRPERAS INMEDIATAS ATENDIDAS EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCVELICA, SETIEMBRE – NOVIEMBRE 2014

Preguntas	Insatisfecha*		Indiferente**		Satisfecha***		Total	
	Fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	Fi	hi%
¿Cómo fue la manera como le reviso el/la obstetra sus paños de sangrado?	9	8%	27	24%	77	68%	113	100%
¿Cómo le pareció la forma que realizo la el/la obstetra los masajes uterinos en su útero (matriz)?	13	12%	47	42%	53	47%	113	100%
¿Cómo le pareció la forma que el/la obstetra le controla la presión arterial, pulso y temperatura?	4	4%	25	22%	84	74%	113	100%
¿Cómo le pareció las acciones que tuvo el personal de salud para que pueda estar con su bebe después de su parto?	14	12%	32	28%	67	59%	113	100%

Fuente: Encuesta realizada a puérperas inmediatas en Hospital Departamental de Huancavelica de setiembre a noviembre 2014. Elaboración propia.

*Muy malo y malo.

**Regular.

***Bueno y muy bueno.

En la tabla 08 se observa que de 113 puérperas inmediatas encuestadas en el Hospital Departamental de Huancavelica, setiembre - noviembre 2014 el 68% estuvo satisfecha en la manera como le reviso el/la obstetra sus paños de sangrado, el 47% estuvo satisfecha con la forma como el/la obstetra le realizado los masajes uterinos, el 74% estuvo satisfecha con la forma como el/la obstetra le controla la presión arterial, pulso y temperatura, el 59% estuvo satisfecha con las acciones del personal de salud para que pueda estar con su bebe después del parto; por lo que se concluye probablemente el profesional obstetra que es el encargado del manejo de la etapa del puerperio inmediato realiza minuciosamente las actividades como el control de funciones vitales, masaje uterino y control de sangrado para evitar complicaciones posteriores como un sangrado post parto que complique el estado de salud de la puérpera, también es importante el contacto precoz para dar inicio a la lactancia materna la cual traerá beneficios en el manejo de puerperio inmediato.

TABLA 09: GRADO DE SATISFACCIÓN SEGÚN ITEMS DE LA DIMENSIÓN SEGURIDAD DE PUÉRPERAS INMEDIATAS ATENDIDAS EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCVELICA, SETIEMBRE – NOVIEMBRE 2014

Preguntas	Insatisfecha*		Indiferente**		Satisfecha***		Total	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
¿El/la obstetra mostró interés para mejorar su estado de salud?	11	10%	18	16%	84	74%	113	100%
¿Cómo fue la privacidad durante su atención?	51	45%	22	19%	40	35%	113	100%
¿Cómo fue el estado de los utensilios para su alimentación durante su estadía en el hospital?	2	2%	32	28%	79	70%	113	100%
¿Cómo le pareció la calidad de los alimentos que recibió durante su hospitalización?	7	6%	47	42%	59	52%	113	100%

Fuente: Encuesta realizada a puérperas inmediatas en Hospital Departamental de Huancavelica de setiembre a noviembre 2014. Elaboración propia.

*Muy malo y malo.

**Regular.

***Bueno y muy bueno.

En la tabla 09 se observa que de 113 puérperas inmediatas encuestadas en el Hospital Departamental de Huancavelica, setiembre – noviembre 2014 el 74% se encuentra satisfecho debido a que el/la obstetra mostro interés por mejorar su estado de salud, el 70% se encuentra satisfecha con el estado de los utensilios donde recibieron su alimento, el 52% se encuentra satisfecha con la calidad de los alimentos que recibió durante su hospitalización, sin embargo el 45% se encuentran insatisfechas con la privacidad durante su atención; se concluye que probablemente el Hospital Departamental de Huancavelica es una institución docente y acuden estudiantes para su proceso de aprendizaje a nivel de pregrado se ve satura ciertos ambiente los cuales se dificulta mucho con la privacidad en el momento de los procedimientos sin embargo el uso de cortina para proteger la privacidad de cama a cama no se da el uso correcto.

TABLA 10: GRADO DE SATISFACCIÓN SEGÚN ITEMS DE LA DIMENSIÓN EMPATÍA DE PUÉRPERAS INMEDIATAS ATENDIDAS EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCVELICA, SETIEMBRE – NOVIEMBRE 2014

Preguntas	Insatisfecha*		Indiferente**		Satisfecha***		Total	
	fi	Hi%	Fi	Hi%	fi	Hi%	fi	Hi%
¿Cómo fue la manera como le saludo el personal de salud al ingresar a su habitación?	3	3%	33	29%	77	68%	113	100%
¿Cómo le pareció la forma en que le trató el/la obstetra durante su hospitalización?	3	3%	16	14%	94	83%	113	100%
¿Cómo le pareció conducta del personal técnico durante su hospitalización?	6	5%	47	42%	60	53%	113	100%
¿Cómo fue la paciencia que mostró el/la obstetra al realizar los procedimientos?	6	5%	12	11%	95	84%	113	100%
¿Cómo fue la paciencia que mostró el/la obstetra para responder sus dudas?	6	5%	30	27%	77	68%	113	100%

Fuente: Encuesta realizada a puérperas inmediatas en Hospital Departamental de Huancavelica de setiembre a noviembre 2014. Elaboración propia.

**Muy malo y malo.*

***Regular.*

****Bueno y muy bueno.*

En la tabla 10 se observa que de 113 puérperas inmediatas encuestadas en el Hospital Departamental de Huancavelica, setiembre – noviembre 2014 el 84% están satisfechas con la paciencia que el/la obstetra tuvo al realizar los procedimientos, el 83% están satisfechas con la forma como les trato el/ la obstetra durante su hospitalización; por lo tanto se concluye que el profesional de salud muestra calidez en el momento de atención a la puérpera dándole una explicación asertiva, calidad de voz, lo cual se debe seguir manteniendo ya que permite que la puérpera regrese para sus próximas atenciones.

TABLA 11: GRADO DE SATISFACCIÓN SEGÚN ITEMS DE LA DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES DE PUÉRPERAS INMEDIATAS ATENDIDAS EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCVELICA, SETIEMBRE – NOVIEMBRE 2014

Preguntas	Insatisfecha*		Indiferente**		Satisfecha***		Total	
	fi	Hi%	fi	Hi%	Fi	Hi%	Fi	Hi%
¿Cómo fue la comodidad de los ambientes donde estuvo hospitalizada?	4	4%	45	40%	64	57%	113	100%
¿Cómo fue la limpieza de los ambientes donde estuvo hospitalizada?	1	1%	22	19%	90	80%	113	100%
¿Cómo fue la limpieza de los servicios higiénicos durante su estadía en el hospital?	10	9%	45	40%	58	51%	113	100%
¿Cómo le pareció temperatura del agua para su higiene personal durante su hospitalización?	11	10%	26	23%	76	67%	113	100%
¿Cómo fue la limpieza de la ropa de cama (sábanas, frazadas, etc.) durante su hospitalización?	6	5%	13	12%	94	83%	113	100%
¿Cómo fue la comodidad de la cama donde estuvo hospitalizada?	8	7%	46	41%	59	52%	113	100%

Fuente: Encuesta realizada a puérperas inmediatas en Hospital Departamental de Huancavelica de setiembre a noviembre 2014. Elaboración propia.

*Muy malo y malo.

**Regular.

***Bueno y muy bueno.

En la tabla 11 se observa que de 113 puérperas inmediatas encuestas en el Hospital Departamental de Huancavelica setiembre – noviembre 2014 estuvieron satisfechas en relación al confort (bienestar y comodidad): el 57% en la comodidad del ambiente, 80% con la limpieza del ambiente, el 51% con la limpieza de los servicios higiénicos, el 67% con la temperatura del agua, el 83% con la limpieza de la ropa de cama y 52% con la comodidad de la cama; por lo que se concluye que probablemente el entorno que rodea a puérpera inmediata durante su hospitalización como el ambiente, la cama y la ropa de cama, los servicios higiénicos se encuentran en un estado óptimo esto permite dar mayor confort a la paciente y permitirá que retorne a los establecimientos prestadoras de salud que se esfuerzan por cumplir las medidas de calidad.

TABLA 12: GRADO DE SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIONES DE PUÉRPERAS INMEDIATAS ATENDIDAS EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCVELICA, SETIEMBRE – NOVIEMBRE 2014

Dimensiones	Insatisfecha		Indiferente		Satisfecho		Total	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Fiabilidad	5	4%	86	76%	22	19%	113	100%
Capacidad de respuesta	0	0%	68	60%	45	40%	113	100%
Seguridad	3	3%	63	56%	47	42%	113	100%
Empatía	2	2%	44	39%	67	59%	113	100%
Aspectos tangibles	0	0%	54	48%	59	52%	113	100%

Fuente: Encuesta realizada a puérperas inmediatas en Hospital Departamental de Huancavelica de setiembre a noviembre 2014. Elaboración propia.

En la tabla 12 se observa que de las cinco dimensiones de satisfacción consideradas en la medición de la encuesta aplicada a puérperas inmediatas atendidas en el Hospital Departamental de Huancavelica, setiembre – noviembre 2014 el 59% estuvo satisfecha dentro de la dimensión de empatía, el 52% estuvo satisfecha dentro de la dimensión de aspectos tangibles, sin embargo el 76% estuvo indiferente dentro de la dimensión de fiabilidad, el 63% estuvo indiferente dentro de la dimensión de seguridad el 60% estuvo indiferente dentro de la dimensión de capacidad de respuesta; se concluye que en las dimensiones de empatía y aspectos tangibles en mayor proporción las puérperas se encuentran satisfechas probablemente porque los profesionales de salud brindaron una atención con calidez y el confort del ambiente donde estuvo hospitalizada fue adecuada, pero en las dimensiones de fiabilidad seguridad y capacidad de respuesta en mayor proporción las puérperas se encuentran indiferentes probablemente porque no toman importancia en explicar, informar y aconsejar lo dejan pasar por el hecho que no es una actividad parte del HIS (sistema de información hospitalaria), mostró desinterés por mejorar su estado de salud como en su privacidad, también lo realizaron los

procedimientos de manera inadecuada sin ponerse en lugar de la paciente.

TABLA 13: GRADO DE SATISFACCIÓN DE PUÉRPERAS INMEDIATAS ATENDIDAS EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCVELICA, SETIEMBRE – NOVIEMBRE 2014

Grado de Satisfacción	fi	hi%
Insatisfecho	0	0%
Indiferente	84	74%
Satisfecho	29	26%
Total	113	100%

Fuente: Encuesta realizada a puérperas inmediatas en Hospital Departamental de Huancavelica de setiembre a noviembre 2014. Elaboración propia.

En la tabla 13 se observa que de 113 puérperas inmediatas encuestadas en el Hospital Departamental de Huancavelica, setiembre – noviembre 2014 el 74% estuvieron indiferentes y el 26% estuvieron satisfechas y ninguna se encuentra insatisfecha; Se concluye que las puérperas inmediatas en mayor proporción se encuentran indiferentes, probablemente porque desconocen sus derechos y los deberes que cumplen las instituciones prestadoras de salud o por miedo a represarías por parte del personal del salud.

TABLA 14: GRADO DE SATISFACCIÓN SEGÚN GRUPO DE EDAD DE PUÉRPERAS INMEDIATAS ATENDIDAS EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCVELICA, SETIEMBRE – NOVIEMBRE 2014

Grupo de Edad	Grado de Satisfacción						Total	
	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		fi%	hi%
	fi%	hi%	fi%	hi%	fi%	hi%		
Adolescente	0	0%	8	89%	1	11%	9	100%
Joven	0	0%	53	72%	21	28%	74	100%
Adulto	0	0%	23	77%	7	23%	30	100%
Total	0	0%	84	74%	29	26%	113	100%

Fuente: Encuesta realizada a puérperas inmediatas en Hospital Departamental de Huancavelica de setiembre a noviembre 2014. Elaboración propia.

En la tabla 14 se observa que del total de puérperas inmediatas encuestadas en Hospital Departamental de Huancavelica de setiembre a noviembre 2014 el 89% del grupo de adolescentes, el 77% del grupo de adultas y el 72% del grupo de jóvenes estuvieron indiferentes ante la atención del puerperio inmediato. Se concluye el grupo de adolescentes en mayor proporción estuvieron indiferentes probablemente porque sea la primera vez que acuden a un hospital para su internamiento además mayoría de ellas son primíparas. Es decir el grupo de edad no determina el grado de satisfacción en el Hospital departamental de Huancavelica,

TABLA 15: GRADO DE SATISFACCIÓN SEGÚN ESTADO CIVIL DE PUÉRPERAS INMEDIATAS ATENDIDAS EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCVELICA, SETIEMBRE – NOVIEMBRE 2014

Estado Civil	Grado de Satisfacción						Total	
	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		fi%	hi%
	fi%	hi%	fi%	hi%	fi%	hi%	fi%	hi%
Soltera	0	0%	17	65%	9	35%	26	100%
Conviviente	0	0%	55	81%	13	19%	68	100%
Casada	0	0%	12	63%	7	37%	19	100%
Total	0	0%	84	74%	29	26%	113	100%

Fuente: Encuesta realizada a puérperas inmediatas en Hospital Departamental de Huancavelica de setiembre a noviembre 2014. Elaboración propia.

En la tabla 15 se observa que del total de puérperas inmediatas encuestadas en Hospital Departamental de Huancavelica de setiembre a noviembre 2014 el 81% de las puérperas con estado civil conviviente, el 65% de las puérperas con estado civil de soltera y el 63% de las puérperas con estado civil casada estuvieron indiferentes ante la atención del puerperio inmediato; Se concluye que las convivientes en mayor proporción percibieron la atención como indiferente, probablemente la atención no cumplió con sus expectativas como ellas esperaban porque reciben mayor apoyo de

sus parejas que es lo adecuado. Es decir que el estado civil no determina el grado de satisfacción,

TABLA 16: GRADO DE SATISFACCIÓN SEGÚN LUGAR DE PROCEDENCIA DE PUÉRPERAS INMEDIATAS ATENDIDAS EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCVELICA SETIEMBRE – NOVIEMBRE 2014

Lugar de procedencia	Grado de Satisfacción						Total	
	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho			
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Rural	0	0%	37	76%	12	24%	49	100%
Urbana	0	0%	47	73%	17	27%	64	100%
Total	0	0%	84	74%	29	26%	113	100%

Fuente: Encuesta realizada a puérperas inmediatas en Hospital Departamental de Huancavelica de setiembre a noviembre 2014. Elaboración propia.

En la tabla 16 se observa que del total de puérperas inmediatas encuestadas en Hospital Departamental de Huancavelica de setiembre a noviembre 2014 el 76% de las puérperas que proceden de zona rural y el 73% de las puérperas que proceden de zona urbana estuvieron indiferentes ante la atención del puerperio inmediato. Se concluye que las puérperas que proceden de zona rural en mayor proporción estuvieron indiferentes probablemente porque la atención no fue con interculturalidad ellas tienen costumbres distintas propias de su zona es por ello no perciben la atención como ellos desean. Es decir que el lugar de procedencia no determina el grado de satisfacción.

TABLA 17: GRADO DE SATISFACCIÓN SEGÚN GRADO DE INSTRUCCIÓN DE PUÉRPERAS INMEDIATAS ATENDIDAS EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA, SETIEMBRE – NOVIEMBRE 2014

Grado de Instrucción	Grado de Satisfacción							
	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Total	
	fi%	hi%	fi%	hi%	fi%	hi%	fi%	hi%
Analfabeta	0	0%	3	75%	1	25%	4	100%
Primaria	0	0%	18	75%	6	25%	24	100%
Secundaria	0	0%	35	67%	17	33%	52	100%
Superior	0	0%	28	85%	5	15%	33	100%
Total	0	0%	84	74%	29	26%	113	100%

Fuente: Encuesta realizada a puérperas inmediatas en Hospital Departamental de Huancavelica de setiembre a noviembre 2014. Elaboración propia.

En la tabla 17 se observa que del total de puérperas inmediatas encuestadas en Hospital Departamental de Huancavelica de setiembre a noviembre 2014 el 85% de las puérperas con grado de instrucción superior, el 75% de las puérperas con grado de instrucción analfabeta, el 75% de las puérperas con grado de instrucción de primaria y el 67% de las puérperas con grado de instrucción secundaria estuvieron indiferentes ante la atención del puerperio inmediato; Se concluye que las puérperas con grado de instrucción superior en mayor proporción estuvieron indiferentes ante la atención, probablemente porque las puérpera con grado de instrucción superior tienen mayores expectativas con respecto a la atención y conocen sus derechos y deberes del establecimiento de salud. Es decir el grado de satisfacción si se diferencia ligeramente por el grado de instrucción.

