

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Académico Profesional de Enfermería

Tesis

**Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción
de las puérperas del Centro de Salud Chilca
Huancayo, 2023**

Harbis Nataly Hidalgo Cristobal
Nelida Elizabeth Noa Curo

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Enfermería

Huancayo, 2024

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud

DE : Lucía Nuñez Ancassi
Asesor de trabajo de investigación

ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación

FECHA : 19 de Mayo de 2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

“CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LAS PUÉRPERAS DEL CENTRO DE SALUD CHILCA, HUANCAYO, 2023 ”

Autores:

1. HARBIS NATALY HIDALGO CRISTOBAL – EAP. Enfermería
2. NELIDA ELIZABETH NOA CURO – EAP. Enfermería

Se procedió con la carga del documento a la plataforma “Turnitin” y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 17 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores
Nº de palabras excluidas: 15 SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

La firma del asesor obra en el archivo original
(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

Dedicatoria

Dedicamos este arduo trabajo al rey celestial, Dios. Guía nuestra vida profesional hacia la excelencia y dibuja en nosotras la ilusión y la felicidad por el logro académico alcanzado.

Las autoras

Agradecimientos

A nuestra guía y fuerza en el camino de la vida, Dios.

A nuestras figuras parentales, por todo el apoyo en todo momento, sus orientaciones y valiosos consejos.

A la Escuela Profesional de Enfermería que impartió saberes durante el desarrollo profesional.

A la institución académica, cuya labor fue importante para la ejecución de nuestra tesis.

A nuestra asesora, Lucia Núñez Ancassi que orientó nuestro trabajo en base a su conocimiento y experiencia profesional.

Las autoras

Índice

Dedicatoria.....	iv
Agradecimientos	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	viii
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Introducción	xii
CAPÍTULO I.....	13
Planteamiento del estudio	13
1.1. Delimitación de la investigación	13
1.1.1. Delimitación territorial	13
1.1.2. Delimitación temporal	13
1.1.3. Delimitación conceptual	13
1.2. Planteamiento y formulación del problema.....	13
1.3. Formulación del problema.....	16
1.3.1. Problema general	16
1.3.2. Problemas específicos.....	16
1.4. Objetivos de la investigación	17
1.4.1. Objetivo general	17
1.4.2. Objetivos específicos.....	17
1.5. Justificación de la investigación.....	17
1.5.1. Justificación teórica	17
1.5.2. Justificación práctica	18
CAPÍTULO II	19
Marco teórico	19
2.1. Antecedentes del problema	19
2.1.1. Antecedentes internacionales	19
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	20
2.1.3. Antecedentes regionales	22
2.2. Bases teóricas	23
Teoría de la calidad del cuidado de enfermería.....	23
Técnico–científico.....	26

Humana	26
Entorno	26
Importancia de la satisfacción	28
Periodo puerperio	28
Puerperio inmediato	28
Segundo periodo–puerperio	28
Periodo tardío	29
Teoría de satisfacción.....	29
2.3. Definición de término básico	30
CAPÍTULO III.....	32
Hipótesis y variables	32
3.1. Hipótesis.....	32
3.1.1. Hipótesis general	32
3.1.2. Hipótesis específicas.....	32
3.2. Identificación de las variables	33
3.3. Operacionalización de variables.....	34
CAPÍTULO IV	36
Metodología	36
4.1. Métodos, tipo y nivel de la investigación.....	36
4.1.1. Método de la investigación.....	36
4.1.2. Tipo de la investigación.....	36
4.1.3. Alcance de la investigación	36
4.2. Diseño de la investigación.....	36
4.3. Población y muestra	37
4.3.1. Población	37
4.3.2. Muestra	37
4.3.3. Muestreo	39
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
4.4.1. Técnicas.....	39
4.4.2. Instrumento de recolección de datos	39
4.4.3. Procedimiento para la recolección de datos.....	40
4.5. Consideraciones éticas	41
CAPÍTULO V	42
Resultados	42

5.1. Presentación de resultados.....	42
5.2. Discusión.....	47
Conclusiones	51
Recomendaciones.....	53
Referencias Bibliografía	54
Anexos	60

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Resultados de la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción de las puérperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023.</i>	42
Tabla 2. <i>Resultados de la relación entre la dimensión técnico-científico y satisfacción de las puérperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023.</i>	43
Tabla 3. <i>Resultados de la relación entre la dimensión humana y satisfacción de las puérperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023.</i>	44
Tabla 4: <i>Resultados de la relación entre la dimensión del entorno y satisfacción de las puérperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023.</i>	45
Tabla 5. <i>Resultados descriptivos del nivel de la calidad de cuidado de enfermería del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023.</i>	46
Tabla 6. <i>Resultados del nivel de satisfacción de las puérperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023.</i>	46

Resumen

La presente indagación propuso como finalidad determinar la asociación entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción de las puérperas de Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023. Es por ello que se basaron en una estructura metodológica de tipo básico, método hipotético – deductivo, correlacional y no experimental. Se contó con una muestra consolidada por 110 puérperas. Asimismo, la técnica e instrumentos seleccionados para la recopilación de la data requerida fue en primer término una encuesta y como respectivo instrumento el cuestionario. Acorde al hallazgo alcanzado, estos demostraron mediante el coeficiente de Spearman una correlación con un valor igual a $r = 0,699$, con un grado de sig. bilateral $p=,000$ siendo este valor inferior a ($p < 0.05$) entre ambas variables. Concluyéndose que, se advierte un nexo alto y directo entre las variables descritas, es decir cuando las enfermeras mejoren la calidad del servicio del cuidado, entonces mayores serán los grados de satisfacción de las puérperas, y viceversa

Palabras clave: calidad de cuidado, satisfacción, puérperas.

Abstract

The purpose of this research was to determine the association between the quality of nursing care and the satisfaction of postpartum women at the Chilca Health Center, Huancayo, 2023. For this reason, it was based on a basic methodological structure, hypothetical-deductive, correlational and non-experimental method. The consolidated sample consisted of 110 postpartum women. Likewise, the technique and instruments selected for the collection of the required data were firstly a survey and as a respective instrument the questionnaire. According to the findings, the Spearman coefficient showed a correlation with a value equal to $r = 0.699$, with a degree of bilateral sig. $p=.000$, this value being lower than ($p < 0.05$) between both variables. It was concluded that there is a high and direct link between the variables described, i.e., when nurses improve the quality of the care service, then the degree of satisfaction of the puerperal women will be higher, and vice versa.

Key words: quality of care, satisfaction, postpartum women.

Introducción

La calidad de la atención recibida es fundamental para promover el bienestar físico y mental del paciente, así como para brindar tranquilidad a sus familiares. En el caso de los recién nacidos que no pueden dar a conocer sus necesidades de salud especiales, se requiere una atención rigurosa y profesional. La experiencia y satisfacción de los padres desempeñan un papel crucial en la elección del mejor enfoque para la madre y su bebé. Por lo tanto, la comunicación efectiva, la participación familiar, el intercambio de información, las habilidades de tratamiento, el apoyo en las emociones y las condiciones ambientales adecuadas son aspectos esenciales que deben ofrecer los servicios médicos.

El desarrollo de la presente indagación se basó en una estructura comprendida por diversos capítulos que se detallarán como sigue:

Capítulo I, designado como formulación del estudio, es este capítulo se desarrolló 5 apartados, empezando con la respectiva determinación de la indagación, seguido de la formulación problemática, los propósitos de la indagación, además de la justificación de origen teórico y práctico de la indagación.

Capítulo II, denominado como marco teórico, en ella se presenta la redacción de los trabajos previos del problema, tanto del contexto internacional como del nacional; los postulados teóricos y conceptualización de términos.

Capítulo III, titulado como hipótesis y variables, en este apartado se desarrolla la hipótesis general y específicas, se determina de cada variable y la esquematización operacional correspondiente.

Capítulo IV, designado como metodología, aquí se redacta todo lo correspondiente al método que siguió la indagación, población, además de presentan con su respectivo muestreo; técnica e instrumentos seleccionados, procedimiento estadístico y consideraciones éticas.

Capítulo V, aquí se muestra el desarrollo de los resultados y su respectiva discusión.