TABLA 18: GRADO DE SATISFACCIÓN SEGÚN PARIDAD DE PUÉRPERAS INMEDIATAS ATENDIDAS EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCVELICA, SETIEMBRE – NOVIEMBRE 2014

Paridad	Grado de Satisfacción							
	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Total	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Primípara	0	0%	42	75%	14	25%	56	100%
Segundípara	0	0%	21	72%	8	28%	29	100%
Multipara	0	0%	21	75%	7	25%	28	100%
Total	0	0%	84	74%	29	26%	113	100%

Fuente: Encuesta realizada a puérperas inmediatas en Hospital Departamental de Huancavelica de setiembre a noviembre 2014. Elaboración propia.

En la tabla 18 se observa que del total de puérperas inmediatas encuestadas en Hospital Departamental de Huancavelica de setiembre a noviembre 2014 el 75% de puérperas primíparas, el 75% de puérperas múltíparas y el 72% de puérperas segundíparas estuvieron indiferentes. Se concluye que la mayoría de las puérperas primíparas y múltíparas estuvieron indiferentes en la misma proporción, probablemente por desconocer sobre sus derechos de ella como paciente y los deberes del Hospital. Es decir que la paridad no determina el grado de satisfacción.

TABLA 19: GRADO DE SATISFACCIÓN SEGÚN TIPO DE PARTO DE PUÉRPERAS INMEDIATAS ATENDIDAS EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCVELICA SETIEMBRE – NOVIEMBRE 2014

Tipo de parto	Grado de Satisfacción							
	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Total	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Vaginal	0	0%	54	77%	16	23%	70	100%
Cesárea	0	0%	30	70%	13	30%	43	100%
Total	0	0%	84	74%	29	26%	113	100%

Fuente: Encuesta realizada a puérperas inmediatas en Hospital Departamental de Huancavelica de setiembre a noviembre 2014. Elaboración propia.

En la tabla 19 se observa que del total de puérperas inmediatas encuestadas en Hospital Departamental de Huancavelica de setiembre a noviembre 2014 el 77% de las puérperas que tuvieron parto vaginal y el 70% de las puérperas que tuvieron parto por cesárea estuvieron indiferentes, se concluye las puérperas que finalizaron su parto por vía vaginal en mayor proporción estuvieron indiferentes, probablemente que su estado estuvo lucida por lo cual estuvo alerta al manejo del puerperio inmediato que lo realizan. Es decir el grado de satisfacción tipo de parto si se diferencia por el tipo de parto.

4.2. DISCUSIÓN

Para determinar el grado de satisfacción ante la atención del puerperio inmediato en usuarias del Hospital Departamental de Huancavelica, setiembre – noviembre de año 2014, se trabajó con una muestra de 113 puérperas, del total de puérperas encuestadas el 65% correspondió al grupo de edad joven, el 60% correspondió al estado civil convivientes, el 57% procedió de zona urbana, el 46% cursó secundaria, el 50% son primíparas, el 62% finalizo su parto por vía vaginal, estos resultados concuerda con los hallazgos de Martinez (2011) en su tesis titulada “Calidad de la Atención del Puerperio Fisiológico Inmediato en el Servicio de Maternidad Hospital Bertha Calderón Roque Managua” donde obtuvo resultado de las características sociodemográficas según edad el 59.3% estaban en el grupo de 20 a 29 años, el 59.3% afirmaron estar convivientes, el 70.3% cursaron secundaria y el 68% procedían del mismo departamento. También concuerda con algunos hallazgos de Santana (2012) en su tesis titulada “Satisfacción de las puérperas sobre la atención que brinda el personal de enfermería en la unidad de alojamiento conjunto del área de Gineco-Obstetricia del Hospital

Rafael Rodríguez Zambrano. Periodo Enero-Mayo 2012” donde las puérperas tuvieron de 21 a 24 años, pero el 40% llegaron a instrucción primaria y el 40% tuvieron estado civil casadas. Estos últimos no concuerdan probablemente porque el estudio se llevó a cabo con otro tipo de población del país distinto.

Los resultados obtenidos según Ítems de la dimensión de fiabilidad el 60% entiende la explicación de el/la obstetra sobre lactancia materna exclusiva y el 58 % entiende la explicación del Gineco – Obstetra sobre su estado de salud por lo que estuvieron satisfechas sin embargo el 41% estuvo insatisfecha con la explicación que brindo el/la obstetra sobre los procedimientos antes de realizarlos este resultado concuerda con los hallazgos de Santana (2012) en donde se encuentran satisfechas las puérperas: el 67% con la atención durante el puerperio y el 75% con las orientaciones que brindo el personal de salud también con la investigación de Martínez (2011) donde el 74.10% de las usuarias expresaron que el personal de salud les explico su estado de salud, el 88.90% de las usuarias expresaron que el personal de salud les había brindado información sobre lactancia materna y el 66,70% expresaron que les informaron por qué las examinan por lo tanto este resultado es opuesto al de esta investigación donde la usuarias expresaron su insatisfacción tal vez sea porque el Hospital Departamental de Huancavelica sea una sede docente. Según los ítems de la dimensión Capacidad de Respuesta el 68% estuvo satisfecha con la manera como le reviso el/la obstetra sus paños de sangrado y el 74% estuvo satisfecha con la forma como el/la obstetra le controla la presión arterial, pulso y temperatura el este resultados concuerda con lo que halló Santana (2012) donde 60% refieren que el control de sangrado fue buena y que la enfermera le realizó el control de los signos vitales y Martínez (2011) en su

investigación también refiere que el 100% de las puérperas expresaron que le tomaron la presión arterial, pulso y temperatura. Según los ítems la dimensión Seguridad el 74% refieren que el/la obstetra mostro interés por mejorar su estado de salud sin embargo el 45% se encuentran insatisfechas con la privacidad durante su atención estos resultados concuerda con Martínez (2011) donde el 66.70% dijeron que el personal de salud les preguntó sobre su estado de salud y el 48,10% expresaron que la privacidad fue bastante, tal vez se deba a las características demográficas del lugar y la idiosincrasia del usuario y según los ítems de la dimensión Empatía la mayoría de las puérperas inmediatas estuvieron satisfechas este resultado concuerda con lo que hallo Martínez (2011) en relación al trato el 85% dijeron bastante. Según los ítems de la dimensión Aspectos Tangibles el 80% consideran que el ambiente donde fue hospitalizada estuvo limpia y el 40% estuvo indiferente en la limpieza de los servicios, estos resultados concuerdan con Martínez (2011) donde el 85% dijeron que la sala de puerperio estuvo limpia pero el 100% de las usuarias expresaron que los servicios sanitarios no tiene limpieza tal vez sea porque el hospital donde se realizó la investigación es de un alto nivel de resolución ya que se encuentra en una capital de departamento por lo tanto hay mayor demanda de pacientes tal vez el personal de limpieza no se abastece en dicho hospital.

Los resultados obtenidos de las cinco dimensiones de satisfacción consideradas en la medición de la encuesta aplicada a puérperas inmediatas atendidas en el Hospital Departamental de Huancavelica, setiembre – noviembre 2014 el 52% corresponde a la dimensión de empatía donde estuvieron satisfechas pero el 80% corresponde a la dimensión de fiabilidad donde estuvieron indiferentes, estos resultados no concuerdan con lo que ha hallo

Tataje (2004) en su tesis titulada "Nivel de satisfacción de la puérpera sobre la atención que brinda la enfermera en el hospital nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, noviembre 2003" donde el nivel de satisfacción fue alta en: la dimensión biológica el 64%, la dimensión emocional 34%, probablemente porque las características demográficas son diferentes, ya que el hospital donde se realizó la investigación es de un nivel III por lo tanto la capacidad de resolución es elevada.

Así mismo del total de puérperas inmediatas encuestadas en Hospital Departamental de Huancavelica de setiembre a noviembre 2014 el 89% del grupo de adolescentes, el 77% del grupo de adultas y el 72% del grupo de jóvenes estuvieron indiferentes ante la atención del puerperio inmediato. El 76% de las puérperas que proceden de zona rural y el 73% de las puérperas que proceden de zona urbana estuvieron indiferentes ante la atención del puerperio inmediato. El 85% de las puérperas con grado de instrucción superior, el 75% de las puérperas con grado de instrucción analfabeta, el 75% de las puérperas con grado de instrucción de primaria y el 67% de las puérperas con grado de instrucción secundaria estuvieron indiferentes ante la atención del puerperio inmediato. El 75% de las puérperas primíparas, el 75% de las puérperas múltiparas y el 72% de las puérperas segundíparas estuvieron indiferentes ante la atención del puerperio inmediato. El 77% de las puérperas que tuvieron parto vaginal y el 70% de las puérperas que tuvieron parto por cesárea estuvieron indiferentes ante la atención del puerperio inmediato. Cuanto al grado de satisfacción según características sociodemográficas hubo una limitación al no haber antecedentes al respecto, pero estos datos servirán para posteriores investigaciones.

CONCLUSIONES

- Las puérperas atendidas en el Hospital Departamental de Huancavelica durante el periodo setiembre-noviembre 2014 son en su mayoría jóvenes, convivientes, con secundaria, procedentes de zona urbana, primíparas que tuvieron parto vaginal.
- El grado de satisfacción de las puérperas inmediatas según la dimensión de fiabilidad en mayor porcentaje fue de indiferencia con la explicación de los procedimientos que realizó el/la obstetra durante su hospitalización.
- El grado de satisfacción de las puérperas inmediatas según la dimensión de Capacidad de Respuesta en mayor porcentaje fue de indiferencia con la forma como el/la obstetra realizó los masajes uterino.
- El grado de satisfacción de las puérperas inmediatas según la dimensión de Seguridad en mayor porcentaje fue de indiferencia en la privacidad durante su hospitalización.
- El grado de satisfacción de las puérperas inmediatas según la dimensión de Empatía en mayor porcentaje fue de satisfacción con el trato y paciencia de el/la obstetra al realizar los procedimientos durante su hospitalización.
- El grado de satisfacción de las puérperas inmediatas según la dimensión Aspectos Tangibles en mayor porcentaje fue de satisfacción con el ambiente donde estuvieron hospitalizada.

- El grado de satisfacción ante la atención del puerperio inmediato en mayor porcentaje fue de indiferente y en menor proporción fue satisfecha.

- El grado de satisfacción de púerperas según características sociodemográficas en su mayoría estuvo indiferente siendo en mayor porcentaje el grupo de adolescentes, con estado civil conviviente, procedentes de zona rural, con grado de instrucción superior, primíparas y multíparas, y con parto vaginal.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere al Director del Hospital Departamental de Huancavelica realizar talleres sobre clima organizacional para mejorar la identificación del personal de salud que labora en la institución y específicamente dentro del departamento de Gineco-obstetricia para que se sientan motivado e identificados en mejorar la calidad y calidez en los servicios que brinde a las puérperas.
- Se sugiere al departamento de Gineco-Obstetricia seguir realizando encuestas para medir el grado de satisfacción en las diferentes unidades del servicio (hospitalización, emergencia obstétrica, consultorios externos, etc) para proponer mejoras en la calidad de atención.
- Se sugiere socializar los resultados en el HDH para que el profesional de salud este más comprometido a los cambios que se debe de generar para buscar la mejora en la calidad de atención.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ✓ ALVARADO, Juan (2006). Manual de Obstetricia. 2° Edición. Edit. Coprynght. Lima. Perú. 336 pp.
- ✓ BLANCO, Humberto y MAYA, José. (2005) "*Fundamentos de salud pública*. 2° ed. Medellín: Corporación para Investigaciones Biológicas. 276pp.
- ✓ BRIZUELA, M.; CÁRDENAS, M; y ESPÍNOLA, S. (2009, Julio) "Encuesta de satisfacción de usuarios". [Versión Electrónica]. *En Rev. Tendencias en Medicina*. Asunción, Paraguay, 24, pp. 108-109
- ✓ CUNNINGHAM, Gary et al. (2010). Obstetricia de Williams. Trad. por Bernardo Rivera Muñoz. 23°ed. Edit. Mc Graw Hill Interamericana. U.S.A. 1439 pp.
- ✓ GONZABAY, Diana (2013). Aplicación de las Normas de Atención en el Puerperio, Hospital "Dr. Rafael Serrano López". La Libertad. Upse.
- ✓ HERNANDEZ, Roberto; FERNÁNDEZ, Roberto y BAPTISTA, Pilar. (2007). Metodología de la investigación. México: MCGRAW-HILL.
- ✓ LABRADOR, Hender. (2006). La satisfacción del cliente. *En Rev. Del CIDE*.pp1-28.extraido el 20 de agosto 2013 de <http://www.henderlabradr.gaeon.com>
- ✓ LOPEZ, Antonio. (2012). "Estudio de la Satisfacción del Paciente en odontología mediante cuestionarios de Salud, Dental Satisfacción Questionnaire". Valencia, España: G.P.L Ghostscript.
- ✓ LLANOS, Fernando; ROSAS, Ángel; MENDOZA, Daniel y CONTRERAS, Carlos. (2001) Comparación de las escalas de Likert y Vigesimal para la evaluación de satisfacción de atención en un hospital del Perú. *Rev. Med Hered* 12 (2). Lima, Perú.
- ✓ MARTINEZ, Eva (2011). Calidad de la Atención del Puerperio Fisiológico Inmediato en el Servicio de Maternidad Hospital

Bertha Calderón Roque Managua Enero 2011. Managua, Nicaragua. pp. 53.

- ✓ MINISTERIO DE SALUD DE CHILE. (2008). Manual de Atención Personalizada en el Proceso Reproductivo. contigo mejor salud, Chile. pp, 666-667.
- ✓ MINISTERIO DE SALUD DEL PERÚ [MINSA] (2004). Guías Nacionales de Atención Integral de la Salud Sexual y Reproductiva. Lima, Perú. 272 pp.
- ✓ MINISTERIO DE SALUD [MINSA] (2007). Guías de práctica clínica para la atención de emergencias obstétricas según nivel de capacidad resolutive. Lima, Perú. 158 pp.
- ✓ MINISTERIO DE SALUD [MINSA] (2010). Instituto Nacional Materno Perinatal: Guías de práctica clínica y de procedimientos en obstetricia y perinatología. Lima, Perú. 384 pp.
- ✓ MINISTERIO DE SALUD [MINSA]. (2011). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo: Resolución Ministerial aprobado decreto Supremo N° 023-2005-S.A. Lima 11 de julio del 2011. 43 pp.
- ✓ PERALTA, Octavio. (2010). Aspectos Clínicos del Puerperio. Edit. Instituto Chileno de Medicina Reproductiva. Chile. 1-7pp.
- ✓ RIGOL, Orlando et al. (2004). Obstetricia y Ginecología. Edit. Ciencias Médicas. La Habana, CUBA. . 438p.
- ✓ SCHWARZ, Ricardo; FESCINA, Ricardo y DUVERGES, Carlos. Obstetricia. 6ª ed. Edit. El ateneo. Buenos Aires, Argentina. 728pp
- ✓ SEGURANYES, Gloria. (2013). Eficacia de una Intervención Telemática en la Atención al Posparto en Relación a la Atención Habitual, respecto a la Opinión, Consultas y Morbilidad en las Mujeres Atendidas en los Centros del Passir de Atención Primaria en Cataluña- Madrid. pp. 18.
- ✓ TATAJE, Olga (2004). Nivel de Satisfacción de la Puérpera sobre la Atención que brinda la Enfermera del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, noviembre 2003.

Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. pp. 44.

- ✓ TOVAR, Sandra. (2003) "Grado de satisfacción de las gestantes al recibir la atención prenatal en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao". Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

- ✓ VALENZUELA, Ana; REQUENA, Carlos. (2006) "Grado de satisfacción que perciben los estudiantes de pregrado de la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Austral de Chile, respecto a los métodos de enseñanza y aprendizaje utilizados, evaluaciones, organización de carreras, equipo docente e infraestructura de dicha facultad". Edit. S.A. Valdivia, Chile. pp. 7-8.

- ✓ VICUÑA, Marisol. (2002) "Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos en el Hospital. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Ed. Copyright. Lima, Perú. pp. 40-50.

ANEXOS

ANEXO A
ARTÍCULO
CIENTÍFICO

“SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN DEL PUERPERIO INMEDIATO EN USUARIAS DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCVELICA, 2014”

“SATISFACTION TO THE ATTENTION OF THE USERS PUERPERIUM ONCE IN HOSPITAL DEPARTAMENTAL HUANCVELICA, 014”

Bach. Cinthia López Olarte¹; Bach. Yovana Gladys Paucar De La Cruz²
Egresadas de Obstetricia de la Universidad Nacional de Huancavelica^{1,2}

RESUMEN

La tesis titulada “Satisfacción ante la Atención del Puerperio Inmediato en Usuarias del Hospital Departamental de Huancavelica, Setiembre - Noviembre 2014” tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción ante la atención del puerperio inmediato en usuarias del Hospital Departamental de Huancavelica. La investigación fue de tipo sustantiva, nivel descriptivo, método básico, diseño descriptivo simple. La población fue 320 púérperas tomado una referencia de datos del año 2013, el tipo de muestreo fue no probabilístico criterial a demanda eligiéndose a 113 púérperas inmediatas. Se aplicó una encuesta de satisfacción a una muestra de 113 púérperas inmediatas atendidas en el Hospital Departamental de Huancavelica durante los meses de setiembre a noviembre del 2014. Del total de púérperas encuestadas el 74% estuvieron indiferentes, el 26% estuvieron satisfechas y ninguna púérpera inmediata estuvo insatisfecha. Se consideró cinco dimensiones para evaluar el grado de satisfacción donde el 52% de aspectos tangibles y el 59% en empatía estuvieron satisfechas pero estuvieron indiferentes: el 80% en fiabilidad, el 60% en capacidad de respuesta, el 56% en seguridad. Así del total de 113 púérperas inmediatas encuestadas estuvieron indiferentes: el 89% que corresponde al grupo de edad adolescente, el 81% con estado civil conviviente; el 76% procedentes de zona rural, el 85% con grado de instrucción superior, el 75% de primíparas y multíparas, el 77% que tuvieron parto vaginal. Se concluye que las púérperas estuvieron indiferentes y en menor proporción satisfechas ante la atención durante el puerperio inmediato.

ABSTRACT

The thesis entitled "Satisfaction with attention of the immediate postpartum period in users of the Departmental Hospital of Huancavelica, September - November 2014" had the objective to determine the degree of satisfaction with the attention of the immediate postpartum period in users of the Departmental Hospital of Huancavelica. This was a substantive research, of descriptive level, basic method, and simple descriptive design. The population was 320 postpartum women, taking a reference data from the year 2013, the type of sampling was not criterion probabilistic on demand, choosing 113 immediate postpartum woman. A survey on satisfaction was applied to the sample of 113 immediate postpartum women attended at the Departmental Hospital of Huancavelica, between September and November - 2014. Out of the total of postpartum women surveyed, 74% were indifferent, 26% were satisfied, and none of them was unsatisfied. Five dimensions were considered to evaluate the level of satisfaction where 52% on tangible aspects and 59% on empathy were satisfied but were indifferent: 80% on reliability, 60% on responsiveness, and 56% on safety. Thus from the total of 113 immediate postpartum women surveyed, were indifferent: 89% who correspond to the group of adolescent age, 81% with marital status of cohabitation, 76% from rural area, 85% with higher education degree, 75% of Primiparous and multiparous women, 77% who had vaginal childbirth. It is concluded that postpartum women were indifferent and, to a lesser extent, satisfied

with attention during the immediate postpartum period.

Key words: postpartum, immediate postpartum, satisfaction of postpartum women, satisfaction

INTRODUCCION

La satisfacción de la usuaria en servicios de salud es el resultado de la diferencia entre la percepción que la persona tiene del servicio prestado y de las expectativas que tenía en un principio o de las que pueda tener en visitas sucesivas, de tal manera que si las expectativas son mayores que la percepción del servicio, la satisfacción disminuirá (López, 2012).

La atención durante el puerperio considera a una atención integral directa durante las 24 horas del día, la atención interpersonal de buena calidad es necesaria para lograr la satisfacción de los pacientes ya que como menciona Donabedian, son extraordinariamente sensibles al trato que reciben y con frecuencia utiliza básicamente ese elemento al juzgar la calidad de la atención como un todo (Gonzabay, 2013).

En el Perú, el Ministerio de Salud (2012) realizó una medición de los niveles de calidad en los Hospitales del Ministerio de Salud, basados en la satisfacción, encontrando que la calidad de atención fue regular.

En el Hospital Departamental de Huancavelica no se encontró datos sobre el nivel de satisfacción en puérperas inmediatas atendidas en el servicio de Gineco Obstetricia, lo cual es importante para juzgar la atención, determinar la continuidad con el establecimiento de salud.

Por ello se planteó la siguiente interrogante ¿Cuál es el grado de satisfacción ante la atención del puerperio inmediato en usuarias del Hospital Departamental de Huancavelica, Setiembre–Noviembre 2014?, planteándose como objetivo general determinar el grado de satisfacción ante la

atención del puerperio inmediato en usuarias del Hospital Departamental de Huancavelica, setiembre - noviembre, 2014; y como objetivos específicos: identificar a las puérperas inmediatas atendidas en el hospital departamental de Huancavelica, evaluar el grado de satisfacción ante la atención del puerperio inmediato en el Hospital Departamental de Huancavelica y analizar el grado de satisfacción ante la atención del puerperio inmediato según características identificadas en usuarias del Hospital Departamental de Huancavelica.

Los resultados obtenidos indican que la satisfacción de la puérpera inmediata depende de la calidad de atención que recibe del personal de salud y del confort por parte del establecimiento.

El tipo de investigación fue sustantiva, nivel descriptivo con el método básico y diseño descriptivo simple. En una muestra de 113 puérperas inmediatas, el muestreo fue no probabilístico criterial a demanda.

Para determinar el grado de satisfacción se aplicó un instrumento para la recolección de datos el cuestionario "GLAPCIL" de 26 ítems, aplicado puérperas inmediatas atendidas en el Hospital Departamental de Huancavelica setiembre – noviembre. 2014.

Es así que se organizó el presente informe en cuatro capítulos: En el Capítulo I se abordó el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos y justificación. En el Capítulo II se abordó: los antecedentes de estudio, marco teórico e identificación de variables. En el Capítulo III se abordó: el ámbito de estudio, tipo de investigación, nivel de investigación, método de investigación, diseño de investigación, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procedimientos de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos. En el Capítulo IV se abordó: la

97

presentación de resultados y discusión, a partir de la cual se obtuvieron las conclusiones y se plantearon las recomendaciones.

Se pone a consideración la presente tesis con el fin de que sea un aporte al campo del conocimiento en la carrera profesional de Obstetricia.

MARCO METODOLOGICO

Esta investigación fue de tipo sustantiva, nivel descriptivo, método básico, diseño descriptivo simple.

Población, Muestra:

a) Población: 320 mujeres cuyo parto fue atendido en el Hospital Departamental de Huancavelica de setiembre a noviembre del año 2014, tomando de referencia los datos del año 2013.

b) Muestra: 113 puérperas que fueron atendidas en el Hospital Departamental de Huancavelica de setiembre a noviembre del 2014.

Fórmula para calcular muestra en poblaciones finitas

$$n^1 = \frac{z^2pq \times N}{E^2(N - 1) + z^2pq} \quad n^1 = \frac{3,84(0,5)(0,5) \times 320}{(0,05)^2 \times (320 - 1) + 3,84(0,5)(0,5)} \quad n^1 = 174,82$$

$$n = \frac{n^1}{1 + \frac{n^1}{N}} \quad n = \frac{174,82}{1,5463} \quad n = 113,0588 \quad n = 113$$

Donde:

n= tamaño de la muestra

p= proporción de usuarias que se espera que se encuentren insatisfechos.

q=proporción de usuarios que espera que se encuentren satisfechos.

e= error estándar de 0.05

z= valor "z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1,96

N=población de usuarias atendidas en el Hospital Departamental de Huancavelica en setiembre – noviembre, 2014.

Muestreo: Muestreo no Probabilístico criterial a demanda, eligiéndose 113 puérperas inmediatas hasta completar la muestra.

RESULTADOS

Tabla 01: Grado de Satisfacción según Ítems de la Dimensión Fiabilidad de Puérperas Inmediatas Atendidas en el Hospital Departamental de Huancavelica, Setiembre– Noviembre 2014.

Preguntas	Insatisfecho*		Indiferente**		Satisfecho***		Total	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	∑fi	hi%
¿Cómo le pareció la explicación del Gineco-Obstetra (Médico o Doctor) sobre su estado de salud actual?	9	8%	39	35%	65	58%	113	100%
¿Cómo le pareció la explicación de la el/la obstetra sobre los procedimientos que le iba a realizar?	46	41%	32	28%	35	31%	113	100%
¿Cómo le pareció explicación de el/la obstetra antes de darle sus medicamentos?	58	51%	23	20%	32	28%	113	100%
¿Cómo fue la explicación que le brindo el/la obstetra sobre señales de peligro en el puerperio?	33	29%	30	27%	50	44%	113	100%
¿Cómo fue la explicación que le brindo el/la obstetra sobre los cuidados durante el puerperio?	33	29%	30	27%	50	44%	113	100%
¿Cómo fue la explicación que le brindo el/la obstetra sobre lactancia materna exclusiva?	18	16%	27	24%	68	60%	113	100%
¿Cómo fue la explicación que dio el/la obstetra sobre planificación familiar?	24	21%	32	28%	57	50%	113	100%

En la tabla 01 se observa que de 113 puérperas inmediatas encuestadas en el Hospital Departamental de Huancavelica, setiembre-noviembre 2014 el 58 % estuvo satisfecha con la explicación del Gineco-Obstetra sobre su estado de salud también estuvieron satisfechas con explicación de las consejerías que brindo el/la obstetra el 60% lactancia materna exclusiva, el 44% en señales de peligro y cuidados durante el puerperio, el 50% en planificación familiar, el 41% estuvo insatisfecha con la explicación que brindo el/la obstetra sobre los procedimientos antes de realizarlos, el 51% estuvo insatisfecha con la explicación de el/la obstetra antes de darle sus medicamentos; por lo que se concluye que probablemente el personal de salud siempre trata de brindar las consejerías como parte de las actividades que realiza para mejorar su estado de salud así la paciente acuda para sus próximos controles; sin embargo la insatisfacción se debe a que el obstetra no le da la explicación oportuna

antes de realizar procedimientos previos entre los cuales se consideró la administración de medicamentos ya sea por la demanda de pacientes o porque coincide con dos o más púerperas en la misma hora.

Tabla 02: Grado de Satisfacción Según Ítems de la Dimensión Capacidad De Respuesta de Púerperas Inmediatas Atendidas en el Hospital Departamental de Huancavelica, Setiembre–Noviembre 2014.

Preguntas	Insatisfecha*		Indiferente**		Satisfecha***		Total	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
¿Cómo fue la manera como le reviso el/la obstetra sus paños de sangrado?	9	8%	27	24%	77	68%	113	100%
¿Cómo le pareció la forma que realizo la el/la obstetra los masajes uterinos en su útero (matriz)?	13	12%	47	42%	53	47%	113	100%
¿Cómo le pareció la forma que el/la obstetra le controló la presión arterial, pulso y temperatura?	4	4%	25	22%	84	74%	113	100%
¿Cómo le pareció las acciones que tuvo el personal de salud para que pueda estar con su bebe después de su parto?	14	12%	32	28%	67	59%	113	100%

En la tabla 02 se observa que de 113 púerperas inmediatas encuestadas en el Hospital Departamental de Huancavelica, setiembre - noviembre 2014 el 68% estuvo satisfecha en la manera como le reviso el/la obstetra sus paños de sangrado, el 47% estuvo satisfecha con la forma como el/la obstetra le realizado los masajes uterinos, el 74% estuvo satisfecha con la forma como el/la obstetra le controló la presión arterial, pulso y temperatura, el 59% estuvo satisfecha con las acciones del personal de salud para que pueda estar con su bebe después del parto; por lo que se concluye probablemente el profesional obstetra que es el encargado del manejo de la etapa del puerperio inmediato realiza minuciosamente las actividades como el control de funciones vitales, masaje uterino y control de sangrado para evitar complicaciones posteriores como un sangrado post parto que complique el estado de salud de la púerpera, también es importante el contacto precoz para dar inicio a la lactancia materna la cual traerá beneficios en el manejo de puerperio inmediato.

Tabla 03: Grado de Satisfacción según Ítems de la Dimensión Seguridad de Púerperas Inmediatas Atendidas en el Hospital Departamental de Huancavelica, Setiembre–Noviembre 2014.

Preguntas	Insatisfecha*		Indiferente**		Satisfecha***		Total	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
¿El/la obstetra mostró interés para mejorar su estado de salud?	11	10%	18	16%	84	74%	113	100%
¿Cómo fue la privacidad durante su atención?	51	45%	22	19%	40	35%	113	100%
¿Cómo fue el estado de los utensilios para su alimentación durante su estadía en el hospital?	2	2%	32	28%	79	70%	113	100%
¿Cómo le pareció la calidad de los alimentos que recibió durante su hospitalización?	7	6%	47	42%	59	52%	113	100%

En la tabla 03 se observa que de 113 púerperas inmediatas encuestadas en el Hospital Departamental de Huancavelica, setiembre – noviembre 2014 el 74% se encuentra satisfecho debido a que el/la obstetra mostro interés por mejorar su estado de salud, el 70% se encuentra satisfecha con el estado de los utensilios donde recibieron su alimento, el 52% se encuentra satisfecha con la calidad de los alimentos que recibió durante su hospitalización, sin embargo el 45% se encuentran insatisfechas con la privacidad durante su atención; se concluye que probablemente el Hospital Departamental de Huancavelica es una institución docente y acuden estudiantes para su proceso de aprendizaje a nivel de pregrado se ve satura ciertos ambiente los cuales se dificulta mucho con la privacidad en el momento de los procedimientos sin embargo el uso de cortina para proteger la privacidad de cama a cama no se da el uso correcto.

Tabla 04: Grado de Satisfacción según Ítems de la Dimensión Empatía de Púerperas Inmediatas Atendidas en el Hospital Departamental de Huancavelica, Setiembre–Noviembre 2014.

Preguntas	Insatisfecha*		Indiferente**		Satisfecha***		Total	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
¿Cómo fue la manera como le saludó el personal de salud al ingresar a su habitación?	3	3%	33	29%	77	68%	113	100%
¿Cómo le pareció la forma en que le trató el/la obstetra durante su hospitalización?	3	3%	16	14%	94	83%	113	100%
¿Cómo le pareció conducta del personal técnico durante su hospitalización?	6	5%	47	42%	60	53%	113	100%

¿Cómo fue la paciencia que mostró el/la obstetra al realizar los procedimientos?	6	5%	12	11%	95	84%	113	100%
¿Cómo fue la paciencia que mostró el/la obstetra para responder sus dudas?	6	5%	30	27%	77	68%	113	100%

En la tabla 04 se observa que de 113 púérperas inmediatas encuestadas en el Hospital Departamental de Huancavelica, setiembre – noviembre 2014 el 84% están satisfechas con la paciencia que el/la obstetra tuvo al realizar los procedimientos, el 83% están satisfechas con la forma como les trato el/ la obstetra durante su hospitalización; por lo tanto se concluye que el profesional de salud muestra calidez en el momento de atención a la púérpera dándole una explicación asertiva, calidad de voz, lo cual se debe seguir manteniendo ya que permite que la púérpera regrese para sus próximas atenciones.

Tabla 05: Grado de Satisfacción según Ítems de la Dimensión Aspectos Tangibles de Púérperas Inmediatas Atendidas en el Hospital Departamental de Huancavelica, Setiembre–Noviembre 2014.

Preguntas	Insatisfecha		Indiferente		Satisfecha		Total	
	fi	hi%	Fi	Hi%	Fi	Hi%	Fi	Hi%
¿Cómo fue la comodidad de los ambientes donde estuvo hospitalizada?	4	4%	45	40%	64	57%	113	100%
¿Cómo fue la limpieza de los ambientes donde estuvo hospitalizada?	1	1%	22	19%	90	80%	113	100%
¿Cómo fue la limpieza de los servicios higiénicos durante su estadía en el hospital?	10	9%	45	40%	58	51%	113	100%
¿Cómo le pareció temperatura del agua para su higiene personal durante su hospitalización?	11	10%	26	23%	76	67%	113	100%
¿Cómo fue la limpieza de la ropa de cama (sábanas, frazadas, etc.) durante su hospitalización?	6	5%	13	12%	94	83%	113	100%
¿Cómo fue la comodidad de la cama donde estuvo hospitalizada?	8	7%	46	41%	59	52%	113	100%

En la tabla 05 se observa que de 113 púérperas inmediatas encuestas en el Hospital Departamental de Huancavelica setiembre – noviembre 2014 estuvieron satisfechas en relación al confort (bienestar y comodidad): el 57% en la comodidad del ambiente, 80% con la limpieza del ambiente, el 51% con la limpieza de los servicios higiénicos, el 67% con la temperatura del agua, el 83% con la limpieza de la ropa de cama y 52% con la comodidad de la cama; por lo que se concluye que probablemente el entorno que rodea a púérpera inmediata durante su hospitalización como el ambiente, la cama y la ropa de cama , los

servicios higiénicos se encuentran en un estado óptimo esto permite dar mayor confort a la paciente y permitirá que retorne a los establecimientos prestadoras de salud que se esfuerzan por cumplir las medidas de calidad.