Al término de la investigación, se redacta las conclusiones y recomendaciones según los objetivos, finalizando el estudio con material bibliográfico y anexos.

CAPÍTULO I

Planteamiento del estudio

1.1. Delimitación de la investigación

1.1.1. Delimitación territorial

La presente indagación se ejecutó en el Centro de Salud Chilca, localizado en el Jirón Jr. Humbolt N° 900, perteneciente a la zona distrital de Chilca, provincia de Huancayo, Junín.

1.1.2. Delimitación temporal

La data informativa se adquirió en el periodo 2023, mediante los cuestionarios.

1.1.3. Delimitación conceptual

La percepción del nivel de satisfacción experimentado por las puérperas se relacionó con la calidad del trato proporcionado por el personal sanitario durante el período posparto.

1.2. Planteamiento y formulación del problema

La calidad del cuidado de los servicios de salud desempeñó un rol relevante para mejorar la salud emocional y física del paciente, así como en la tranquilidad de sus familiares, cuando ambos se sienten satisfechos con la atención recibida cumplen con los protocolos de tratamiento médico y recomiendan la atención clínica a los demás (1); en lo que respecta al cuidado de los bebés, es fundamentalmente exigente y requiere especialización, dado que ellos no pueden comunicar sus necesidades y requerimientos de salud de manera clara. En este sentido, las vivencias, perspectivas y la satisfacción de los padres son cruciales para determinar la atención médica más apropiada para sus hijos (2); ante ello, las habilidades de tratamiento, la

comunicación, la participación familiar, el apoyo emocional y las condiciones ambientales son aspectos esenciales que deben brindar los servicios médicos. (3)

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), mejorar la calidad atención y cuidado resulta relevante para lograr la Cobertura Universal de Salud para 2030, cuyo fin es que los sistemas de atención médica no solo deben estar diseñados para reducir la carga inaceptable de muertes maternas, mortinatos y decesos neonatales, sino también para ofrecer una atención que cumpla las necesidades de las mujeres, así como de sus recién nacidos, siendo equitativo y asequible (4); por lo que, es preocupante la creciente ausencia de respeto así como abuso durante el transcurso de la atención del parto, así como los servicios posteriores a ello, siendo relevante las declaraciones e iniciativas para reducir la incidencia de trato inaceptable de las progenitoras y sus bebés durante el embarazo y el parto. (5)

En el contexto mundial se registra que, alrededor de 140 millones de mujeres dan a luz cada año, además las complicaciones en la etapa de parto y posterior a ello se dan en un 11 % generando inclusive una morbilidad grave o la muerte (6). Por otro lado, el 30 % de la población mundial no ha logrado tener accesibilidad a los servicios sanitarios, y un 48 % cuenta con acceso, pero este es deficiente lo que dificulta la calidad de atención, sobre todo en las regiones de África (53 %) y América (39 %) donde los servicios de neonatología y pediatría son los más afectados, por lo que, las políticas de atención de maternidad reconocen que se debe recibir una atención equitativa, respetuosa y compasiva durante el parto y el post parto; sin embargo, la realidad que se experimenta es menos que positiva, y el acceso a las intervenciones esenciales no es universal. (4)

En Italia, el 15,8 % de las mujeres se mostraron insatisfechas con el tipo de atención recibida en el procedimiento tanto de parto como de post parto, siendo relacionado a factores como la falta de comunicación efectiva, el incumplimiento a sus peticiones para el cubrimiento de sus necesidades, un ambiente insalubre, además de recibir agresiones físicas y emocionales (7). En Nigeria, el 24 % de mujeres en proceso de parto mencionaron su insatisfacción a causa de la atención recibida del equipo sanitario durante un proceso de parto, donde el tiempo de espera (45,7 %); la brecha de comunicación (21,0 %); y el mantenimiento de la privacidad (19,1 %) fueron influyentes para mantener dicha posición, conllevando incluso a pedir el cambio de establecimiento médico. (8)

Asimismo, la Comisión Económica para América Latina y El Caribe (CEPAL) denota índices que registraron un 28.7 % de natalidad, es decir hubo unos 38 millones de nacimientos anuales en esta región, pero a pesar de ello, los servicios de salud manifiestan diversos déficits

para el adecuado manejo de parto y los servicios posteriores que faciliten el cuidado del recién nacido y su madre, desarrollando diversas complicaciones que se registraron hasta en un 22 % de los partos, generando una inconformidad por parte de los padres (9). En México, la insatisfacción global de las madres se evidenció en un (13.3 %), la falta de continuidad en el cuidado (74.3 %), la descoordinación en los cuidados (74.1 %) y el conocimiento inadecuado de enfermeras (57.1 %) (10) y en Cuba, los estándares de calidad de atención resultaron no aceptables, debido al equipamiento no apto, la deficiencia sobre la estructura del servicio y el descuido por parte del personal en el área de neonatología. (11)

Bajo un contexto nacional, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), informa que anualmente se registran una totalidad cercana a 424 mil nacimientos (12), a pesar de la visibilidad de la gran cantidad de partos, los servicios de salud manifiestan diversos problemas que dificultan que tanto madres como recién nacidos reciban una asistencia de calidad y esto les genera insatisfacción ante el incumplimiento del cuidado hacia ambos. En Moyobamba, el 30.6 % de madres se mostraron insatisfechas por el cuidado del personal médico durante los procesos de parto, sobre todo en aspectos como el apoyo emocional (80.6 %) y el ambiente adecuado para el parto (63.9 %) (13). Asimismo, en Cajamarca el 7.5 % de las madres cuenta con una percepción desfavorable en cuanto a los servicios relacionados con los cuidados y la atención personal. (14)

Un estudio efectuado en un hospital de Huancayo, evidenció que las pacientes púerperas presentan un nivel alto de satisfacción con la atención obtenida del personal enfermero en el establecimiento de salud, reflejando que el 64.6 % de las púerperas manifestaron haber tenido un grado de satisfacción alto referente al: arte del cuidado de los enfermeros, el 51.2 % se mostraron muy satisfechas referente al tiempo que disponen los enfermeros para la atención del cuidado del paciente, el 62.6 % se mostraron satisfechas respecto al cuidado del neonato y el 48 % experimentaron estar muy satisfechas respecto al autocuidado de personal enfermero. (15)

En un Centro de Salud Chilca, se evidenció en conversaciones con algunas púerperas, que consideran que hay problemas como la falta de conocimiento respecto al estado de salud al momento del nacimiento, la ausencia de orientación adecuada para los trámites relacionados con el bebé, y el trato poco respetuoso hacia los padres, especialmente las madres. Las causas subyacentes de esta problemática son diversas y abarcan desde la falta de capacitación del personal de enfermería en comunicación efectiva y atención al paciente, hasta la falta de protocolos claros para el manejo de situaciones relacionadas con el cuidado neonatal. Además, la falta de sensibilidad y empatía hacia los padres por parte del personal de salud contribuye a la escalada de la situación. La carencia de un enfoque centrado en el paciente y en la familia, junto con la

ausencia de una cultura de transparencia y rendición de cuentas, agrava aún más la situación. Las consecuencias de esta problemática podrían ser que la falta de orientación adecuada sobre el cuidado del recién nacido puede resultar en complicaciones de salud para el bebé, incluidas enfermedades prevenibles e incluso la muerte, como se evidenció en el caso de la muerte neonatal ocurrida en mayo de 2023. A nivel comunitario, la pérdida de confianza en el sistema de salud y la percepción de negligencia pueden socavar la relación entre la comunidad y el centro de salud, lo que dificulta aún más la prestación de servicios efectivos. Si no se resuelve esta problemática de manera urgente y efectiva, es probable que las consecuencias negativas persistan y se agraven con el tiempo, por lo que en la presente investigación se orienta en determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción de las puérperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción de las puérperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023?

1.3.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la dimensión técnico-científico y satisfacción de las puérperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023?

¿Cuál es la relación entre la dimensión humana y satisfacción de las puérperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023?

¿Cuál es la relación entre la dimensión del entorno y satisfacción de las puérperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023?