Tabla 06: Grado de Satisfacción de Púérperas Inmediatas Atendidas en el Hospital Departamental de Huancavelica, Setiembre–Noviembre 2014 según Dimensiones

Dimensiones	Insatisfecha		Indiferente		Satisfecho		Total	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Fiabilidad	5	4%	86	76%	22	19%	113	100%
Capacidad de respuesta	0	0%	68	60%	45	40%	113	100%
Seguridad	3	3%	63	56%	47	42%	113	100%
Empatía	2	2%	44	39%	67	59%	113	100%
Aspectos tangibles	0	0%	54	48%	59	52%	113	100%

En la tabla 06 se observa que de las cinco dimensiones de satisfacción consideradas en la medición de la encuesta aplicada a púérperas inmediatas atendidas en el Hospital Departamental de Huancavelica, setiembre – noviembre 2014 el 59% estuvo satisfecha dentro de la dimensión de empatía, el 52% estuvo satisfecha dentro de la dimensión de aspectos tangibles, sin embargo el 76% estuvo indiferente dentro de la dimensión de fiabilidad, el 63% estuvo indiferente dentro de la dimensión de seguridad el 60% estuvo indiferente dentro de la dimensión de capacidad de respuesta; se concluye que en las dimensiones de empatía y aspectos tangibles en mayor proporción las púérperas se encuentran satisfechas probablemente porque los profesionales de salud brindaron una atención con calidez y el confort del ambiente donde estuvo hospitalizada fue adecuada, pero en las dimensiones de fiabilidad seguridad y capacidad de respuesta en mayor proporción las púérperas se encuentran indiferentes probablemente porque no toman importancia en explicar, informar y aconsejar lo dejan pasar por el hecho que no es una actividad parte del HIS (sistema de información hospitalaria), mostró desinterés por mejorar su estado de salud como en su

privacidad, también lo realizaron los procedimientos de manera inadecuada sin ponerse en lugar de la paciente.

Tabla 07: Grado de Satisfacción de Puérperas Inmediatas Atendidas en el Hospital Departamental de Huancavelica, Setiembre–Noviembre 2014.

Grado de Satisfacción	fi	hi%
Insatisfecho	0	0%
Indiferente	84	74%
Satisfecho	29	26%
Total	113	100%

En la tabla 07 se observa que de 113 puérperas inmediatas encuestadas en el Hospital Departamental de Huancavelica, setiembre – noviembre 2014 el 74% estuvieron indiferentes y el 26% estuvieron satisfechas y ninguna se encuentra insatisfecha; Se concluye que las puérperas inmediatas en mayor proporción se encuentran indiferentes, probablemente porque desconocen sus derechos y los deberes que cumplen las instituciones prestadoras de salud o por miedo a represalias por parte del personal del salud.

TABLA 08: Grado de Satisfacción según Grupo de Edad de Puérperas Inmediatas Atendidas en el Hospital Departamental de Huancavelica, Setiembre–Noviembre 2014.

Grupo de Edad	Grado de Satisfacción							
	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Total	
	fi%	hi%	fi%	hi%	fi%	hi%	fi%	hi%
Adolescente	0	0%	8	89%	1	11%	9	100%
Joven	0	0%	53	77%	21	28%	74	100%
Adulto	0	0%	23	77%	7	23%	30	100%
Total	0	0%	84	74%	29	26%	113	100%

En la tabla 08 se observa que del total de puérperas inmediatas encuestadas en Hospital Departamental de Huancavelica de setiembre a noviembre 2014 el 89% del grupo de adolescentes, el 77% del grupo de adultas y el 72% del grupo de jóvenes estuvieron indiferentes ante la atención del puerperio inmediato. Se concluye el grupo de adolescentes en mayor proporción estuvieron indiferentes probablemente porque sea la primera vez que acuden a un hospital para su internamiento además mayoría de

ellas son primíparas. Es decir el grupo de edad no determina el grado de satisfacción en el Hospital departamental de Huancavelica.

Tabla 09: Grado de Satisfacción según Estado Civil de Puérperas Inmediatas Atendidas en el Hospital Departamental de Huancavelica, Setiembre–Noviembre 2014.

Estado Civil	Grado de Satisfacción							
	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Total	
	fi%	hi%	fi%	hi%	fi%	hi%	fi%	hi%
Soltera	0	0%	17	65%	9	35%	26	100%
Conviviente	0	0%	55	81%	13	19%	68	100%
Casada	0	0%	12	63%	7	37%	19	100%
Total	0	0%	84	74%	29	26%	113	100%

En la tabla 09 se observa que del total de puérperas inmediatas encuestadas en Hospital Departamental de Huancavelica de setiembre a noviembre 2014 el 81% de las puérperas con estado civil conviviente, el 65% de las puérperas con estado civil de soltera y el 63% de las puérperas con estado civil casada estuvieron indiferentes ante la atención del puerperio inmediato; Se concluye que las convivientes en mayor proporción percibieron la atención como indiferente, probablemente la atención no cumplió con sus expectativas como ellas esperaban porque reciben mayor apoyo de sus parejas que es lo adecuado. Es decir que el estado civil no determina el grado de satisfacción,

Tabla 10: Grado de Satisfacción según Lugar de Procedencia de Puérperas Inmediatas Atendidas en el Hospital Departamental de Huancavelica, Setiembre–Noviembre 2014.

Lugar de procedencia	Grado de Satisfacción							
	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Total	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Rural	0	0%	37	76%	12	24%	49	100%
Urbana	0	0%	47	73%	17	27%	64	100%
Total	0	0%	84	74%	29	26%	113	100%

En la tabla 10 se observa que del total de puérperas inmediatas encuestadas en Hospital Departamental de Huancavelica de setiembre a noviembre 2014 el 76% de las puérperas que proceden de zona rural y el 73% de las puérperas que proceden de zona urbana estuvieron indiferentes ante la atención del puerperio inmediato. Se concluye que las puérperas que

proceden de zona rural en mayor proporción estuvieron indiferentes probablemente porque la atención no fue con interculturalidad ellas tienen costumbres distintas propias de su zona es por ello no perciben la atención como ellos desean. Es decir que el lugar de procedencia no determina el grado de satisfacción.

Tabla 11: Grado de Satisfacción según Grado de Instrucción de Púérperas Inmediatas Atendidas en el Hospital Departamental de Huancavelica, Setiembre–Noviembre 2014.

Grado de Instrucción	Grado de Satisfacción							
	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Total	
	fi%	hi%	fi%	hi%	fi%	hi%	fi%	hi%
Analfabeta	0	0%	3	75%	1	25%	4	100%
Primaria	0	0%	18	75%	6	25%	24	100%
Secundaria	0	0%	35	67%	17	33%	52	100%
Superior	0	0%	28	85%	5	15%	33	100%
Total	0	0%	84	74%	29	26%	113	100%

En la tabla 11 se observa que del total de púérperas inmediatas encuestadas en Hospital Departamental de Huancavelica de setiembre a noviembre 2014 el 85% de las púérperas con grado de instrucción superior, el 75% de las púérperas con grado de instrucción analfabeta, el 75% de las púérperas con grado de instrucción de primaria y el 67% de las púérperas con grado de instrucción secundaria estuvieron indiferentes ante la atención del puerperio inmediato; Se concluye que las púérperas con grado de instrucción superior en mayor proporción estuvieron indiferentes ante la atención, probablemente porque las púérpera con grado de instrucción superior tienen mayores expectativas con respecto a la atención y conocen sus derechos y deberes del establecimiento de salud. Es decir el grado de satisfacción si se diferencia ligeramente por el grado de instrucción.

Tabla 12: Grado de Satisfacción según Paridad de Púérperas Inmediatas Atendidas en el Hospital Departamental de Huancavelica, Setiembre–Noviembre 2014.

Paridad	Grado de Satisfacción							
	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Total	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Primipara	0	0%	42	75%	14	25%	56	100%
Segundipara	0	0%	21	72%	8	28%	29	100%
Multipara	0	0%	21	75%	7	25%	28	100%

Total	0	0%	84	74%	29	26%	113	100%
-------	---	----	----	-----	----	-----	-----	------

En la tabla 12 se observa que del total de púérperas inmediatas encuestadas en Hospital Departamental de Huancavelica de setiembre a noviembre 2014 el 75% de púérperas primíparas, el 75% de púérperas multiparas y el 72% de púérperas segundíparas estuvieron indiferentes. Se concluye que la mayoría de las púérperas primíparas y multiparas estuvieron indiferentes en la misma proporción, probablemente por desconocer sobre sus derechos de ella como paciente y los deberes del Hospital. Es decir que la paridad no determina el grado de satisfacción.

Tabla 13: Grado de Satisfacción según Tipo de Parto de Púérperas Inmediatas Atendidas en el Hospital Departamental de Huancavelica, Setiembre–Noviembre 2014.

Tipo de parto	Grado de Satisfacción							
	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Total	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Vaginal	0	0%	54	77%	16	23%	70	100%
Cesárea	0	0%	30	70%	13	30%	43	100%
Total	0	0%	84	74%	29	26%	113	100%

En la tabla 13 se observa que del total de púérperas inmediatas encuestadas en Hospital Departamental de Huancavelica de setiembre a noviembre 2014 el 77% de las púérperas que tuvieron parto vaginal y el 70% de las púérperas que tuvieron parto por cesárea estuvieron indiferentes, se concluye las púérperas que finalizaron su parto por vía vaginal en mayor proporción estuvieron indiferentes, probablemente que su estado estuvo lucida por lo cual estuvo alerta al manejo del puerperio inmediato que lo realizan. Es decir el grado de satisfacción tipo de parto si se diferencia por el tipo de parto.

DISCUSIÓN

Para determinar el grado de satisfacción ante la atención del puerperio inmediato en usuarias del Hospital Departamental de Huancavelica,

setiembre – noviembre de año 2014, se trabajó con una muestra de 113 púerperas, del total de púerperas encuestadas el 65% correspondió al grupo de edad joven, el 60% correspondió al estado civil convivientes, el 57% procedió de zona urbana, el 46% cursó secundaria, el 50% son primíparas, el 62% finalizó su parto por vía vaginal, estos resultados concuerda con los hallazgos de Martínez (2011) en su tesis titulada "Calidad de la Atención del Puerperio Fisiológico Inmediato en el Servicio de Maternidad Hospital Bertha Calderón Roque Managua" donde obtuvo resultado de las características sociodemográficas según edad el 59.3% estaban en el grupo de 20 a 29 años, el 59.3% afirmaron estar convivientes, el 70.3% cursaron secundaria y el 68% procedían del mismo departamento. También concuerda con algunos hallazgos de Santana (2012) en su tesis titulada "Satisfacción de las púerperas sobre la atención que brinda el personal de enfermería en la unidad de alojamiento conjunto del área de Gineco-Obstetricia del Hospital Rafael Rodríguez Zambrano. Periodo Enero-Mayo 2012" donde las púerperas tuvieron de 21 a 24 años, pero el 40% llegaron a instrucción primaria y el 40% tuvieron estado civil casadas. Estos últimos no concuerdan probablemente porque el estudio se llevó a cabo con otro tipo de población del país distinto.

Los resultados con respecto a la dimensión de fiabilidad de satisfacción el 60% entiende la explicación de el/la obstetra sobre lactancia materna exclusiva y el 58 % entiende la explicación del Gineco – Obstetra sobre su estado de salud por lo que estuvieron satisfechas sin embargo el 41% estuvo insatisfecha con la explicación que brindó el/la obstetra sobre los procedimientos antes de realizarlos este resultado concuerda con los hallazgos de Santana (2012) en su tesis titulada "Satisfacción de las púerperas sobre la atención que brinda el personal de

enfermería en la unidad de alojamiento conjunto del área de Gineco-Obstetricia del Hospital Rafael Rodríguez Zambrano. Periodo Enero-Mayo 2012" en donde se encuentran satisfechas las púerperas: el 67% con la atención y el 75% con las orientaciones que brindó el personal de salud también con la investigación de Martínez (2011) donde el 74.10% de las usuarias expresaron que el personal de salud les explicó su estado de salud, el 88.90% de las usuarias expresaron que el personal de salud les había brindado información sobre lactancia materna y el 66,70% expresaron que les informaron por qué las examinan por lo tanto este resultado es opuesto al de esta investigación donde las usuarias expresaron su insatisfacción tal vez sea porque el hospital departamental de Huancavelica sea una sede docente.

En la dimensión Capacidad de Respuesta el 68% le pareció buena la manera como le revisó el/la obstetra sus paños de sangrado y el 74% estuvo satisfecha con la forma como el/la obstetra le controló la presión arterial, pulso y temperatura este resultado concuerda con lo que halló Santana (2012) donde 60% refieren que el control de sangrado fue buena y que la enfermera le realizó el control de los signos vitales y Martínez (2011) en su investigación también refiere que el 100% de las púerperas expresaron que le tomaron la presión arterial, pulso y temperatura

En la dimensión Seguridad el 74% refieren que el/la obstetra mostró interés por mejorar su estado de salud sin embargo el 45% se encuentran insatisfechas con la privacidad durante su atención estos resultados concuerda con Martínez (2011) donde el 66.70% dijeron que el personal de salud les preguntó sobre su estado de salud además que el profesional presentó competencia profesional y el 48,10% expresaron que la privacidad fue bastante, tal vez se deba a las

características demográficas del lugar y la idiosincrasia del usuario.

En la dimensión Empatía la mayoría de las puérperas inmediatas estuvieron satisfechas este resultado concuerda con lo que halló Martínez (2011) den relación al trato el 85% dijeron bastante.

En la dimensión Aspectos Tangibles el 80% consideran que el ambiente donde fue hospitalizada estuvo limpia y el 83% consideran que la ropa de cama (sábanas, frazadas, etc.) estuvo limpia por lo que estuvieron satisfechas, pero el 40% estuvo indiferente en la limpieza de los servicios higiénicos è incomodas en el ambiente donde estuvieron hospitalizada, también el 41% con la comodidad de la cama estuvo indiferente . algunos de estos resultados concuerdan con Martínez (2011) donde el 85% dijeron que la sala de puerperio si era adecuada pero el 100% de las usuarias expresaron que los servicios sanitarios no tiene limpieza tal vez sea porque el hospital donde se realizó la investigación es de un alto nivel de resolución ya que se encuentra en una capital de departamento. Las cinco dimensiones de satisfacción consideradas en la medición de la encuesta aplicada a puérperas inmediatas atendidas en el Hospital Departamental de Huancavelica, setiembre – noviembre 2014 el 59% que corresponde a la dimensión de aspectos tangibles y el 52% que corresponde a la dimensión de empatía estuvieron satisfechas pero el 60% corresponde a la dimensión de capacidad de respuesta estuvieron satisfechas, el 59% corresponde a la dimensión de seguridad, el 80% corresponde a la dimensión de fiabilidad y el 56% corresponde a la dimensión de seguridad estuvieron indiferentes, algunos de estos resultados no concuerdan con lo que ha halló Tataje (2004) en su tesis titulada "Nivel de

satisfacción de la puérpera sobre la atención que brinda la enfermera en el hospital nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, noviembre 2003" donde el nivel de satisfacción fue alta en: la dimensión biológica el 64%, la dimensión emocional 34%, la dimensión social el 66%, estos resultado difieren porque las características demográficas son diferentes, ya que el hospital donde se realizó la investigación es de un nivel III por lo tanto la capacidad de resolución es elevada. Por lo tanto del total de puérperas inmediatas encuestadas en el Hospital Departamental de Huancavelica, Setiembre – Noviembre 2014 el 84% estuvieron indiferentes y el 29% de las puérperas inmediatas estuvieron satisfechas y ninguna se encuentra insatisfecha, este resultado no concuerda con lo que halló Tataje (2004) donde el nivel de satisfacción es alto en 50%, es medio en 30 % y es bajo en 20 %, probablemente este resultado se las características demográficas y por ser un instituto especializado la calidad de atención es mejor.

Así mismo del total de puérperas inmediatas encuestadas en Hospital Departamental de Huancavelica de setiembre a noviembre 2014 el 89% del grupo de adolescentes, el 77% del grupo de adultas y el 72% del grupo de jóvenes estuvieron indiferentes ante la atención del puerperio inmediato. El 76% de las puérperas que proceden de zona rural y el 73% de las puérperas que proceden de zona urbana estuvieron indiferentes ante la atención del puerperio inmediato. El 85% de las puérperas con grado de instrucción superior, el 75% de las puérperas con grado de instrucción analfabeta, el 75% de las puérperas con grado de instrucción de primaria y el 67% de las puérperas con grado de instrucción secundaria estuvieron indiferentes ante la atención del puerperio inmediato. El 75% de las puérperas primíparas, el 75% de las puérperas múltíparas y

el 72% de las puérperas segundíparas estuvieron indiferentes ante la atención del puerperio inmediato. El 77% de las puérperas que tuvieron parto vaginal y el 70% de las puérperas que tuvieron parto por cesárea estuvieron indiferentes ante la atención del puerperio inmediato. Cuanto al grado de satisfacción según características sociodemográficas hubo una limitación al no haber antecedentes al respecto, pero estos datos servirán para posteriores investigaciones.