¿Cuál es el nivel de la calidad de cuidado de enfermería de las puérperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las puérperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción de las puérperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023

1.4.2. Objetivos específicos

Establecer la relación entre la dimensión técnico-científico y satisfacción de las puérperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023.

Establecer relación entre la dimensión humana y satisfacción de las puérperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023.

Determinar cuál es la relación entre la dimensión del entorno y satisfacción de las puérperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023.

Identificar el nivel de la calidad de cuidado de enfermería del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023.

Identificar el nivel de satisfacción de las puérperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación teórica

La indagación consideró dentro del aporte teórico el manejo de artículos científicos, trabajos académicos, libros, así como de diversas fuentes de información que faciliten la comprensión enfocada a las definiciones de las variables permitiéndose desarrollar análisis conciso acerca de aspectos que permita entender las causantes del problema identificado y que esta a su vez pueda mejorar, implicando el aporte también de puntos como factores, causas, consecuencias, enfoques, apartados, entre otros, manteniendo como propósito sustentar de manera científica la validación del estudio, asimismo el recojo, sumado a la compilación de información, establecerá la base para futuras investigaciones que se relacionan al tema.

Un cuidado del enfermero a las puérperas, así como la satisfacción de estas últimas resulta relevante para el posterior desarrollo efectivo de ambas variables, puesto que el personal de

enfermería es indispensable y esencial en el proceso de cuidados en el puerperio y las puérperas y sus familiares cercanos, quienes deberán enfrentar una nueva etapa en su vida, la cual comprenderá desconocimientos, desafíos y preocupaciones propias del papel de la maternidad y paternidad.

1.5.2. Justificación práctica

Se buscó aportar mediante los resultados, la implementación de medidas en cuanto al manejo de servicios de atención de calidad por parte de los enfermeros hacia las progenitoras y neonatos que asisten al área de hospitalización del centro de salud bajo investigación logrando una mejora en cuanto a la satisfacción producida por recibir un adecuado trato en la atención, así como el establecimiento del cuidado en el recién nacido, manteniendo como fin la mejora en el estado físico y emocional de la madres junto a su recién nacido.

En tal sentido, resulta relevante mencionar que el desarrollo de la presente indagación fue indispensable, debido a que existe evidencia de maltratos e inadecuado cuidado proveniente del profesional de enfermería hacia las puérperas, viéndose reflejado en la falta de atención, lo cual repercute en la satisfacción de esta población. Por tanto, mediante la aplicación de los instrumentos hacia las puérperas, se obtuvo la realidad actual que presenta el centro de salud, cuya información posibilitó comprender de manera detallada la problemática que se origina, según las variables bajo estudio.

Por último, la presente investigación fue importante porque permitió evaluar la problemática actual respecto a las variables bajo estudio, bajo la finalidad de examinar las deficiencias del centro de salud y plantear recomendaciones que permitan un mejor servicio.

CAPÍTULO II

Marco teórico

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Antecedentes internacionales

Navas R, et al., en el 2020, realizaron una indagación practicada en Brasil, en aras de analizar el nivel de satisfacción en el área de parto y posparto por parte de las pacientes. Metodológicamente fue de corte longitudinal, descriptivo y cuantitativo. Se dispuso de una muestra comprendida por 381 pacientes mujeres, que fueron evaluadas mediante el inventario de ansiedad estado-rasgo e indicador de satisfacción COMFORTS. Dentro del fruto del instrumento se precisa que las madres que tuvieron tiempo con el recién nacido mostraron mayor satisfacción que las madres a quienes se les apartó a sus bebés recién nacidos $p < 0.05$, las progenitoras quienes reportaron que fueron separadas de sus bebés presentaron menor satisfacción, las mujeres encuestadas presentaron niveles mínimos de ansiedad postparto y manifiestan estar satisfechas $p = 0.004$. se logra concluir que, los porcentajes son altos de satisfacción en la muestra, por ello, es importante que el enfermero monitoree de manera correcta la atención de parto y posparto. (16)

Castro M, et al., en el 2022 en México, llevaron a cabo una indagación denominada Calidad de atención y nivel de satisfacción durante el control prenatal cuya finalidad fue detallar la correlación que existen entre las variables del estudio. Metodológicamente fue cuantitativa, transversal y descriptiva, además la muestra estuvo constituida por 79 mujeres y se usó el cuestionario como instrumento. Acorde a los resultados, las mujeres se sienten satisfechas con la, fiabilidad, los elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta y empatía. Concluyendo que gran parte de las mujeres estuvieron satisfechas con el servicio, sin embargo, aún existen

deficiencias en el servicio de atención, lo cual debe mejorar durante todo el proceso de permanencia de las mujeres en el establecimiento de salud. (17)

Aragón D, et al., en el 2022 en Colombia realizaron una indagación denominada Nivel de satisfacción en la atención brindada durante el parto natural a gestantes en el Hospital Francisco de Paula Santander en la ciudad de Santander de Quilichao, durante el periodo de tiempo comprendido desde el 1ro de julio hasta el 31 de diciembre de 2022, el propósito fue hallar el nivel de satisfacción de las mujeres gestantes atendidas en el hospital bajo estudio. Metodológicamente fue cuantitativo, descriptivo, observacional; además la muestra fue de 251 mujeres y usaron el cuestionario como instrumento. Los resultados fueron que, más del 50 % de las gestantes señalan haber sido afectadas por actos de violencia en el área de obstetricia, lo ocasiona que se sientan insatisfechas con la atención recibida. La conclusión fue que, las gestantes reciben un servicio irrespetuoso, lo que reduce su satisfacción por el mal servicio. (18)

Cordero M, en el 2022, en España llevó a cabo una indagación denominada Análisis de la satisfacción materna sobre la atención al parto y puerperio en un hospital público de las islas baleares, el fin fue hallar el grado de correlación entre las variables de análisis. Metodológicamente fue cuantitativo, descriptivo y transversal, además la muestra fueron 57 mujeres y se empleó el cuestionario como instrumento. Los hallazgos fueron que, el 82,8 % de las mujeres se encontraron satisfechas con los profesionales de enfermería que cuidaron de ellas, sin embargo, el tiempo de enseñanza sobre la atención maternal y el recién nacido fue la peor valorado. El 74,3 % estuvieron satisfechas con su percepción sobre los cuidados del bebé y el 90 % estuvo satisfecha con la accesibilidad con lo que necesitó como ropa de cama y útiles de aseo, entre otras. La conclusión fue que las madres se encontraron satisfechas el servicio brindado. (19)

2.1.2. Antecedentes nacionales

Aguirre Y, en el 2022 en Lambayeque llevó a cabo la indagación denominada Grado de Satisfacción de la progenitora referente a un cuidado proveniente del profesional de enfermería del área de Neonatología – Hospital II – I Moyobamba, 2019, la cual tuvo como fin, analizar el nivel de confort y satisfacción de las progenitoras cuyos hijos recién nacidos se encontraban hospitalizados dentro del área de Neonatología – Hospital II – 1 de Moyobamba. Respecto al apartado metodológico se fue cuantitativo, transversal y descriptivo, que tuvo como técnica de acopio de información a la encuesta. Asimismo, se contó con la participación de una muestra comprendida por 36 progenitoras con hijos recién nacidos que fueron hospitalizados en el área. Concerniente a los resultados obtenidos, los cuales reflejaron que el 69.4% de las encuestadas

consideran haber presentado un rango de confort y satisfacción elevado frente a la atención y cuidado brindado por el personal sanitario, el 30.6% consideraron haber tenido un grado de satisfacción medio. (13)

Nazario H, en el 2021 en Huánuco, efectuó el estudio titulado Rango de satisfacción de las progenitoras acerca de la atención otorgada del cualificado personal sanitario al neonato en un centro hospitalario, Ambo Huánuco, 2019 considerando precisar el grado de satisfacción de las progenitoras relacionadas al cuidado otorgado por parte de los profesionales del área de enfermería respecto del neonato dentro de un centro hospitalario de Ambo Huánuco 2019. En lo referido a la metodología, dicho estudio se orientó como una indagación descriptiva, básica y cuantitativo, del mismo modo, como técnica de acopio de información empleó el cuestionario. Hallaron que el nivel de atención y cuidado que se le otorga a los neonatos por parte del personal enfermero del Centro Hospitalario de Ambo Huánuco en el año 2019 es medio. (20)