CONCLUSIONES

- Las puérperas atendidas en el Hospital Departamental de Huancavelica durante el periodo setiembre-noviembre 2014 son en su mayoría jóvenes, convivientes, con secundaria, procedentes de zona urbana, primíparas que tuvieron parto vaginal.
- El grado de satisfacción de las puérperas inmediatas según la dimensión de fiabilidad en mayor porcentaje fue de indiferencia con la explicación de los procedimientos que realizo el/la obstetra durante su hospitalización.
- El grado de satisfacción de las puérperas inmediatas según la dimensión de Capacidad de Respuesta en mayor porcentaje fue de indiferencia con la forma como el/la obstetra realizo los masajes uterino.
- El grado de satisfacción de las puérperas inmediatas según la dimensión de Seguridad en mayor porcentaje fue de indiferencia en la privacidad durante su hospitalización.
- El grado de satisfacción de las puérperas inmediatas según la dimensión de Empatía en mayor porcentaje fue de satisfacción con el trato y paciencia de el/la obstetra al realizar los procedimientos durante su hospitalización.
- El grado de satisfacción de las puérperas inmediatas según la dimensión Aspectos

Tangibles en mayor porcentaje fue de satisfacción con el ambiente donde estuvieron hospitalizada.

- El grado de satisfacción ante la atención del puerperio inmediato en mayor porcentaje fue de indiferente y en menor proporción fue satisfecha.
- El grado de satisfacción de puérperas según características sociodemográficas en su mayoría estuvo indiferente siendo en mayor porcentaje el grupo de adolescentes, con estado civil conviviente, procedentes de zona rural, con grado de instrucción superior, primíparas y múltiparas, y con parto vaginal.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere al Director del Hospital Departamental de Huancavelica realizar talleres sobre clima organizacional para mejorar la identificación del personal de salud que labora en la institución y específicamente dentro del departamento de Gineco-obstetricia para que se sientan motivado e identificados en mejorar la calidad y calidez en los servicios que brinde a las puérperas.
- Se sugiere al departamento de Gineco-Obstetricia seguir realizando encuestas para medir el grado de satisfacción en las diferentes unidades del servicio (hospitalización, emergencia obstétrica, consultorios externos, etc) para proponer mejoras en la calidad de atención.
- Se sugiere socializar los resultados en el HDH para que el profesional de salud este más comprometido a los cambios que se debe de generar para buscar la mejora en la calidad de atención.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ALVARADO, Juan (2006). Manual de Obstetricia. 2° Edición. Edit. Coprynght. Lima. Perú. 336 pp.
2. BLANCO, Humberto y MAYA, José. (2005) "Fundamentos de salud pública. 2° ed. Medellín: Corporación para Investigaciones Biológicas. 276pp.
3. BRIZUELA, M.; CÁRDENAS, M; y ESPÍNOLA, S. (2009, Julio) "Encuesta de satisfacción de usuarios". [Versión Electrónica]. En Rev. Tendencias en Medicina. Asunción, Paraguay, 24, pp. 108-109
4. CUNNINGHAM, Gary et al. (2010). Obstetricia de Williams. Trad. por Bernardo Rivera Muñoz. 23°ed. Edit. Mc Graw Hill Interamericana. U.S.A. 1439 pp.
5. GONZABAY, Diana (2013). Aplicación de las Normas de Atención en el Puerperio, Hospital "Dr. Rafael Serrano López". La Libertad. Upse.
6. HERNANDEZ, Roberto; FERNÁNDEZ, Roberto y BAPTISTA, Pilar. (2007). Metodología de la investigación. México: MCGRAW-HILL.
7. LABRADOR, Hender. (2006). La satisfacción del cliente. En Rev. Del CIDEC.pp1-28.extraido el 20 de agosto 2013 de <http://www.henderlabradr.gaeon.com>
8. LOPEZ, Antonio. (2012). "Estudio de la Satisfacción del Paciente en odontología mediante cuestionarios de Salud, Dental Satisfacción Questionnaire". Valencia, España: G.P.L Ghostscript.
9. LLANOS, Fernando; ROSAS, Ángel; MENDOZA, Daniel y CONTRERAS, Carlos. (2001) Comparación de las escalas de Likert y Vigesimal para la evaluación de satisfacción de atención en un hospital del Perú. Rev. Med Hered 12 (2). Lima, Perú.
10. MARTINEZ, Eva (2011). Calidad de la Atención del Puerperio Fisiológico Inmediato en el Servicio de Maternidad Hospital Bertha Calderón Roque Managua Enero 2011. Managua, Nicaragua. pp. 53.
11. MINISTERIO DE SALUD DE CHILE. (2008). Manual de Atención Personalizada en el Proceso Reproductivo. contigo mejor salud, Chile. pp, 666-667.
12. MINISTERIO DE SALUD DEL PERÚ [MINSA] (2004). Guías Nacionales de Atención Integral de la Salud Sexual y Reproductiva. Lima, Perú. 272 pp.
13. MINISTERIO DE SALUD [MINSA] (2007). Guías de práctica clínica para la atención de emergencias obstétricas según nivel de capacidad resolutive. Lima, Perú. 158 pp.
14. MINISTERIO DE SALUD [MINSA] (2010). Instituto Nacional Materno Perinatal: Guías de práctica clínica y de procedimientos en obstetricia y perinatología. Lima, Perú. 384 pp.
15. MINISTERIO DE SALUD [MINSA]. (2011). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo: Resolución Ministerial aprobado decreto Supremo N° 023-2005-S.A. Lima 11 de julio del 2011. 43 pp.
16. PERALTA, Octavio. (2010). Aspectos Clínicos del Puerperio. Edit. Instituto Chileno de Medicina Reproductiva. Chile. 1-7pp.
17. RIGOL, Orlando et al. (2004). Obstetricia y Ginecología. Edit. Ciencias Médicas. La Habana, CUBA. . 438p.
18. SCHWARZ, Ricardo; FESCINA, Ricardo y DUVERGES, Carlos. Obstetricia. 6ª ed. Edit. El ateneo. Buenos Aires, Argentina. 728pp
19. SEGURANYES, Gloria. (2013). Eficacia de una Intervención Telemática en la Atención al Posparto en Relación a la Atención Habitual, respecto a la Opinión, Consultas y Morbilidad

en las Mujeres Atendidas en los Centros del Passir de Atención Primaria en Cataluña-Madrid. pp. 18.

20. TATAJE, Olga (2004). Nivel de Satisfacción de la Puérpera sobre la Atención que brinda la Enfermera del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, noviembre 2003. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. pp. 44.
21. TOVAR, Sandra. (2003) "Grado de satisfacción de las gestantes al recibir la atención prenatal en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao". Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
22. VALENZUELA, Ana; REQUENA, Carlos. (2006) "Grado de satisfacción que perciben los estudiantes de pregrado de la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Austral de Chile, respecto a los métodos de enseñanza y aprendizaje utilizados, evaluaciones, organización de carreras, equipo docente e infraestructura de dicha facultad". Edit. S.A. Valdivia, Chile. pp.7-8.
23. VICUÑA, Marisol. (2002) "Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos en el Hospital. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Ed. Copyri ght. Lima, Perú. pp. 40-50.

ANEXO B
MATRIZ DE
CONSISTENCIA

ESQUEMA DE MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO DE LA INVESTIGACION: "SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN DEL PUERPERIO INMEDIATO EN USUARIAS DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCVELICA, SETIEMBRE – NOVIEMBRE 2014"

INVESTIGADORAS: Bach. LOPEZ OLARTE, Cinthia
Bach. PAUCAR DE LA CRUZ, Yovana Gladys

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	FORMULACIÓN DE OBJETIVOS	VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cuál es el grado de satisfacción ante la atención del puerperio inmediato en usuarias del Hospital Departamental de Huancavelica, Setiembre - noviembre 2014?	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar el grado de satisfacción de la atención del puerperio inmediato en usuarias del Hospital Departamental de Huancavelica, 2014</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificar a las puerperas inmediatas atendidas en el hospital departamental de Huancavelica. ➤ Evaluar el grado de satisfacción ante la atención 	<p>UNIVARIABLE:</p> <p>Satisfacción de la atención del puerperio inmediato.</p> <p>➤ Definición Conceptual; Es el estado de bienestar referido por la usuaria después de recibir la atención de salud durante las primeras 24 horas post parto.</p> <p>➤ Definición Operacional: Es el puntaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fiabilidad ➤ Capacidad de respuesta ➤ Seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El Gineco-Obstetra le explica la evolución de su estado de salud durante la visita médica. ➤ Información sobre procedimientos a realizar antes de hacerlos. ➤ Información sobre señales de peligro durante el puerperio inmediato. ➤ Información sobre cuidados durante el puerperio ➤ Explicación sobre lactancia materna exclusiva ➤ Explicación sobre planificación familiar. ➤ Realiza los procedimientos para mejorar su estado de salud durante el puerperio inmediato ➤ Realiza el alojamiento conjunto con su recién nacido. ➤ Muestra interés en mejorar su estado de salud. ➤ Privacidad durante su atención. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ TIPO DE INVESTIGACIÓN: Sustantiva ➤ NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Descriptivo ➤ MÉTODO DE INVESTIGACIÓN: Básico: Descriptivo ➤ DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: Descriptivo simple M←O ➤ POBLACIÓN: 320 mujeres cuyo parto es atendido en el Hospital Departamental de

	<p>del puerperio inmediato en el Hospital Departamental de Huancavelica.</p> <p>➤ Analizar el grado de satisfacción según características identificadas en usuarias del Hospital Departamental de Huancavelica</p>	<p>obtenido en la escala de satisfacción de Likert, insatisfecho que incluye a muy malo(1) y malo(2), indiferente incluye a regular(3) e insatisfecho incluye a bueno(4) y muy bueno(5) aplicado una encuesta a las púerperas inmediatas atendidas en el Hospital Departamental de Huancavelica, setiembre - noviembre 2014.</p>	<p>➤ Empatía</p> <p>➤ Aspectos tangibles</p>	<p>➤ La forma con que le brindaron alimentos.</p> <p>➤ Saluda con cortesía al ingresar a su habitación.</p> <p>➤ El trato del personal de salud es respetuoso y amable</p> <p>➤ El trato del personal de salud fue con paciencia</p> <p>➤ Los ambientes del servicio son cómodos y limpios</p> <p>➤ El servicio higiénico para los pacientes se encuentran limpios</p> <p>➤ El agua para su higiene personal es temperada.</p> <p>➤ La cama, colchón y frazadas son adecuados.</p>	<p>Huancavelica de setiembre a noviembre del año 2014, tomando de referencia los datos del año 2013</p> <p>➤ MUESTRA: 113 púerperas atendidas en el Hospital Departamental de Huancavelica de setiembre a noviembre del 2014</p> <p>➤ MUESTREO no Probabilístico criterial a demanda.</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS: Para la variable de estudio la técnica de recolección de datos será la encuesta y el instrumento es la escala de satisfacción de Likert.</p> <p>TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS: Estadística</p>
--	--	--	--	--	--

					<p>descriptiva: Se usarán cuadros simples, doble entrada y grafico de barras.</p> <p>Paquetes: Se empleará hoja de cálculo del programa Microsoft office Excel 2013 para el procesamiento de datos</p>
--	--	--	--	--	--

ANEXO C
ESCALA DE
SATISFACCION



CUESTIONARIO "GLAPCIL"

(Valoración de la satisfacción ante la atención del Puerperio Inmediato)

Estimada señora (Srta.):

Nuestros saludos cordiales, el presente cuestionario es parte de una investigación realizada en la Escuela Académica Profesional de Obstetricia de la Universidad Nacional de Huancavelica. Tiene como finalidad conocer su percepción sobre la atención que recibió en el servicio de Gineco-Obstetricia, después de su parto (las primeras 24 horas después de su parto). La información que nos proporcione será totalmente confidencial, por eso le pedimos que responda con sinceridad a todas las preguntas del cuestionario. Agradecemos de antemano su colaboración.

DATOS GENERALES

Código:..... Fecha: / /
 Edad:.....Grado de Instrucción:.....Estado civil:.....
 Lugar de Procedencia:.....N° de partos:.....Tipo de parto actual:.....

INSTRUCCIONES: Marcar con un aspa (X) en muy malo, malo, regular, bueno y muy bueno, en base a cómo usted se siente con respecto a la atención que ha recibido en hospitalización del servicio de Gineco-Obstetricia después de su parto. Evite dejar respuestas en blanco, si tiene alguna duda puede preguntar al encuestador cuando lo requiera.

Su opinión nos permitirá ofrecer y mejorar la atención. Siéntase en confianza de responder.

MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
1	2	3	4	5

Nº	ITEMS	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
1	¿Cómo le pareció la explicación del Gineco-Obstetra (Médico o Doctor) sobre su estado de salud actual?					
2	¿Cómo le pareció la explicación de la el/la obstetra sobre los procedimientos que le iba a realizar?					
3	¿Cómo le pareció explicación de el/la obstetra antes de darle sus medicamentos?					
4	¿Cómo fue la explicación que le brindo el/la obstetra sobre señales de peligro en el puerperio?					

Nº	ITEMS	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
						
5	¿Cómo fue la explicación que le que le brindo el/la obstetra sobre los cuidados durante el puerperio?					
6	¿Cómo fue la explicación que le que le brindo el/la obstetra sobre lactancia materna exclusiva?					
7	¿Cómo fue la explicación que dio el/la obstetra sobre planificación familiar?					
8	¿Cómo fue la manera como le reviso el/la obstetra sus paños de sangrado?					
9	¿Cómo le pareció la forma que realizo la el/la obstetra los masajes uterinos en su útero (matriz)?					
10	¿Cómo le pareció la forma que el/la obstetra le controlo la presión arterial, pulso y temperatura?					
11	¿Cómo le pareció las acciones que tuvo el personal de salud para que pueda estar con su bebe después de su parto?					
12	¿El/la obstetra mostró interés para mejorar su estado de salud?					
13	¿Cómo fue la privacidad durante su atención?					
14	¿Cómo fue el estado de los utensilios para su alimentación durante su estadía en el hospital?					
15	¿Cómo le pareció la calidad de los alimentos que recibió durante su hospitalización?					
16	¿Cómo fue la manera como le saludo el personal de salud al ingresar a su habitación?					
17	¿Cómo le pareció la forma en que le trató el/la obstetra durante su hospitalización?					
18	¿Cómo le pareció conducta del personal técnico durante su hospitalización?					
19	¿Cómo fue la paciencia que mostró el/la obstetra al realizar los procedimientos?					
20	¿Cómo fue la paciencia que mostró el/la obstetra para responder sus dudas?					
21	¿Cómo fue la comodidad de los ambientes donde estuvo hospitalizada?					
22	¿Cómo fue la limpieza de los ambientes donde estuvo hospitalizada?					
23	¿Cómo fue la limpieza de los servicios higiénicos durante su estadía en el hospital?					
24	¿Cómo le pareció temperatura del agua para su higiene personal durante su hospitalización?					
25	¿Cómo fue la limpieza de la ropa de cama (sábanas, frazadas, etc.) durante su hospitalización?					
26	¿Cómo fue la comodidad de la cama donde estuvo hospitalizada?					

GRACIAS POR SU COLABORACION

ANEXO D
JUICIO DE
EXPERTOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA
(Creada por Ley N° 25265)



39

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

ESCALA DICOTÓMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS
APRECIACIÓN DE EXPERTOS SOBRE EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

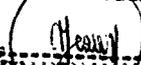
Señor (a): importuno su valioso tiempo, para que se sirva validar este instrumento. Por favor, marque con un aspa (x) en la casilla SI o NO según su juicio. En caso de marcar NO, por favor coloque en la sugerencias el motivo y qué debe de cambiar en el instrumento.

N°	Ítems	Si	No	sugerencias
1	La estructura del instrumento es adecuada.	/		
2	Las dimensiones e indicadores considerados en el instrumento representan en su totalidad a la variable de estudio.	/		
3	Los ítems permiten medir las dimensiones e indicadores del instrumento.	/		
4	La cantidad de ítems registrados en el instrumento es adecuada.	/		
5	El lenguaje utilizado en la redacción de ítems es claro, sencillo y no da lugar a diferentes interpretaciones.	/		
6	El grado de complejidad de los ítems es adecuado al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento.	/		
7	La secuencia de presentación de ítems es óptima.	/		
8	Los ítems considerados son todos los que pudieran hacerse para abarcar la variable de estudio en su totalidad.	/		
9	Las escalas de medición utilizadas o alternativas de solución son pertinentes a los objetos materia de estudio.	/		
10	Los ítems permiten recoger información para alcanzar el objetivo del instrumento de recolección de datos.	/		
11	Los puntajes del baremo de la escala de satisfacción son adecuadas para la medición de grado de satisfacción.	/		

Nombre y Apellidos del Experto: Wilma R. Jesús Poma

Fecha: 05/09/14

HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCVELICA


 Wilma R. Jesús Poma
 Huancavelica, Perú
 P. 11139



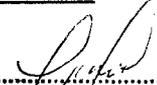
ESCALA DICOTÓMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS
APRECIACIÓN DE EXPERTOS SOBRE EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Señor (a): importuno su valioso tiempo, para que se sirva validar este instrumento. Por favor, marque con un (x) en la casilla SI o NO según su juicio. En caso de marcar NO, por favor coloque en la sugerencias el motivo y qué debe de cambiar en el instrumento.

N°	Ítems	Si	No	sugerencias
1	La estructura del instrumento es adecuada.	X		
2	Las dimensiones e indicadores considerados en el instrumento representan en su totalidad a la variable de estudio.	X		
3	Los ítems permiten medir las dimensiones e indicadores del instrumento.	X		
4	La cantidad de ítems registrados en el instrumento es adecuada.	X		
5	El lenguaje utilizado en la redacción de ítems es claro, sencillo y no da lugar a diferentes interpretaciones.	X		
6	El grado de complejidad de los ítems es adecuado al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento.	X		
7	La secuencia de presentación de ítems es óptima.	X		
8	Los ítems considerados son todos los que pudieran hacerse para abarcar la variable de estudio en su totalidad.	X		
9	Las escalas de medición utilizadas o alternativas de solución son pertinentes a los objetos materia de estudio.	X		
10	Los ítems permiten recoger información para alcanzar el objetivo del instrumento de recolección de datos.	X		
11	Los puntajes del baremo de la escala de satisfacción son adecuadas para la medición de grado de satisfacción.	X		

Nombre y Apellidos del Experto: Ana Isabel Paucar Tito

Fecha: 08/07/14


 ANA ISABEL PAUCAR TITO
 ANA ISABEL PAUCAR TITO
 Ob. Obst. 1837
 Firma Post Firma



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA
(Creada por Ley N° 25265)



37

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

ESCALA DICOTÓMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS
APRECIACIÓN DE EXPERTOS SOBRE EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Señor (a): importuno su valioso tiempo, para que se sirva validar este instrumento. Por favor, marque con un aspa (x) en la casilla SI o NO según su juicio. En caso de marcar NO, por favor coloque en la sugerencias el motivo y qué debe de cambiar en el instrumento.

N°	Ítems	Si	No	sugerencias
1	La estructura del instrumento es adecuada.	✓		
2	Las dimensiones e indicadores considerados en el instrumento representan en su totalidad a la variable de estudio.	✓		
3	Los ítems permiten medir las dimensiones e indicadores del instrumento.	✓		
4	La cantidad de ítems registrados en el instrumento es adecuada.	✓		
5	El lenguaje utilizado en la redacción de ítems es claro, sencillo y no da lugar a diferentes interpretaciones.	✓		
6	El grado de complejidad de los ítems es adecuado al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento.	✓		
7	La secuencia de presentación de ítems es óptima.	✓		
8	Los ítems considerados son todos los que pudieran hacerse para abarcar la variable de estudio en su totalidad.	✓		
9	Las escalas de medición utilizadas o alternativas de solución son pertinentes a los objetos materia de estudio.	✓		
10	Los ítems permiten recoger información para alcanzar el objetivo del instrumento de recolección de datos.	✓		
11	Los puntajes del baremo de la escala de satisfacción son adecuadas para la medición de grado de satisfacción.	✓		

Nombre y Apellidos del Experto: Edison Ouspe Lizana Fecha: 19/09/14



MINISTERIO DE SALUD
GOBIERNO REGIONAL DE HUANCVELICA
HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCVELICA

Edison Ouspe Lizana
Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad
CEP: 54864

ANEXO E
VALIDEZ Y
CONFIABILIDAD DE
LA ESCALA
“GLAPCIL”

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO "GLAPCIL"

1. INDICADORES DE ITEMS

El cuestionario "GLAPCIL", cuenta con 30 ítems distribuidos en 5 dimensiones.

➤ **Fiabilidad**

Ítem 1: La explicación que el médico le dio sobre su estado de salud.

Ítem 2: La información que le dio la obstetra sobre los procedimientos que le iba a realizar antes de hacerlos.

Ítem 3: La información que le brindó la obstetra antes de darle sus medicamentos.

Ítem 4: La información que se le dieron sobre señales de peligro en el puerperio

Ítem 5: La información que se le dio sobre los cuidados durante el puerperio.

Ítem 6: La explicación que le dieron sobre lactancia materna exclusiva

Ítem 7: La explicación de la obstetra sobre planificación familiar.

➤ **Capacidad de respuesta**

Ítem 8: La hora en que la obstetra le hizo tomar los medicamentos que le indicaron.

Ítem 9: Las respuestas que le dio el médico, respecto al estado de salud que usted tiene.

Ítem 10: Las respuestas de la obstetra con respecto a su estado de salud.

Ítem 11: Las acciones del personal de salud para que usted pueda estar con su bebé después del parto.

➤ **Seguridad**

Ítem 12: El interés que mostró el médico en mejorar su estado de salud.

Ítem 13: El interés que mostró la Obstetra sobre su estado de salud

Ítem 14: La privacidad durante su atención

Ítem 15: El sabor de la comida que recibió durante su hospitalización.

Ítem 16. La cantidad de comida que recibió durante su hospitalización.

➤ **Empatía**

Ítem 17: El saludo de la obstetra al ingresar a su habitación.

Ítem 18: El saludo del médico antes de evaluarla.

Ítem 19: El saludo del personal técnico

Ítem 20: La forma en que le trató de la obstetra durante su hospitalización.

Ítem 21: La forma en que le trató el médico durante su hospitalización.

Ítem 22: La forma en que le trató el personal técnico durante su hospitalización.

Ítem 23: La paciencia que mostró la obstetra durante su hospitalización.

Ítem 24: La paciencia que mostró el médico durante su hospitalización

Ítem 25: La paciencia que mostró el personal técnico durante su hospitalización.

➤ **Aspectos tangibles**

Ítem 26: La comodidad de los ambientes donde estuvo hospitalizada.

Ítem 27: La limpieza de los ambientes donde estuvo hospitalizada

Ítem 28: La limpieza de los servicios higiénicos

Ítem 29: La temperatura del agua para su higiene personal

Ítem 30: La limpieza de la ropa de cama (sábanas, frazadas, etc.)

Ítem 31: La comodidad de la cama donde estuvo hospitalizada

Ítem 32: La privacidad que mantuvieron con el uso de biombos o cortinas durante sus en hospitalización.

2. VALIDEZ

Se asegura la validez del Instrumento de Recolección de Datos, porque se elabora en base al marco teórico y operacionalización de variables con el juicio de tres expertos utilizando una escala dicotómica, los que fueron: Obsta. Ana Paucar Tito, psicóloga Vilma Rossana Jesús y Lic. En enfermería Edison Quispe Lizana. Los resultados fueron:

ITEM	JUICIO DE EXPERTOS			
	ADECUADO		INADECUADO	
	N°	%	N°	%
01	3	100%	0	00%
02	3	100%	0	00%
03	3	100%	0	00%
04	3	100%	0	00%
05	3	100%	0	00%
06	3	100%	0	00%
07	3	100%	0	00%
08	3	100%	0	00%
09	3	100%	0	00%
10	3	100%	0	00%
11	3	100%	0	00%
TOTAL	30	100%	0	00%

En base a las observaciones de los expertos se realiza las modificaciones, reformulando los ítems con palabras sencillas, comprensibles y a modo de pregunta, tal como se detalla a continuación:

➤ **Fiabilidad**

Ítem 1 era La explicación que el médico le dio sobre su estado de salud, se reformula a ¿Cómo fue la explicación que el Gineco-Obstetra (médico o doctor) le dio sobre su estado de salud actual?

Ítem 2 era: La información que le dio la obstetra sobre los procedimientos que le iba a realizar antes de hacerlos, se reformula a ¿Cómo fue la explicación que le dio el/la obstetra sobre los procedimientos que le iba a realizar antes de hacerlos?

Ítem 3 era La información que le brindo la obstetra antes de darle sus medicamentos se reformula a ¿Cómo fue la explicación que le brindo el/la obstetra antes de darle sus medicamentos?

Ítem 4 era La información que se le dieron sobre señales de peligro en el puerperio se reformula a ¿Cómo fue la explicación que le brindo el/la obstetra sobre señales de peligro en el puerperio?

Ítem 5 era La información que se le dio sobre los cuidados durante el puerperio se reformula a ¿Cómo fue la explicación que le que le brindo el/la obstetra sobre los cuidados durante el puerperio?

Ítem 6 era La explicación que le dieron sobre lactancia materna exclusiva se reformula a ¿Cómo fue la explicación que le que le brindo el/la obstetra sobre lactancia materna exclusiva?

Ítem 7 era La explicación de la obstetra sobre planificación familiar se reformula a ¿Cómo fue la explicación que dio el/la obstetra sobre planificación familiar?

➤ **Capacidad de respuesta**

Ítem 8 era La hora en que la obstetra le hizo tomar los medicamentos que le indicaron lo cual es eliminado y reemplazado por ¿Cómo fue la manera como le reviso el/la obstetra sus paños de sangrado?

Ítem 9 era Las respuestas que le dio el médico, respecto al estado de salud que usted tiene lo cual es reemplazado por ¿Cómo fue la manera en que el/la obstetra le realizo los masajes uterinos en su útero (matriz)?

Ítem 10 era Las respuestas de la obstetra con respecto a su estado de salud lo cual es reemplazado por ¿Cómo fue la manera en que el/la obstetra le controlo la presión arterial, pulso y temperatura?

Ítem 11 era Las acciones del personal de salud para que usted pueda estar con su bebé después del parto se reformula a ¿Cómo le pareció las acciones que tuvo el personal de salud para que pueda estar con su bebe después de su parto?

➤ **Seguridad**

Ítem 12 era El interés que mostró el médico en mejorar su estado de salud lo cual es eliminado lo cual es reemplazado por ¿El/la obstetra mostró interés para mejorar su estado de salud?

Ítem 13 era El interés que mostró la Obstetra sobre su estado de salud es reemplazado por ¿Cómo fue la privacidad durante su atención?

Ítem 14 era La privacidad durante su atención es reemplazado por ¿Cómo fue el estado de los utensilios para su alimentación durante su estadía en el hospital?

Ítem 15 era El sabor de la comida que recibió durante su hospitalización y es reemplazado por ¿Cómo fue la calidad de los alimentos que recibió durante su hospitalización?

Ítem 16 era La cantidad de comida que recibió durante su hospitalización lo cual es eliminado.

➤ **Empatía**

Ítem 16 era La cantidad de comida que recibió durante su hospitalización lo cual es eliminado y reemplazado por ¿Cómo fue

la manera como le saludo el personal de salud al ingresar a su habitación? En la cual se incluyen los ítems 17 (El saludo de la obstetra al ingresar a su habitación), 18(El saludo del médico antes de evaluarla) y 19(El saludo del personal técnico)

Ítem 17 es reemplazado por ¿Cómo le pareció la forma en que le trató el Gineco-Obstetra (doctor) durante su hospitalización?

Ítem 18 es remplazado por ¿Cómo le pareció la forma en que le trató el/la obstetra durante su hospitalización?

Ítem 19 es reemplazado por ¿Cómo le pareció la forma en que le trató el personal técnico durante su hospitalización?

Ítem 20 es reemplazado por ¿Cómo fue la paciencia que mostró el/la obstetra al realizar los procedimientos?

Ítem 21 es reemplazado por ¿Cómo fue la paciencia que mostró el personal técnico durante su hospitalización?

Ítem 22 es reemplazado por ¿Cómo fue la paciencia que mostró el/la obstetra para responder sus dudas?

➤ **Aspectos tangibles**

Ítem 23 es reemplazado por ¿Cómo fue la comodidad de los ambientes donde estuvo hospitalizada?

Ítem 24 es reemplazado ¿Cómo fue la limpieza de los ambientes donde estuvo hospitalizada?

Ítem 25 es reemplazado por ¿Cómo fue la limpieza de los servicios higiénicos durante su estadía en el hospital?

Ítem 26 es reemplazado por ¿Cómo fue la temperatura del agua para su higiene personal durante su hospitalización?

Ítem 27 es reemplazado por ¿Cómo fue la limpieza de la ropa de cama (sábanas, frazadas, etc.) durante su hospitalización?

Ítem 28 es reemplazado por ¿Cómo fue el estado de la ropa de cama durante su hospitalización?

Ítem 29 es reemplazado por ¿Cómo fue la comodidad de la cama donde estuvo hospitalizada?

Ítem 30 es reemplazado por ¿Cómo fue el estado de las cortinas o biombos durante su hospitalización?

3. PRUEBA PILOTO

Se realizó en el Hospital Departamental de Huancavelica con 30 puérperas inmediatas que representa el 20% de la muestra de estudio y son similares en características. La prueba piloto se realizó 2 semanas antes de la ejecución de investigación para evitar evaluar la misma muestra, la aplicación del cuestionario dura de 10-20 min.

4. PODER DISCRIMINATIVO DE ITEMS

Se calcula el poder discriminativo con el método de correlación de Pearson ítems-total, eliminándose los ítems N° 17, 21, 28, 30 y se modifica la redacción de los ítems N° 1, 3, 4, 9, 10, 15, 19, 26, 29; por tener correlación menor que 0,30.

ÍTEM 1:

¿Cómo le pareció la explicación del Gineco-Obstetra (médico o doctor) sobre su estado de salud actual?

ÍTEM 2:

¿Cómo le pareció la explicación de la el/la obstetra sobre los procedimientos que le iba a realizar?

ÍTEM 3:

¿Cómo le pareció explicación de el/la obstetra antes de darle sus medicamentos?

ÍTEM 9

¿Cómo le pareció la forma que realizo la el/la obstetra los masajes uterinos en su útero (matriz)?

ÍTEM 10

¿Cómo le pareció la forma que el/la obstetra le controló la presión arterial, pulso y temperatura?

ÍTEM 15:

¿Cómo le pareció la calidad de los alimentos que recibió durante su hospitalización?

ÍTEM 19:

¿Cómo le pareció conducta del personal técnico durante su hospitalización?

ÍTEM 26:

¿Cómo le pareció temperatura del agua para su higiene personal durante su hospitalización?

ÍTEM 29:

¿Cómo le pareció la comodidad de la cama durante su hospitalización?

5. CONFIABILIDAD

Se calcula la confiabilidad a través del método de mitades partidas con la siguiente prueba

a. Se suma el total de ítems impares y el total de ítems pares.

TOTAL DE IMPARES	TOTAL DE PARES
52	55
46	48
47	47
55	59
53	54
55	56
57	56
55	54
54	55
51	52
52	55
50	45
55	57
53	56
55	58

52	55
53	58
56	55
45	56
60	64
55	61
47	52
51	53
63	62
54	51
50	53
49	51
52	54
50	51
50	59

- Se calcula el coeficiente de correlación de Pearson
 $r = 0.691734454$
- Para la confiabilidad del instrumento se procedió a utilizar la fórmula α – Crombach.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{Si^2}{st^2} \right) \alpha = \frac{26}{25} \left(1 - \frac{18,331^2}{53,81^2} \right) \alpha = 0,92$$

- La confiabilidad es de 0.92 se considera elevada.

6. VERSIÓN FINAL DEL CUESTIONARIO:

FIABILIDAD

ÍTEM 1

¿Cómo le pareció la explicación del Gineco-Obstetra (médico o doctor) sobre su estado de salud actual?

ÍTEM 2

¿Cómo le pareció la explicación de la el/la obstetra sobre los procedimientos que le iba a realizar?

ÍTEM 3

¿Cómo le pareció explicación de el/la obstetra antes de darle sus medicamentos?

ÍTEM 4

¿Cómo fue la explicación que le brindo el/la obstetra sobre señales de peligro en el puerperio?

ÍTEM 5

¿Cómo fue la explicación que le que le brindo el/la obstetra sobre los cuidados durante el puerperio?

ÍTEM 6

¿Cómo fue la explicación que le que le brindo el/la obstetra sobre lactancia materna exclusiva?

ÍTEM 7

¿Cómo fue la explicación que dio el/la obstetra sobre planificación familiar?

CAPACIDAD DE RESPUESTA**ÍTEM 8**

¿Cómo fue la manera como le reviso el/la obstetra sus paños de sangrado?

ÍTEM 9

¿Cómo le pareció la forma que realizo la el/la obstetra los masajes uterinos en su útero (matriz)?

ÍTEM 10

¿Cómo le pareció la forma que el/la obstetra le controlo la presión arterial, pulso y temperatura?

ÍTEM 11

¿Cómo le pareció las acciones que tuvo el personal de salud para que pueda estar con su bebe después de su parto?

SEGURIDAD**ÍTEM 12**

¿El/la obstetra mostró interés para mejorar su estado de salud?

ÍTEM 13

¿Cómo fue la privacidad durante su atención?

ÍTEM 14

¿Cómo fue el estado de los utensilios para su alimentación durante su estadía en el hospital?

ÍTEM 15

¿Cómo le pareció la calidad de los alimentos que recibió durante su hospitalización?

EMPATIA**ÍTEM 16**

¿Cómo fue la manera como le saludo el personal de salud al ingresar a su habitación?