Robles M, en el 2021, en Lima ejecutó una investigación denominada Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las progenitoras del neonato internado en el Área de Neonatología del Centro Hospitalario Víctor Ramos Guardia de Huaraz, 2020, que tuvo como fin, analizar la vinculación de las variables aplicadas a progenitoras de neonatos atendidas. Metodológicamente se orientó a un tipo descriptivo, no experimental y cohorte transeccional. En ese mismo sentido, contó con una muestra de 56 progenitoras de neonatos internados en el establecimiento sanitario. Los resultados que se obtuvieron fueron que el 42.5 % de las encuestadas proporcionaron una calificación regular al cuidado y atención brindados por el personal enfermero de dicho nosocomio, y un 25 % otorgó un nivel alto de calificación. (21)

Barboza H, en el 2022 en Chota, ejecutó un estudio denominado Satisfacción de las puérperas inmediatas sobre la calidad de atención del parto. Hospital José Soto Cadenillas - Chota, 2022, el fin fue analizar el comportamiento de las variables. Metodológicamente fue cuantitativo, transversal, descriptivo y observacional, además la muestra conformada por 124 puérperas emplearon el cuestionario como instrumento. Los hallazgos fueron que el 6.5 % se sienten insatisfechas, mientras que el 93.5 % están satisfechas. La conclusión fue que gran parte de las puérperas expresaron satisfacción con el servicio recibido luego del parto en el hospital bajo estudio. (22)

Diaz L, y Rojas F., en el 2022, en Huánuco, ejecutaron un estudio denominado Satisfacción de las puérperas sobre la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Ambo-Huánuco, 2022, con el fin de establecer la correlación entre los elementos del estudio. Metodológicamente fue cuantitativa, transversal, descriptivo y correlacional, además la muestra

fue 64 puérperas y se utilizaron el cuestionario. Los hallazgos indicaron que el 78 % consideró que la atención es mala y la dimensión tuvo una calificación del 91 % satisfecho. La conclusión fue que hay variables de estudio se correlacionan de manera directa. (23)

2.1.3. Antecedentes regionales

Escobar A, y Cirineo J., en el 2022 en Huancayo, llevaron a cabo una investigación titulada Satisfacción de madres de RN sobre calidad de atención de enfermería en el Servicio de CRED del Centro de Salud Chilca - Huancayo 2022, que tuvo como fin identificar la correlación entre las variables. Metodológicamente fue básica, no experimental, transversal, descriptiva y cuantitativa; además, la muestra de 70 madres y usó un cuestionario como instrumento. Los hallazgos revelaron que la satisfacción se situó en un nivel medio del 60 %, seguido por una satisfacción completa del 34.3 %, mientras que la insatisfacción representó un 5.7 %. La conclusión fue que el nivel de bienestar por el servicio brindado registró de nivel medio. (24)

Pereita J, y Timoteo P., en el 2021, en Huancayo, realizaron una investigación denominada, Nivel de satisfacción en la atención prenatal en pacientes atendidas en los consultorios externos Centro de Salud Chilca – Huancayo de julio a diciembre del 2018. El propósito fue evaluar el comportamiento de las variables. Metodológicamente fue cuantitativo, aplicativo, observacional, prospectivo, transversal y descriptivo; además, la muestra de 234 personas, usaron el cuestionario como instrumento. Los resultados reflejaron que la satisfacción de la fiabilidad fue de 41,5 %, seguridad 46,7 %, capacidad de respuesta 38,2 %, empatía 45,8 % y aspectos intangibles 48,1 %. La conclusión fue que las personas se encuentran insatisfechas en un 55,99 % y satisfechas con un 44,01 %. (25)

Huatuco L, y Quispe S., en el 2022, realizaron un estudio titulado, Atención prenatal y satisfacción de las gestantes atendidas en tiempos de Covid-19 en el Centro de Salud Chupaca - Huancayo, 2022. La finalidad fue identificar la correlación entre las variables. Metodológicamente fue cuantitativa, básica, no experimental, transversal y correlacional. La muestra fue de 80 gestantes y emplearon el cuestionario como instrumento. Los resultados reflejaron que existe una asociación entre la historia clínica, el examen clínico y el nivel educativo de la gestante con el nivel de satisfacción de las mujeres embarazadas, con una relación de 0.423, 0.291 y 0.485 respectivamente.

Como conclusión se constató una correlación entre la atención prenatal y la satisfacción de las mujeres embarazadas atendidas, de acuerdo con el coeficiente de correlación de Spearman de 0.323 y $p= 0.003$. (26)

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad del cuidado de Enfermería

Corresponde a características que componen la prestación de un servicio o producto, sobre el cual se busca conocer la estimación de satisfacción en el usuario. De conformidad con la teoría de Virginia Henderson, es un concepto que en la órbita de la enfermería asociado con el cumplimiento del nivel de necesidad que amerita el paciente, su ámbito familiar, así como la propia comunidad e implica que la asistencia brindada por los profesionales sanitarios sea el adecuado, empleándose los recursos, herramientas y métodos idóneos para la afección o servicio que requiere el paciente. (5)

Se entiende como la prestación de atención accesible y equitativa, con un personal técnico competente adaptado a los recursos disponibles, con el fin de garantizar la satisfacción y fidelización del usuario. Su evaluación se basa en la presencia de instalaciones adecuadas, la uniformidad en la ejecución de los procedimientos esenciales y la consecución de resultados oportunamente, los cuales deben satisfacer las expectativas del paciente. Este proceso también facilita la retroalimentación, lo que posibilita la identificación de áreas para mejorar de forma constante. Se evalúa mediante la satisfacción con los servicios prestados, su efectividad, continuidad, comodidades y seguridad; resultando fundamental la evaluación de las características tangible, como el entorno físico, la calidad de los equipos, los materiales utilizados, la tecnología médica implementada y el equipo de protección para el personal (27). Brindar atención implica ofrecer la solución más adecuada a las necesidades del usuario en el ámbito de la salud, aprovechando los recursos disponibles. El propósito es conseguir el más alto grado de bienestar para el paciente y alcanzar un estándar de calidad óptimo, lo cual conlleva el desarrollo de niveles de efectividad y eficiencia en la atención clínica. (28)

Teoría de la calidad del cuidado de enfermería

La teoría expone un modelo que contempla las 14 necesidades esenciales en el ámbito prestacional sanitario y menciona que los trabajadores del área de enfermería deben estar debidamente capacitado, así como disponer de una infraestructura en el establecimiento de salud idónea para alcanzar un máximo de satisfacción en el paciente atendido. Esta teoría expone que el profesional de salud se expone diariamente a retos donde deberá prestar atención a un usuario que presenta un problema y cuya situación de salud es propiamente dicha preocupante; por lo tanto, es el personal quien deberá cumplir con las necesidades de modo que la estadía del paciente se torne agradable y sienta la satisfacción sobre el servicio de salud ofrecido. (1)

El modelo de Henderson está diseñado para el área de enfermería debido a que son los profesionales que presentan una mayor cercanía con el paciente. Es un modelo que en la praxis requiere de una ardua labor, no obstante, es sin duda una guía que contribuye con el enfermero (a) y encamina su asistencia hacia una calidad de cuidado que genere en el paciente la satisfacción esperada, coadyuvando a que las condiciones de su salud sean mejores. Entre sus principales acotaciones contempla:

- El trabajo en equipo que permita la organización de un cuidado conjunto.
- Uso de un lenguaje cotidiano que permita al paciente la comprensión de su enfermedad o estado de salud.
- Coordinar un trabajo interdisciplinario.
- Guiar la práctica profesional hacia el camino de la satisfacción del cliente por el cuidado de calidad recibido.
- Cautelar el proceso de cuidado del enfermo.

Por otro lado, se observa la teoría del cuidado de Swason, donde se aprecia que la calidad de un cuidado implica que el enfermo pueda utilizar e implementar estrategias con el propósito de brindar un correcto servicio de salud que genere en el usuario una satisfacción en cuanto a su bienestar. La dinámica implica que el usuario comprende el grado de excelencia o deficiencia del cuidado prestado por el personal de salud, generándose un efecto al culminar su estadía en el establecimiento de salud.

En 1991, Swanson K, (29) presentó la "Teoría del Cuidado (TC)", la cual surgió de una investigación fenomenológica. Esta teoría propuesta por Swanson se basa en la aplicación de cinco procesos básicos de cuidado:

a) Entender: la importancia radica en comprender a las personas con respeto, sin prejuicios, valorando cada aspecto de sus vidas que contribuya al conocimiento.

b) Acompañar: comienza con la identificación de cada individuo como único e individual, acompañándolo y estimulando la expresión de sus emociones y percepciones en el momento presente.

c) Actuar con: implica estar emocionalmente presente y actuar por el otro de la misma manera que lo haríamos por nosotros mismos. Esto requiere un proceso de educación adaptado a las necesidades personales.

d) Respetar las creencias: por medio de la interacción, se descubren las creencias, experiencias y conocimientos de cada persona, los cuales pueden ser reorientados para garantizar prácticas de cuidado adecuadas.

e) Facilitar: incluye la educación sobre recomendaciones específicas según las necesidades identificadas, así como la colaboración con otros profesionales en la atención según su disciplina.

La teoría de Jean Watson sobre el cuidado humanizado presenta principios fundamentales que deben ser aplicados por todo el personal de enfermería en cualquier contexto médico: 1. El cuidado solo se demuestra en relaciones interpersonales, adaptándose a la cultura de diferentes comunidades y, en particular, a los requerimientos humanos, sociales e institucionales en enfermería. Estos cuidados están influenciados por el contexto temporal, geográfico y las necesidades individuales o de población, requiriendo comprensión tanto del entorno circundante como del individuo mismo. 2. El cuidado está dirigido a satisfacer las necesidades humanas y está condicionado por factores destinados a este fin, con objetivos y efectos específicos. 3. El cuidado adecuado fomenta el crecimiento personal y familiar, además mejora la salud, promoviendo la conformidad y una relación armoniosa con el entorno. (30)

Un ambiente de atención promueve la capacidad individual para seleccionar la opción más adecuada en cualquier circunstancia. 5. La disciplina del cuidado complementa la medicina curativa, fusionando el conocimiento con el entendimiento del comportamiento de las personas para fomentar la salud o restablecerla. 6. La práctica del cuidado en enfermería, involucra acompañamiento en la toma de decisiones y no simplemente proporcionando información. Este acompañamiento está fundamentado en el conocimiento y una actitud terapéutica, ayuda al individuo a descubrir soluciones desde su propia realidad. (30)

2.1.3.1. Dimensiones de Calidad del cuidado

Según la teoría expuesta por Avedis Donabedian, que la calidad del cuidado tiene como objetivo obtener el máximo provecho con el mínimo riesgo para el individuo bajo atención médica. Estos beneficios máximos se determinan en relación con lo que es factible, tomado en cuenta los recursos con que cuentan para brindar la atención, así como los valores sociales. Según Donabedian, la percepción y variabilidad de los resultados al evaluar la calidad están influenciadas por los valores sociales que cada individuo posee, los cuales se derivan de su experiencia y desarrollo en distintos ámbitos como el familiar, sociocultural, personal, espiritual, material, económico, ético y moral. (31)

Se han establecido como aspectos fundamentales de la calidad de cuidado, consignándose entre ellas las siguientes dimensiones:

Técnico–científico

Está relacionada con el aspecto teórico de la atención e implica que el cuerpo de enfermeros está enfocado en aplicar procedimientos prácticos que resulten seguros para el paciente; entre ellos se dispone una atención basada en los lineamientos éticos y valores, así como la priorización de la efectividad, eficiencia y eficacia como uno de los pilares de la atención brindada, dado que el enfermero se enfocará en implementar las mejores herramientas e instrumentos de modo que se pueda preservar la salud del paciente así como un mejor resultado. (12)

Humana

Está relacionada con el ámbito humanístico al momento de brindar un servicio en el marco de los servicios sanitarios, donde se requiere de una correcta, adecuada, armoniosa y respetuosa relación entre los sujetos que sostienen la relación; en ese sentido, el personal de enfermería deberá tener conocimiento sobre la percepción del paciente acerca del servicio brindado, así como de sus necesidades, atendíéndolas de forma empática, comprendiendo que por sí solo el estado de salud, la afección o la circunstancia que amerita su presencia en el hospital es difícil, siendo fundamental que el enfermero atienda los intereses del paciente. (32)

Entorno

Implica que el paciente deberá sentirse cómodo con las instalaciones del establecimiento de salud donde está siendo atendido, situación por la cual el enfermero deberá consultarle si es un ambiente que cumple con los criterios de confortabilidad, privacidad, infraestructura, así como si confía en el servicio prestado por el hospital, de modo que se permita alcanzar un alto nivel de excelencia que repercuta positivamente en el equipo, requiriéndose para ello orientar las acciones, además del propio establecimiento, para lograr dicha meta en común. (33)

2.2.2. Satisfacción de las puérperas

En primer lugar, la satisfacción se refiere a las experiencias de las usuarias con el servicio recibido. Además, implica la consideración de varios factores para su evaluación, principalmente centrados en las expectativas. La percepción del paciente hacia la atención médica es un concepto complejo (34). Es la valoración que hacen los usuarios, sus percepciones y juicios sobre los

servicios recibidos (35). Es un indicador que refleja las expectativas y percepciones, y se emplea como medida dentro del sistema de médico. (36)

Asimismo, no solo refleja aspectos específicos de la atención, sino que a su vez está influenciada por la personalidad única de cada individuo y puede ser influenciada en parte por su entorno social (37). Constituye un elemento clave en la evaluación de la atención médica y sirve como indicador de los establecimientos de salud. Aunque está relacionada con una serie de variables que pueden ser gestionadas gerencialmente, la percepción del usuario proporciona información esencial sobre sus expectativas del servicio médico. (38)

Es la evaluación individual que realiza un usuario sobre el uso de un servicio médico, y esta evaluación puede verse afectada por diversos aspectos, como la disposición del paciente para acceder a la atención o la disponibilidad del ambiente donde se brinda la atención. De manera que es un indicador clave para evaluar de manera responsable la calidad del servicio médico. Lo que permite identificar áreas de mejora en infraestructura, equipamiento, suministros y materiales, así como abordar las deficiencias en recursos humanos, entre otros aspectos. (39)

Es una compleja combinación de las necesidades percibidas y la experiencia recibida. Asimismo, posee una estructura de múltiples dimensiones que incluyen aspectos fundamentales como el entorno, funciones, interacciones e infraestructura. En la literatura académica, la satisfacción del paciente se aborda de dos maneras: (a) proporcionando una satisfacción específica en relación con la actividad que se lleva a cabo durante el primer uso del servicio en cuestión, y (b) generando una satisfacción general después de utilizar el servicio en múltiples ocasiones. Mientras que el primer tipo de satisfacción refleja una percepción instantánea, el segundo tiende a estar relacionado con la experiencia acumulada de utilizar los servicios a lo largo del tiempo y contribuye a la formación del compromiso del paciente. (40)

Es la evaluación que hace de la atención recibida en comparación con sus expectativas. Se refieren a las opiniones o apreciaciones acerca de los servicios médicos ofrecidos, lo que es fundamental para evaluar y mejorar dicha calidad. Además, la satisfacción se refiere al sentimiento de contento o logro asociado con la experiencia de tener o alcanzar algo valioso. Conjunto de actitudes y percepciones del paciente, representando el estado de felicidad experimentada al recibir los servicios de salud. En resumen, la satisfacción se entiende como el grado de concordancia entre las expectativas del paciente y su percepción del servicio ofrecido. (41)

De acuerdo con este enfoque, la satisfacción se entiende como el producto de un proceso cognitivo en el que se compara la expectativa del usuario con lo que efectivamente se le proporciona en términos de servicios de salud (percepciones). Se manifiesta cuando sus

expectativas son superadas por atención de cuidado recibida. En este contexto, es la capacidad de satisfacer de manera efectiva las expectativas de los usuarios. (42)