ÍTEM 17

¿Cómo le pareció la forma en que le trató el/la obstetra durante su hospitalización?

ÍTEM 18:

¿Cómo le pareció conducta del personal técnico durante su hospitalización?

ÍTEM 19

¿Cómo fue la paciencia que mostró el/la obstetra al realizar los procedimientos?

ÍTEM 20

¿Cómo fue la paciencia que mostró el/la obstetra para responder sus dudas?

ASPECTOS TANGIBLES**ÍTEM 21**

¿Cómo fue la comodidad de los ambientes donde estuvo hospitalizada?

ÍTEM 22

¿Cómo fue la limpieza de los ambientes donde estuvo hospitalizada?

ÍTEM 23

¿Cómo fue la limpieza de los servicios higiénicos durante su estadía en el hospital?

ÍTEM 24

¿Cómo le pareció temperatura del agua para su higiene personal durante su hospitalización?

ÍTEM 25

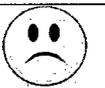
¿Cómo fue la limpieza de la ropa de cama (sábanas, frazadas, etc.) durante su hospitalización?

ÍTEM 26

¿Cómo fue la comodidad de la cama donde estuvo hospitalizada?

7. BAREMO

El Cuestionario queda con 26 ítems, y las alternativas de respuesta se codifican de esta manera:

MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
1	2	3	4	5
				

El puntaje total en los 26 ítems a obtener el mínimo es 1 y el máximo 130. De allí se categoriza en:

FORMA GENERAL DE LA CATEGORIZACION:

Esta categorización se da: muy malo y malo corresponde a insatisfecho, regular a indiferente y muy bueno y bueno a insatisfecho (Meliá y Peiro, 1998)

N°	PUNTAJE	CATEGORÍA
1	26 - 60	Insatisfecho ante la atención del puerperio inmediato.
2	61 - 95	Indiferente ante la atención del puerperio inmediato
3	96 - 130	Satisfecho ante la atención del puerperio inmediato

DIMENSION DE FIABILIDAD

CATEGORIA	PUNTAJE
INSATISFACION	7 - 15
INDIFERENTE	16 - 25
SATISFACCION	26 - 35

DIMENSION DE CAPACIDAD DE RESPUESTA

CATEGORIA	PUNTAJE
INSATISFACION	4 - 8
INDIFERENTE	9 - 14
SATISFACCION	15 - 20

DIMENSION DE SEGURIDAD

CATEGORIA	PUNTAJE
INSATISFACION	4 - 8
INDIFERENTE	9 - 14
SATISFACCION	15 - 20

DIMENSION DE EMPATIA

CATEGORIA	PUNTAJE
INSATISFACION	5 - 11
INDIFERENTE	12 - 18
SATISFACCION	19 - 25

DIMENSION DE ASPECTOS TANGIBLES

CATEGORIA	PUNTAJE
INSATISFACION	6 - 13
INDIFERENTE	14 - 21
SATISFACCION	22 - 30

ANEXO F
DOCUMENTOS
ADMINISTRATIVOS
DE GESTION

"Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático"

LA DIRECCIÓN DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAVELICA A TRAVÉS DE LA OFICINA DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN OTORGA LA PRESENTE:

CONSTANCIA

A: LOPEZ OLARTE Cinthia y PAUCAR DE LA CRUZ Yovana Gladys, egresadas de la de la Escuela Académico Profesional de Obstetricia, Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Huancavelica, quienes realizaron la prueba piloto para validación de instrumento del cuestionario "GLAPCIL" de la siguiente Investigación de tesis titulado "SATISFACCION ANTE LA ATENCION DEL PUERPERIO INMEDIATO EN USUARIAS DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAVELICA, SETIEMBRE – NOVIEMBRE 2014" que se aplicó en las púérperas atendidas en el Servicio de Gineco – Obstetricia del Hospital Departamental de Huancavelica a partir del 25 al 30 de Setiembre del 2014

Demostrando dedicación, responsabilidad y adecuada capacidad de aprendizaje en las labores encomendadas.

Se expide la presente Constancia a petición de la interesada, para los fines que estime por conveniente.

Huancavelica, 04 de Noviembre del 2014.

MINISTERIO DE SALUD
GOBIERNO REGIONAL DE HUANCAVELICA
HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAVELICA

Dr. Alon D. Flores Vergaruy
DIRECCIÓN DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL HVCA
E.N. 06588231



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático"

LA DIRECCIÓN DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAVELICA A TRAVÉS DE LA OFICINA DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN OTORGA LA PRESENTE:

CONSTANCIA

A: LOPEZ OLARTE, Cinthia y PAUCAR DE LA CRUZ, Yovana Gladys, egresadas de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Escuela Académico Profesional de Obstetricia, de la Universidad Nacional de Huancavelica, quienes realizaron la aplicación de los instrumentos de investigación para la ejecución de tesis titulado "SATISFACCION ANTE LA ATENCION DEL PUERPERIO INMEDIATO EN USUARIOS DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAVELICA, SETIEMBRE – NOVIEMBRE 2014" que se aplicó en las puérperas atendidas en el servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital Departamental de Huancavelica en los meses de Setiembre, Octubre y Noviembre del 2014

Demostrando dedicación, responsabilidad y adecuada capacidad de aprendizaje en las labores encomendadas.

Se expide la presente Constancia a petición de la interesada, para los fines que estime por conveniente.

Huancavelica, 11 de Diciembre del 2014.



MINISTERIO DE SALUD
GOBIERNO REGIONAL DE HUANCAVELICA
HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAVELICA
D. Juan P. Flores Vergaray
DIRECTOR DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL HUACA
D N I 08588231

RESOLUCIONES



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA
(CREADA POR LEY N° 25265)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SECRETARIA DOCENTE

17

Resolución N° 265-2014-FCS-VRAC-UNH

Huancavelica, 03 de setiembre de 2014.

VISTOS:

El Oficio N° 415-2014-EAPO-FCS-VRAC/UNH, con hoja de trámite N° 1117 (03.09.2014), se solicita emisión de resolución de designación de Asesor para los Proyectos de Tesis, entre ellos **“SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN DEL PUERPERIO INMEDIATO EN USUARIAS DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAVELICA, SETIEMBRE-NOVIEMBRE 2014”**, presentado por las estudiantes: LOPEZ OLARTE, Cinthia y PAUCAR DE LA CRUZ, Yovana Gladys, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad al Artículo 22° del Estatuto de la UNH, las Facultades tienen autonomía académica, administrativa, normativa y económica, dentro de la Ley que le faculta.

Que, en cumplimiento a la Resolución N° 0649-2008-R-UNH, de fecha 16 de Julio del año 2008, se crea la Facultad de Ciencias de la Salud con funcionamiento en la Ciudad de Huancavelica.

Que, de conformidad al Artículo 14°, del Reglamento Específico de Grado Académico de Bachiller y Título Profesional de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académico Profesional de Obstetricia, aprobado con Resolución N° 002-2009-FCS-VRAC-UNH (21.08.2009) y ratificado en Consejo Universitario con Resolución N° 0836-2009-R-UNH (14.10.2009) y Artículo 17° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado con Resolución N° 500-2005-R-UNH (30.09.2005), el interesado puede optar por única vez el Título Profesional por una de las modalidades, entre ellas la presentación y sustentación de un trabajo de investigación científica (tesis).

Que, en concordancia al Artículo 22° del Reglamento Específico de Grado Académico de Bachiller y Título Profesional de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académico Profesional de Obstetricia y al Artículo 24° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Proyecto de Investigación será presentado por duplicado a la Dirección de la E.A.P. de Obstetricia, solicitando designación del Docente Asesor. El Director de la Escuela designará al docente asesor en un plazo no menos de cinco días hábiles, y comunicará al Coordinador para que este emita la resolución de designación de Asesor.

Que, con Oficio N° 415-2014-EAPO-FCS-VRAC/UNH, con hoja de trámite N° 1117 (03.09.2014), la Directora de la EAP de Obstetricia solicita emisión de Resolución de Asesor y Coasesor, adjuntando un ejemplar del Proyecto de Tesis **“SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN DEL PUERPERIO INMEDIATO EN USUARIAS DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAVELICA, SETIEMBRE-NOVIEMBRE 2014”**, presentado por las estudiantes: LOPEZ OLARTE, Cinthia y PAUCAR DE LA CRUZ, Yovana Gladys; siendo designados como docente asesor, la Obsta. Ada Lizbeth LARICO LOPEZ y Coasesor, la Obsta. Liliana ENRIQUEZ NATEROS.

Que, de conformidad con lo establecido por el Estatuto Interno de la Universidad, es potestad de la autoridad competente, emitir el acto administrativo correspondiente;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DESIGNAR, a la Obsta. Ada Lizbeth LARICO LOPEZ como docente asesor y Obsta. Liliana ENRIQUEZ NATEROS como docente co asesor del Proyecto de Tesis **“SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN DEL PUERPERIO INMEDIATO EN USUARIAS DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAVELICA, SETIEMBRE-NOVIEMBRE 2014”**, presentado por las estudiantes: LOPEZ OLARTE, Cinthia y PAUCAR DE LA CRUZ, Yovana Gladys.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA
(CREADA POR LEY N° 25265)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SECRETARIA DOCENTE

16

Resolución N° 265-2014-FCS-VRAC-UNH

Huancavelica, 03 de setiembre de 2014.

ARTÍCULO SEGUNDO.- REMÍTASE, la presente Resolución a la Dirección de la Escuela Académico Profesional de Obstetricia, interesadas, docente asesor y docente coasesor, para su conocimiento y fines correspondientes.

"Regístrese, Comuníquese y Archívese"



Obsta. Lina Yubana CARMENAS PINEDA
Facultad de Ciencias de la Salud
Decana (e)



Obsta. Gabriela ORDÓÑEZ EGORA
Facultad de Ciencias de la Salud
Secretaria Docente (e)

Cc.

FCS
EAPO
Asesor
Coasesor
Interesadas
Archivo

LYCP/goc



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA
(CREADA POR LEY N° 25265)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SECRETARIA DOCENTE

15

Resolución N° 279-2014-FCS-VRAC-UNH

Huancavelica 11 de setiembre del 2014.

VISTO:

El Oficio N° 432-2014-EAPO-FCS-VRAC/UNH, de fecha 09 de setiembre del 2014, remitido por la Dirección de la Escuela Académico Profesional de Obstetricia, con hoja de trámite 1134, de Decanatura (09.09.2014), sobre designación de Jurados de proyectos de tesis, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad al Artículo 22° del Estatuto de la UNH, las Facultades tienen autonomía académica, administrativa, normativa y económica, dentro de la Ley que le faculta.

Que, en cumplimiento a la Resolución N° 0649-2008-R-UNH, de fecha 16 de Julio del año 2008, se crea la Facultad de Ciencias de la Salud con funcionamiento en la Ciudad de Huancavelica.

Que, de conformidad al Artículo 16° del Reglamento Específico de Grado Académico de Bachiller y Título Profesional de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académico Profesional de Obstetricia, aprobado con Resolución N° 215-2010-FCS-VRAC-UNH y ratificado en Consejo Universitario con Resolución N° 260-2011-R-UNH de fecha 04 de abril del 2011; y el Artículo 17° del Reglamento de Grados y Títulos vigente, de la Universidad Nacional de Huancavelica, el interesado puede optar por única vez el Título Profesional por una de las modalidades, entre ellas la presentación y sustentación de un trabajo de investigación científica (tesis).

Que, en concordancia a los Artículos 30°, 31° y 32° del Reglamento Específico de Grado Académico de Bachiller y Título Profesional de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académico Profesional de Obstetricia y a los Artículos 25° y 31° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, el proyecto de investigación, aprobado por el Asesor, será presentado en triplicado por el o los interesados a la Dirección de la Escuela, con una solicitud de designación del Jurado Calificador del Proyecto. El Director de Escuela designa a tres docentes ordinarios afines con el tema de investigación, como Jurado Calificador, siendo presidido por el docente de mayor categoría y/o mayor antigüedad; debiendo remitir esta designación a la Coordinadora de la Facultad, para que emita la Resolución correspondiente. Así mismo, el jurado designado, después de revisar el trabajo de investigación emitirá el informe respectivo de aprobación o desaprobación, adjuntando el acta correspondiente en un plazo no mayor de 10 días hábiles, el trabajo de investigación aprobado será remitido a la coordinación de Facultad para que éste emita la Resolución de aprobación e inscripción, previa ratificación de Consejo de Facultad, caso contrario será devuelto para su corrección. Una vez aprobado el graduando procederá a desarrollar el trabajo de investigación con la orientación del docente Asesor.

Que, con Oficio N° 432-2014-EAPO-FCS-VRAC/UNH, de fecha 09 de setiembre del 2014, la Directora de la E.A.P. de Obstetricia remite propuesta de terna de Jurados para revisión y aprobación de Proyectos de investigación.

Que, de conformidad con lo establecido por el Estatuto Interno de la Universidad, es potestad de la autoridad competente, emitir el acto administrativo;





UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
(CREADA POR LEY N° 25265)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SECRETARIA DOCENTE

14

Resolución N° 279-2014-FCS-VRAC-UNH

Huancavelica 11 de setiembre del 2014.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DESIGNAR, como Jurados del Proyecto de investigación para su revisión y aprobación, conforme al siguiente detalle:

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	EGRESADOS A CARGO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	JURADOS
"SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN DEL PUERPERIO INMEDIATO EN USUARIAS DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA, SETIEMBRE-NOVIEMBRE 2014".	<ul style="list-style-type: none"> • LOPEZ OLARTE, Cinthia • PAUCAR DE LA CRUZ, Yovana Gladys 	PRESIDENTE: Mg. LEYVA YATACO, Leonardo SECRETARIO: Mg. MUÑOZ DE LA TORRE, Rossibel Juana. VOCAL: Obsta. PEREZ VENEGAS, Claris Jhovana. ACCESITARIA: Obsta. CCENTE CONDORI, Marleny Elizabeth.

ARTÍCULO SEGUNDO.- REMÍTASE, la presente Resolución a la Dirección de la Escuela Académico Profesional de Obstetricia, a los miembros del Jurado Calificador y a los interesados, para su conocimiento y fines correspondientes.

"Regístrese, Comuníquese y Archívese....."



[Handwritten signature]
.....
Obsta. Lina Yubana CARDENAS PINEDA
Facultad de Ciencias de la Salud
Decana (f)



[Handwritten signature]
.....
Obsta. Gabriela ORDÓÑEZ CCORA
Facultad de Ciencias de la Salud
Secretaria Docente (e)

Cc.
FCS
EAPO
Jurados
Interesados
Archivo
LYCP/goc



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
(CREADA POR LEY N° 25265)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SECRETARIA DOCENTE

13

Resolución N° 324-2014-CFCS-VRAC-UNH

Huancavelica 10 de octubre del 2014.

VISTOS:

El Oficio N° 469-2014-EAPO-FCS-VRAC/UNH, de fecha 07 de octubre del 2014, con hoja de trámite N° 1238, del 07 de octubre del 2014, sobre emisión de resolución de aprobación e inscripción del Proyecto de Tesis "**SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN DEL PUERPERIO INMEDIATO EN USUARIAS DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA, SETIEMBRE-NOVIEMBRE 2014**", presentado por las estudiantes: LOPEZ OLARTE, Cinthia y PAUCAR DE LA CRUZ, Yovana Gladys; que pone a consideración de Consejo de Facultad, la Decana (e) de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Huancavelica; el Libro de Actas en fojas 136, donde el Consejo de Facultad acuerda aprobar e inscribir el proyecto, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad al Artículo 22° del Estatuto de la UNH, las Facultades tienen autonomía académica, administrativa, normativa y económica, dentro de la Ley que le faculta.

Que, en cumplimiento a la Resolución N° 0649-2008-R-UNH, de fecha 16 de Julio del año 2008, se crea la Facultad de Ciencias de la Salud con funcionamiento en la Ciudad de Huancavelica.



Que, en cumplimiento a la Resolución N° 001-2013-CFCS-VRAC-UNH, de fecha 16 de octubre del 2013, donde se **ACEPTA** la renuncia de la Mg. Tula Susana Guerra Olivares al cargo de Decana (e) de la Facultad de ciencias de la Salud y se **DESIGNA** a la **Obsta. Lina Yubana CÁRDENAS PINEDA**, Decana (e) de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Huancavelica, a partir del 16 de octubre de 2013.



Que, de conformidad al Artículo 14°, del Reglamento Específico de Grado Académico de Bachiller y Título Profesional de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académico Profesional de Obstetricia, aprobado con Resolución N° 002-2009-FCS-VRAC-UNH (21.08.2009) y ratificado en Consejo Universitario con Resolución N° 0836-2009-R-UNH (14.10.2009) y Artículo 17° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado con Resolución N° 500-2005-R-UNH (30.09.2005), el interesado puede optar por única vez el Título Profesional por una de las modalidades, entre ellas la presentación y sustentación de un trabajo de investigación científica (tesis).