Importancia de la satisfacción

La principal meta de la atención médica ha sido, desde siempre, mejorar la salud del paciente, abarcando tanto aspectos físicos como emocionales. Proporcionar una atención de calidad es una prioridad al ofrecer un servicio, ya que es el conjunto de particularidades que posee un servicio o que se derivan de él, con el propósito de cumplir con los requerimientos de las personas. Por esta razón, es fundamental poder evaluar o medir dicha variable a los pacientes, identificando las variables y dimensiones que guiarían dicha evaluación. Estas variables y dimensiones deben adaptarse a la realidad de la institución que busca evaluar su calidad de atención, y por lo tanto, se agrupan en categorías objetivas y subjetivas, tomando en cuenta la opinión del paciente sobre la atención recibida. (34)

Es un componente crucial en el proceso de prevención, ya que ayuda a detectar las posibles deficiencias dentro de la organización y promueve el avance hacia una mejora constante de la calidad. Es fundamental analizar la satisfacción en la atención médica y contar con la participación de la población en la evaluación, planificación y redefinición de las políticas de salud. (43)

Periodo puerperio

En el marco del puerperio, es fundamental rescatar que constituye un proceso a través del cual el organismo materno de forma paulatina regresa a la mayoría de las condiciones que poseía anterior al proceso gestacional. Existen distintos periodos, entre ellos se consignan los siguientes:

Puerperio inmediato

Consiste en una etapa que comprende el primer día siguiente al alumbramiento. En esa fase, la madre percibirá una sensación de bienestar, pero en otros casos podrá presentar un dolor en la región perineal que podrá variar de intensidad leve a fuerte. Por ende, debe sujetarse a un control sobre sus signos vitales en un horario diuresis. (7)

Segundo periodo–puerperio

Corresponde a una etapa que comprende las primeras dos semanas. En esta fase se procederá con el máximo de involución de modificaciones anatómicas, así como de orden fisiológico en el organismo de la madre a causa del proceso de adaptación de la madre y donde deberá instalarse la producción para la leche materna. (8)

Periodo tardío

Es una etapa que comprende las primeras dos semanas a los 45 días al haber dado el alumbramiento, a través del cual finaliza la involución de las modificaciones observadas como una reacción natural del organismo de la madre por los requerimientos que exige el proceso de gestación, donde podrá conservarse la amenorrea en caso se encuentre en una lactancia materna. Cuando esto no se contempla, podrá observarse que se presentará la primera menstruación. (6)

Teoría de satisfacción

Las teorías de satisfacción relacionadas con el enfoque de enfermería se encuentran:

Teoría de la motivación humana: fue desarrollada por Maslow, en 1943, introduce su concepto de la pirámide de las necesidades, que organiza las necesidades en distintos niveles y sugiere que las personas dedican su mayor esfuerzo a satisfacer las necesidades esenciales para su supervivencia, buscando alcanzar la realización personal. (34)

El modelo desarrollado en 1947 por Virginia Henderson, que identifica 14 necesidades humanas fundamentales, se centra en el vínculo entre la enfermera y el individuo de atención médica. Se destaca que las necesidades que se orientan principalmente hacia la satisfacción. Este enfoque tiene como objetivo preservar la independencia del paciente, ya que esta autonomía contribuye a satisfacer una o varias necesidades humanas a través de las acciones realizadas por el individuo mismo. (34)

La teoría de las relaciones interpersonales, concebida en 1952 por Hildegard Peplau, una destacada teórica estadounidense, introduce un modelo de cuidado que lleva su nombre, centrándose en las relaciones interpersonales. La teoría es importante en cuanto a la asociación que hay entre la enfermera con su paciente como una interacción tanto interpersonal como terapéutico. En ella se describen cuatro fases: orientación, identificación, explotación y resolución. (34)

En cuanto a la satisfacción, de conformidad con lo expresado por la teoría de Kotler, implica que el paciente se encuentra satisfecha a partir de la atención brindada durante la prestación del servicio que engloba el cuidado que ofrece la enfermera; esto conlleva a que distintos estudios evalúen si la atención prestada cumplió con las expectativas del cliente, así como la valoración que tiene de la atención que puede conllevar desde un nivel deficiente como un excelente grado de atención que logró conseguir en el paciente un bienestar en su salud y una comodidad (15). Entre las principales se sitúa:

- Educación a la madre: Durante el puerperio le corresponde al personal de enfermería informar y enseñar a la madre, de modo que, los conocimientos para un adecuado cuidado personal, así como el cuidado que deberá prestar al bebé en el proceso de postparto, además de la adaptación familiar.

- Cuidado del recién nacido: Es una función que desempeña el personal de enfermería, la comunicación a la madre, así como a sus familiares inmediatos, sobre el cuidado que requiere el recién nacido, de modo que deberá enseñarle a tomar la temperatura, la seguridad, la detección de enfermedades, el baño e higiene que amerita el bebé.

- Localización de una infección puerperal: El personal de enfermería deberá comunicarse acerca de las posibles infecciones puerperales que podrían desencadenarse en la madre a causa de la presencia de microorganismos que pueden situarse en el aparato reproductor.

2.3. Definición de término básico

2.3.1. Puérperas

Se refiere al período que abarca desde el parto hasta el momento en que la madre experimenta su primera menstruación después del parto, donde se advierten modificaciones fisiológicas en la madre que le permiten o coadyuvan retornar al estado pregravídico. (11)

2.3.2. Enfermería

Está concebido como un cuidado colaborativo que realiza la enfermera con el equipo orientado a brindar una asistencia sanitaria al paciente que podrá formar parte de cualquier grupo sociodemográfico. (3)

2.3.3. Calidad de cuidado

Implica el cuidado de la enfermera hacia la puérpera que comprenda una asistencia bajo los lineamientos éticos y los valores, respondiendo a las respuestas fisiológicas de la puérpera y del recién nacido, así como el cuidado del nexo interpersonal que une al paciente con el profesional enfermero. (20)

2.3.4. Satisfacción de la puérpera

Comprende el estado de bienestar integral que siente y percibe la puérpera durante el proceso de atención y cuidado de la enfermera que le prestó el servicio sanitario, pudiendo calificar a través de criterios si se cumplió con las expectativas que poseía y las valoraciones que posee. (44)

2.3.5. Neonatología

Constituye una rama de la medicina que implica la asistencia durante los tres periodos de puerperio e implica que el personal brinde un servicio sanitario asistencial para prevenir, diagnosticar y rehabilitar al recién nacido. (12)

CAPÍTULO III

Hipótesis y variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación directa entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción de las puérperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023

Ho: No existe relación indirecta entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción de las puérperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023

3.1.2. Hipótesis específicas

Hi: Existe relación directa entre la dimensión técnico-científico y satisfacción de las puérperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023

Hi: Existe relación directa entre la dimensión humana y satisfacción de las puérperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023

Hi: Existe relación directa entre la dimensión del entorno y satisfacción de las puérperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023

Hi: Existe nivel alto de calidad de cuidado de enfermería del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023

Hi: existe nivel alto de satisfacción de las puérperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023

3.2. Identificación de las variables

V.1: Calidad de cuidado de enfermería: es el resultado obtenido mediante la gestión del cuidado, satisfaciendo las necesidades reales y percibidas de las madres en las que se involucran los profesionales de la salud.

V.2: Satisfacción de las puérperas: es el grado de satisfacción percibido por las pacientes, con respecto al trato recibido por parte del personal sanitario durante el posparto.

3.3. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORES	TIPO DE ESCALA
Variable 1: Calidad de cuidado de enfermería	Es el resultado alcanzado a través de la gestión del cuidado, satisfaciendo las necesidades reales y percibidas de las madres en las que se involucran los profesionales de la salud.	Para la evaluación de la variable “Calidad de cuidado de enfermería” se aplicará un cuestionario perteneciente a Robles (21) el cual se encuentra conformado por 16 ítems, dividido en 3 dimensiones: Dimensión técnico-científico (1-6), dimensión humana (6 – 11) y la dimensión del entorno (12 – 16), asimismo será evaluado mediante la siguiente escala ordinal (siempre – 1, a veces – 2 y nunca – 3).	Dimensión técnico – científico	Identifica a la enfermera	1-5	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre (3) • A veces (2) • Nunca (1) 	Escala Ordinal
				Resolvió sus dudas.			
				Información adecuada.			
				Seguridad y apoyo total.			
				Explicación pertinente.			
			Dimensión Humana	Trato igualitario.	6 – 11		
				Se dirigió a usted por su nombre.			
				Mantuvieron un diálogo.			
				Redujeron sus miedos.			
				Expresó sus miedos.			
			Dimensión del entorno	Respeto.	12 - 16		
				Le agrado la enfermera.			
				Limpieza adecuada.			
				Orden			
				Ambientes limpios.			
Privacidad brindada.							

<p>Variable 2: Satisfacción de las puérperas</p>	<p>Nivel de satisfacción apreciada por las pacientes, con respecto al trato recibido por parte del personal sanitario durante el posparto.</p>	<p>Para la evaluación de la variable “Satisfacción de las puérperas” se aplicará un cuestionario perteneciente a Robles (21), el cual se encuentra conformado por 11 ítems y será evaluado mediante la siguiente escala ordinal (buena – 3, regular – 2, mala – 1).</p>		Información brindada.	1 - 11	<ul style="list-style-type: none"> • Buena (3) • Regular (2) • Mala (1) 	Escala Ordinal
				La comunicación que mantuvo con usted o/y familiares.			
				Solución de sus inquietudes.			
				Explicación.			
				Orientación.			
				Sesión educativa brindada.			
				Confianza.			
				Trato recibido.			
				Permiso para ver y/o cargar a su bebe.			
				La atención brindada.			
El orden y la limpieza.							

CAPÍTULO IV

Metodología

4.1. Métodos, tipo y nivel de la investigación

4.1.1. Método de la investigación

Se administró el método hipotético – deductivo, que según Carrasco (45) señala que parte de una idea principal, para posteriormente extraer de ella inferencias específicas, las cuales serán comprobadas o refutadas.

4.1.2. Tipo de la investigación

La indagación se inclinó por un tipo básico, ya que se tiene como propósito dar lugar al desarrollo o incremento de un área científica con respecto a una problemática ya observada en un determinado ambiente. (46)

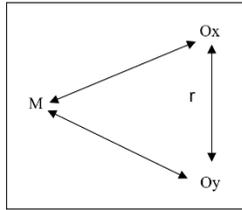
4.1.3. Alcance de la investigación

Según con lo mencionado por Ñaupas H et al. (47), el alcance de esta indagación fue de nivel correlacional, ya que se encargó de establecer el nexo entre la variable; asimismo, se recogió la información sobre el comportamiento de cada una de las variables; por lo contrario, no pretende brindar solución a la problemática ya expuesta.

4.2. Diseño de la investigación

De acuerdo con lo mencionado por Cabezas E, et al. (48), se efectuó un diseño no experimental, de modo que ninguna variable de la indagación fue manipulada de manera directa, lo que nos permitió recopilar datos relevantes sobre las variables en su contexto natural.

Diagrama del diseño de esta indagación fue el siguiente:



Donde:

M: puérperas y enfermeras del Centro de Salud Chilca - Huancayo

Ox: Calidad de cuidado de enfermería.

Oy: Satisfacción de las puérperas.

r: Nexo entre Ox y Oy.

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población

Arias y Covinos (49), lo definen como cualquier grupo completo bien definido con al menos una característica semejante o rasgo común. Asimismo, de acuerdo con el número que lo conforman, puede ser finita o infinita. Es por ello que la población estuvo comprendida por un total de 152 puérperas del Centro de Salud Chilca.

Según el registro utilizado por las licenciadas, se ha tomado en cuenta la cantidad de puérperas atendidas durante los meses de agosto a octubre.

4.3.2. Muestra

Asimismo, la muestra, de acuerdo con lo establecido por Gallardo E., (50) es un conjunto menos representativo y seleccionado de una determinada población. Es por ello que la muestra estuvo comprendida por un total de 110 puérperas del centro de salud bajo estudio. Se empleó una fórmula específicamente para una población finita, registrando un total de 110 puérperas.

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

En donde:

N: 152 puérperas

Z: 1.96 (grado de confianza del 95%)

E: Error muestral deseado 5%

p: Probabilidad favorable 0.5

q: Probabilidad desfavorable 0.5

Reemplazando los datos en la fórmula anterior, tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5 * 0.5) * 152}{(0.05)^2 * (152 - 1) + (1.96)^2 * (0.5 * 0.5)}$$

$$n = 110$$

A. Criterios de inclusión

Puérperas inmediatas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, asistidas entre los meses de agosto - octubre del 2023.

Puérperas inmediatas de todas las edades.

Puérperas inmediatas que deseen ser partícipes de esta indagación.

Puérperas inmediatas con estadía mayor de 12 horas.

B. Criterios de exclusión

Puérperas mediatas

Puérperas que no deseen ser partícipes de esta indagación.

Puérperas de otras áreas del Centro de Salud Chilca, Huancayo.

4.3.3. Muestreo

Se utilizó un no probabilístico intencional, donde Gallardo E, (50) explica que en este proceso el investigador elige los elementos para la muestra según su criterio.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnicas

Se administró la encuesta, según Hernández R., et al. (51), denota que es un método para recabar datos informativos en una muestra establecida.

4.4.2. Instrumento de recolección de datos

Se hizo uso de un cuestionario, según Otzen T y Manterola C., (52), es una herramienta, conformada por un número determinado de ítems, estructurados, coherentes y secuenciados.

A. Diseño

Para la variable “Calidad de cuidado de enfermería” se aplicó el cuestionario perteneciente a Robles (21), siendo su ámbito de aplicación jóvenes y adultos, el cual cuenta con una aplicación individual y colectiva. Asimismo, estuvo conformado por 16 ítems, divididos en 3 dimensiones: Técnico-científico (1-6), Humana (6 – 11) y del entorno (12 – 16). Fue evaluado mediante la siguiente escala Likert (siempre – 1, a veces – 2 y nunca – 3); en cuanto a los rangos de evaluación, estos corresponden a los niveles: bajo de 16 a 25, medio de 26 a 35 y alto de 36 a 48.

Asimismo, para la variable “Satisfacción de las puérperas” se administró un cuestionario Satisfacción del paciente perteneciente a Robles (21), su ámbito de aplicación es de jóvenes y adultos, además cuenta con una aplicación individual y colectiva. Este instrumento se encontró conformado por 11 ítems y fue evaluado mediante la siguiente escala Likert (buena – 3, regular – 2, mala – 1), en cuanto a los rangos de evaluación estos, corresponden a nivel bajo de 11 a 20, nivel medio de 21 a 25 y nivel alto de 26 a 33.

B. Confiabilidad

Según Manterola C, et al. (53), constituye un nivel donde un determinado instrumento genera hallazgos fiables y lógicos. En cuanto a la obtención de la confiabilidad de ambos instrumentos, Robles M (21) lo desarrolló por medio de la prueba de alfa de Cronbach, que

permitió hallar una considerable fiabilidad de cada uno de los instrumentos, conllevando a que su uso y aplicación es viable. La confiabilidad de los instrumentos es la siguiente:

Tabla 1. Estadístico de fiabilidad de los cuestionarios. (21)

	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Calidad de cuidado de enfermería	0.973	16
Satisfacción de las puérperas	0.955	11

C. Validez

Referente a la validez de ambos instrumentos, fueron ejecutados mediante juicio de expertos, otorgando valores por medio del estadístico de V de Aiken de 0.97 para el cuestionario de la primera variable y una V de Aiken de 0.98 para el cuestionario de la segunda variable, siendo ambos instrumentos aceptados para su uso y ejecución a la población destinada.

4.4.3. Procedimiento para la recolección de datos

El recojo de la data requerida para la presente indagación se realizó en dos pasos:

El primer paso comenzó con la presentación de una solicitud formal por medio de una carta, solicitando autorización para la adecuada administración de los cuestionarios utilizados en este estudio. Una vez obtenido el permiso correspondiente, se programó el periodo para la respectiva aplicación y recopilación de datos entre las puérperas del centro de salud bajo análisis, teniendo en cuenta el tamaño de la muestra analizada.