Que, según el Artículo 26° del Reglamento Específico de Grado Académico de Bachiller y Título Profesional de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académico Profesional de Obstetricia, concordante al Artículo 27° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Proyecto de Investigación aprobado por el asesor, será remitido a la Dirección de Escuela y ésta remitirá a Consejo de Facultad de Ciencias de la Salud, para la emisión de Resolución de aprobación e inscripción del proyecto. Posterior a ello el graduando recién procederá a ejecutar el trabajo de investigación con la orientación del docente asesor. El asesor es responsable del cumplimiento, ejecución y evaluación.

Que, con **Resolución N° 265-2014-FCS-VRAC-UNH (03.09.2014)** se **DESIGNA**, a la Obsta. Ada Lizbeth LARICO LOPEZ como docente asesor y Obsta. Liliana ENRIQUEZ NATEROS como docente co asesor del Proyecto de Tesis "**SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN DEL PUERPERIO INMEDIATO EN USUARIAS DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA, SETIEMBRE-NOVIEMBRE 2014**", presentado por las estudiantes: LOPEZ OLARTE, Cinthia y PAUCAR DE LA CRUZ, Yovana Gladys.

Que, con **Resolución N° 279-2014-FCS-VRAC-UNH (11.09.2014)** SE **DESIGNA**, como Jurados del Proyecto de investigación para su revisión y aprobación conforme al siguiente detalle: **PRESIDENTE:** Mg. LEYVA YATACO, Leonardo; **SECRETARIO:** Mg. MUÑOZ DE LA TORRE, Rossibel Juana; **VOCAL:** Obsta. PEREZ VENEGAS, Claris Jhovana y **ACCESITARIA:** Obsta. CCENTE CONDORI, Marleny Elizabeth.



12

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
(CREADA POR LEY N° 25265)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SECRETARIA DOCENTE

Resolución N° 324-2014-CFCS-VRAC-UNH

Huancavelica 10 de octubre del 2014.

Que, con Oficio N° 469-2014-EAPO-FCS-VRAC/UNH, de fecha 07 de octubre del 2014, con hoja de trámite N° 1238, del 07 de octubre del 2014, sobre emisión de resolución de aprobación e inscripción del Proyecto de Tesis “**SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN DEL PUERPERIO INMEDIATO EN USUARIAS DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA, SETIEMBRE-NOVIEMBRE 2014**”, presentado por las estudiantes: LOPEZ OLARTE, Cinthia y PAUCAR DE LA CRUZ, Yovana Gladys; adjuntando el Informe N° 001-2014-JURADO-EAPO-FCS-UNH (22.09.2014) y el acta de aprobación del proyecto presentado por los jurados.

Que, en Sesión Ordinaria de Consejo de Facultad del día 09.10.2014, tal como consta en el folio 136 del Libro de Actas de Secretaría Docente; se acuerda por unanimidad aprobar e inscribir el Proyecto de Tesis titulado “**SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN DEL PUERPERIO INMEDIATO EN USUARIAS DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA, SETIEMBRE-NOVIEMBRE 2014**”, presentado por las estudiantes: LOPEZ OLARTE, Cinthia y PAUCAR DE LA CRUZ, Yovana Gladys.

Que, de conformidad con lo establecido por el Estatuto Interno de la Universidad, es potestad de la autoridad competente, emitir el acto administrativo;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR e INSCRIBIR, el Proyecto de Tesis titulado “**SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN DEL PUERPERIO INMEDIATO EN USUARIAS DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA, SETIEMBRE-NOVIEMBRE 2014**”, presentado por las estudiantes: LOPEZ OLARTE, Cinthia y PAUCAR DE LA CRUZ, Yovana Gladys.

ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR al asesor del Proyecto de Tesis, Obsta. Ada Lizbeth LARICO LOPEZ, **velar por su cumplimiento, ejecución y evaluación.**

ARTÍCULO TERCERO.- REMITIR la presente Resolución a las interesadas e instancias correspondientes, para su conocimiento y demás fines.

“Regístrese, Comuníquese y Archívese-----”



Obsta. Lina Yubana CARDENAS PINEDA
Facultad de Ciencias de la Salud
Decana (e)



Obsta. Gabriela ORDONEZ CCORA
Facultad de Ciencias de la Salud
Secretaria Docente (e)

Cc.

FCS
EAPO
Asesor
Interesadas
Archivo

LYCP/goc



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
(CREADA POR LEY N° 25265)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SECRETARIA DOCENTE

Resolución N° 363-2014-FCS-VRAC-UNH

Huancavelica 20 de noviembre del 2014.

VISTOS:

El Oficio N° 522-2014-EAPO-FCS-VRAC/UNH, de fecha 20 de noviembre del 2014, con hoja de trámite 1373, sobre designación de Jurados, para revisión del informe de investigación Títulado **“SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN DEL PUERPERIO INMEDIATO EN USUARIAS DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA, SETIEMBRE-NOVIEMBRE 2014”**, presentado por las estudiantes: **LOPEZ OLARTE, Cinthia** y **PAUCAR DE LA CRUZ, Yovana Gladys**, y:

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad al Artículo 22° del Estatuto de la UNH, las Facultades tienen autonomía académica, administrativa, normativa y económica, dentro de la Ley que le faculta.

Que, en cumplimiento a la Resolución N° 0649-2008-R-UNH, de fecha 16 de Julio del año 2008, se crea la Facultad de Ciencias de la Salud con funcionamiento en la Ciudad de Huancavelica.

Que, en cumplimiento a la Resolución N° 001-2013-CFCS-VRAC-UNH, de fecha 16 de octubre del 2013, donde se **ACEPTA** la renuncia de la Mg. Tula Susana Guerra Olivares al cargo de Decana (e) de la Facultad de ciencias de la Salud y se **DESIGNA** a la **Obsta. Lina Yubana CÁRDENAS PINEDA**, Decana (e) de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Huancavelica, a partir del 16 de octubre de 2013.

Que, de conformidad al Artículo 16° del Reglamento Específico de Grado Académico de Bachiller y Título Profesional de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académico Profesional de Obstetricia, aprobado con Resolución N° 215-2010-FCS-VRAC-UNH y ratificado en Consejo Universitario con Resolución N° 260-2011-R-UNH de fecha 04 de abril del 2011; y el Artículo 17° del Reglamento de Grados y Títulos vigente, de la Universidad Nacional de Huancavelica, el interesado puede optar por única vez el Título Profesional por una de las modalidades, entre ellas la presentación y sustentación de un trabajo de investigación científica (tesis).

Que, en concordancia a los Artículos 39°, 40° y 42° del Reglamento Específico de Grado Académico de Bachiller y Título Profesional de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académico Profesional de Obstetricia y a los Artículos 37°, 38° y 39° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, el jurado calificador designado por la Escuela Académico Profesional de Obstetricia estará integrado por docentes ordinarios de la especialidad o afín con el tema de investigación, el cual será presidido por el docente de mayor categoría y/o antigüedad. La Escuela comunicará a la Coordinación de la Facultad, para que ésta emita la Resolución correspondiente. El jurado designado que de preferencia deberá ser el mismo que aprobó el Proyecto, después de revisar el trabajo de investigación dictaminará en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles, disponiendo su pase a sustentación o devolución para su complementación y/o corrección, con el informe y acta respectiva a Dirección de Escuela. Si el graduado es declarado Apto para sustentación (por unanimidad o mayoría), solicitará al Coordinador de la Facultad, que fije lugar, fecha y hora para la sustentación.

Que con Oficio N° 522-2014-EAPO-FCS-VRAC/UNH, de fecha 20 de noviembre del 2014, con hoja de trámite 1373, sobre designación de Jurados, para revisión del informe de investigación Títulado **“SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN DEL PUERPERIO INMEDIATO EN USUARIAS DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA, SETIEMBRE-NOVIEMBRE 2014”**, presentado por las estudiantes: **LOPEZ OLARTE, Cinthia** y **PAUCAR DE LA CRUZ, Yovana Gladys**; donde propone a: Mg. LEONARDO LEYVA YATACO (Presidente); Mg. ROSSIBEL JUANA MUÑOZ DE LA TORRE (Secretaria); Obsta. CLARIS JHOVANA PEREZ VENEGAS (Vocal); Obsta. MARLENY ELIZABETH CCENTE CONDORI (Accesitaria) como miembros de dicho jurado.

Que, de conformidad con lo establecido por el Estatuto Interno de la Universidad, es potestad de la autoridad competente, emitir el acto administrativo;

SE RESUELVE:



10

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
(CREADA POR LEY N° 25265)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SECRETARIA DOCENTE

10

Resolución N° 363-2014-FCS-VRAC-UNH

Huancavelica 20 de noviembre del 2014.

ARTÍCULO PRIMERO.- DESIGNAR, como Jurado para revisión del informe de investigación Titulado: "SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN DEL PUERPERIO INMEDIATO EN USUARIAS DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA, SETIEMBRE-NOVIEMBRE 2014", presentado por las estudiantes: LOPEZ OLARTE, Cinthia y PAUCAR DE LA CRUZ, Yovana Gladys, conforme al siguiente detalle:

- **Presidente** : Mg. LEONARDO LEYVA YATACO
- **Secretario** : Mg. ROSSIBEL JUANA MUÑOZ DE LA TORRE
- **Vocal** : Obsta. CLARIS JHOVANA PEREZ VENEGAS
- **Accesitaria** : Obsta. MARLENY ELIZABETH CCENTE CONDORI

ARTÍCULO SEGUNDO.- REMÍTASE, la presente Resolución a la Dirección de la Escuela Académico Profesional de Obstetricia, a los miembros del Jurado Calificador y a los interesados, para su conocimiento y fines correspondientes.

"Regístrese, Comuníquese y Archívese....."



Obsta. Lina Yubana GARDENAS PINEDA
Facultad de Ciencias de la Salud
Decana (e)



Obsta. Gabriela ORDÓÑEZ CCORA
Facultad de Ciencias de la Salud
Secretaria Docente (e)

Cc.

FCS
EAPO
Jurados
Interesadas
Archivo

LYCP/goc



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA
(CREADA POR LEY N° 25265)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SECRETARIA DOCENTE

9

Resolución N° 378-2014-FCS-VRAC-UNH

Huancavelica 11 de diciembre del 2014.

VISTO:

La solicitud de las Bachilleres: **LOPEZ OLARTE, Cinthia** y **PAUCAR DE LA CRUZ, Yovana Gladys**, de fecha 11 de diciembre del 2014 con hoja de trámite N° 1421, solicitando se le programe lugar, fecha y hora para sustentación de Tesis; el Informe N° 01-2014-JURADO-EAPO-FCS-UNH (03.12.2014) dando conformidad de pase a sustentación la Tesis titulada: **"SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN DEL PUERPERIO INMEDIATO EN USUARIAS DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCVELICA, SETIEMBRE-NOVIEMBRE 2014"**, y;

CONSIDERANDO:

Que, en cumplimiento a la Resolución N° 0649-2008-R-UNH, de fecha 16 de Julio del año 2008, se crea la Facultad de Ciencias de la Salud con funcionamiento en la Ciudad de Huancavelica.

Que, en cumplimiento a la Resolución N° 001-2013-CFCS-VRAC-UNH, de fecha 16 de octubre del 2013, donde se **ACEPTA** la renuncia de la Mg. Tula Susana Guerra Olivares al cargo de Decana (e) de la Facultad de ciencias de la Salud y se **DESIGNA** a la **Obsta. Lina Yubana CÁRDENAS PINEDA**, Decana (e) de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Huancavelica, a partir del 16 de octubre de 2013.

Que, de conformidad al Artículo 16° del Reglamento Específico de Grado Académico de Bachiller y Título Profesional de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académico Profesional de Obstetricia, aprobado con Resolución N° 215-2010-FCS-VRAC-UNH y ratificado en Consejo Universitario con Resolución N° 260-2011-R-UNH de fecha 04 de abril del 2011; y el Artículo 17° del Reglamento de Grados y Títulos vigente, de la Universidad Nacional de Huancavelica, el interesado puede optar por única vez el Título Profesional por una de las modalidades, entre ellas la presentación y sustentación de un trabajo de investigación científica (tesis).

Que, en concordancia a los Artículos 40°, 41° y 42° del Reglamento Específico de Grado Académico de Bachiller y Título Profesional de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académico Profesional de Obstetricia y a los Artículos 38°, 39° y 40° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, El jurado designado, que de preferencia deberá ser el mismo que aprobó el Proyecto, después de revisar el trabajo de investigación dictaminará en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles, disponiendo su pase a sustentación o devolución para su complementación y/o corrección, con el informe y acta respectiva a Dirección de Escuela; si algún miembro del Jurado Calificador demora sin justificación alguna en presentar el informe será sancionado con llamada de atención verbal por el Jefe de Departamento o por quien cumpla estas funciones y, en caso de reincidencia se derivará al tribunal de honor: si el graduado es declarado Apto para sustentación (por unanimidad o mayoría), solicitará al Coordinador de la Facultad, que fije lugar, fecha y hora para la sustentación. La Coordinación emitirá la Resolución correspondiente fijando fecha, hora y lugar para la sustentación. Así mismo entregará al Presidente del Jurado Calificador el formato del acta de sustentación.

Que, mediante **Resolución N° 324-2014-CFCS-VRAC-UNH**, de fecha 10 de octubre del 2014, se aprueba e inscribe el Proyecto de Tesis titulado: **"SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN DEL PUERPERIO INMEDIATO EN USUARIAS DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCVELICA, SETIEMBRE-NOVIEMBRE 2014"**, presentado por las estudiantes: **LOPEZ OLARTE, Cinthia** y **PAUCAR DE LA CRUZ, Yovana Gladys**.

Que, mediante **Resolución N° 363-2014-FCS-VRAC-UNH** (20.11.2014), se designa a los Jurados para la revisión y aprobación de la Tesis: **"SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN DEL PUERPERIO INMEDIATO EN USUARIAS DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCVELICA,**





8

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA
(CREADA POR LEY N° 25265)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SECRETARIA DOCENTE

Resolución N° 378-2014-FCS-VRAC-UNH

Huancavelica 11 de diciembre del 2014.

SETIEMBRE-NOVIEMBRE 2014”, presentado por las estudiantes: LOPEZ OLARTE, Cinthia y PAUCAR DE LA CRUZ, Yovana Gladys.

Que, con el Informe N° 01-2014-JURADO-EAPO-FCS-UNH, el presidente de los Jurados remite el informe de conformidad y acta de apto para sustentación, dando pase a sustentación de la Tesis titulada: **“SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN DEL PUERPERIO INMEDIATO EN USUARIAS DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCVELICA, SETIEMBRE-NOVIEMBRE 2014”**.

Que, de conformidad con lo establecido por el Estatuto Interno de la Universidad, es potestad de la autoridad competente, emitir el acto administrativo;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- FIJAR, el Acto de Sustentación para el día martes 16 de diciembre del 2014 a las 11:00 horas en el auditorio de la E.A.P. de Obstetricia.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RATIFICAR, a los miembros del Jurado para la evaluación de la Tesis titulada: **“SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN DEL PUERPERIO INMEDIATO EN USUARIAS DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCVELICA, SETIEMBRE-NOVIEMBRE 2014”**, presentado por las estudiantes: LOPEZ OLARTE, Cinthia y PAUCAR DE LA CRUZ, Yovana Gladys, conforme al siguiente detalle:

- **Presidente** : Mg. LEONARDO LEYVA YATACO
- **Secretario** : Mg. ROSSIBEL JUANA MUÑOZ DE LA TORRE
- **Vocal** : Obsta. CLARIS JHOVANA PEREZ VENEGAS
- **Accesitaria** : Obsta. MARLENY ELIZABETH CCENTE CONDORI

ARTÍCULO TERCERO.- ENCARGAR, a la Presidenta del Jurado Calificador el cumplimiento de la presente Resolución.

“Regístrese, Comuníquese y Archívese.....”



Obsta. Yubana Cárdenas PINEDA
Facultad de Ciencias de la Salud
Decana (e)



Obsta. Gabriela ORDÓÑEZ CCORA
Facultad de Ciencias de la Salud
Secretaria Docente (e)

Cc.

FCS
EAPO
Jurados
Interesadas
Archivo

LYCP/goc

ANEXO G
REGISTRO
FOTOGRAFICO



Esperando a que termine la visita medica



Encuestando a una puérpera inmediata adulta



Encuestando a una puerpera inmediata joven



Encuestando a puerpera inmediata adolescente



Encuestando a una puérpera inmediata secundípara



Encuestando a puérpera inmediata primípara



Encuestando a puérpera inmediata múltipara



Encuestando a una puérpera inmediata de parto por Cesárea



Encuestando a una puérpera inmediata de parto vaginal



Encuestando a una puérpera inmediata procedente de una zona rural



Encuestando a una púérpera procedente de una zona urbana



Encuestando a la última púérpera inmediata de la muestra.