El segundo paso fue aplicar los instrumentos. Para ello, las investigadoras se dirigieron al Centro de Salud Chilca, donde convocaron a las puérperas seleccionadas. En esta reunión, explicaron el propósito del estudio, enfatizando la voluntariedad de la participación y la confidencialidad de los datos. Aquellas interesadas en contribuir con el estudio firmaron un consentimiento informado antes de comenzar a completar los cuestionarios. Durante este proceso, las participantes tuvieron la oportunidad de plantear cualquier pregunta, demostrando una actitud

colaborativa. Al finalizar la administración de ambos cuestionarios, se expresó gratitud por su participación.

4.5. Consideraciones éticas

Durante el estudio, se consideraron los siguientes aspectos éticos:

Beneficencia: este principio es muy relevante en la presente indagación, ya que uno de sus propósitos es generar el bienestar de la muestra participante. Su objetivo es fomentar el mejoramiento de la calidad brindada a las puérperas.

No maleficencia: este aspecto se encuentra dirigido en el desarrollo de la indagación con el fin de no generar ningún tipo de perjuicio a ninguna de las madres participantes.

Autonomía: este aspecto se refiere a obtener las autorizaciones necesarias para llevar a cabo la investigación. Por lo tanto, se solicitó permiso al director del Centro de Salud Chilca para realizar la investigación sin restricciones y asegurando la confidencialidad y el anonimato de las encuestas aplicadas a cada madre participante.

Justicia: en relación a este principio, se buscó que la aplicación del instrumento se realice con total transparencia y equidad. Por lo tanto, con el fin de realizar el estudio de forma correcta, se fomentó la igualdad.

CAPÍTULO V

Resultados

5.1. Presentación de resultados

Objetivo general: determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción de las puérperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023.

Tabla 1.

Resultados de la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción de las puérperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023.

Correlaciones				
			Calidad de cuidado de enfermería	Satisfacción de las puérperas
Rho de Spearman	Calidad de cuidado de enfermería	Coef. de correlación	1,000	,699**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	96
	Satisfacción de las puérperas	Coef. de correlación	,699**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	96	96

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: elaboración propia

Interpretación: Por medio de Tabla 1, el coeficiente de Rho Spearman para la verificación de la hipótesis, fue de 0.699, con un p valor de .000, lo que indica que el valor es inferior a ($p <$

0.05), por ello, lo que lleva a la aceptación de la hipótesis alterna y el rechazo de la hipótesis nula. Concluyendo, que se sostiene un nexo positivo moderado y directo entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción de las púerperas. En otras palabras, la asistencia proporcionada por el personal de enfermería tiene un impacto positivo en el nivel de satisfacción de las mujeres en periodo posparto.

Objetivo específico 01: Establecer la relación entre la dimensión técnico-científico y satisfacción de las púerperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023.

Tabla 2.

Resultados de la relación entre la dimensión técnico-científico y satisfacción de las púerperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023.

Correlaciones					
		Dimensión técnica – científico	Satisfacción de las púerperas		
Rho de Spearman	Dimensión técnica – científico	Coef. de correlación	1,000	,533**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	110	96	
	Satisfacción de las púerperas	Coef. de correlación	,533**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	96	96	

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: elaboración propia

Interpretación: Según los resultados presentados en la Tabla 2, el coeficiente de Rho Spearman para la verificación de la hipótesis, fue de 0.533, con un p valor de .000, lo que indica que el valor es inferior a ($p < 0.05$), por ello, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza de la hipótesis nula. Concluyendo, que existe una correlación positiva moderada y directa entre la dimensión técnico-científico y satisfacción de las púerperas. Es decir, la dimensión técnico-científico de calidad de cuidado de enfermería influye de manera positiva en el grado de satisfacción de las púerperas.

Objetivo específico 02: establecer relación entre la dimensión humana y satisfacción de las puérperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023.

Tabla 3.

Resultados de la relación entre la dimensión humana y satisfacción de las puérperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023.

Correlaciones				
			Dimensión Humana	Satisfacción de las puérperas
Rho de Spearman	Dimensión Humana	Coef. de correlación	1,000	,685**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción de las puérperas	N	110	96
		Coef. de correlación	,685**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	96	96

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: elaboración propia

Interpretación: A partir de la Tabla 3, se observa el resultado del coeficiente de Rho Spermán para la verificación de la hipótesis, evidenciando un estadístico de 0.685, donde el p valor fue de .000, lo que indica que el valor es inferior a ($p < 0.05$), por ello, se logra comprobar la hipótesis alterna y denegación de hipótesis nula. Concluyendo, que existe un nexo positivo moderado y directa entre la dimensión humana y satisfacción de las puérperas. Es decir, la dimensión humana de calidad de cuidado de enfermería influye de manera positiva en el grado de satisfacción de las puérperas.

Objetivo específico 03: determinar cuál es la relación entre la dimensión del entorno y satisfacción de las puérperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023.

Tabla 4:

Resultados de la relación entre la dimensión del entorno y satisfacción de las puérperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023.

Correlaciones				
			Dimensión del entorno	Satisfacción de las puérperas
Rho de Spearman	Dimensión del entorno	Coef. de correlación	1,000	,502**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	96
	Satisfacción de las puérperas	Coef. de correlación	,502**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	96	96

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: elaboración propia

Interpretación: Por medio de la Tabla 4, se observa el resultado del coeficiente de Rho Spearman para la verificación de la hipótesis, evidenciando un estadístico de 0.502, donde el p valor fue de .000, lo que indica que el valor es inferior a ($p < 0.05$), por ello, se logra comprobar la hipótesis alterna y descartar la hipótesis nula. Concluyéndose, que existe una vinculación positiva moderada y directa entre el entorno y satisfacción de las puérperas. Es decir, la dimensión del entorno de calidad de cuidado de enfermería repercute de manera positiva en nivel de satisfacción de las puérperas.

Objetivo específico 04: identificar el nivel de la calidad de cuidado de enfermería del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023.

Tabla 5.

Resultados descriptivos del nivel de la calidad de cuidado de enfermería del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023.

		f	%
Calidad de cuidado de enfermería	Bajo	44	40,0 %
	Medio	30	27,3 %
	Alto	36	32,7 %

Nota: elaboración propia

En virtud de la Tabla 05, el 40,0 % de las puérperas manifestaron que el nivel de calidad de cuidado es bajo de parte del servicio de enfermería; asimismo, el 27,4 % de las participantes mencionaron que se brindó un nivel medio; no obstante, el 32,7 % de las puérperas señalaron que se brindó un grado alto de calidad de cuidado de enfermería del centro de salud bajo estudio.

Objetivo específico 05: identificar el nivel de satisfacción de las puérperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023.

Tabla 6.

Resultados del nivel de satisfacción de las puérperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023.

		f	%
Satisfacción de las puérperas	Bajo	44	45,8 %
	Medio	23	24,0 %
	Alto	29	30,2 %

Nota: elaboración propia

En la Tabla 04, el 45,8 % de las puérperas presentaron un nivel de satisfacción bajo respecto al servicio de enfermería; asimismo, el 24,0 % de las participantes indicaron un nivel medio; sin embargo, el 30,2 % de las puérperas registraron un nivel alto de satisfacción respecto al cuidado del servicio de enfermería del centro de salud en investigación.

5.2. Discusión

La indagación consideró como propósito principal determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción de las puérperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023. De acuerdo con los resultados, se observó que el coef. de Rho Spearman para la verificación de la hipótesis fue de 0.699, con un p valor de .000, lo que indica que el valor es inferior a ($p < 0.05$), por ello, se aceptó la hipótesis alterna y rechazó la hipótesis nula. Concluyendo, la vinculación positiva moderada y directa entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción de las puérperas.

Barboza H., en el 2022 en Chota ejecutó un estudio denominado Satisfacción de las puérperas inmediatas sobre la calidad de atención del parto. Hospital José Soto Cadenillas - Chota, 2022, el fin fue analizar el nivel de satisfacción de las puérperas sobre la calidad de atención. Los resultados permitieron concluir que, la mayoría de las puérperas estuvieron satisfechas con el servicio de atención recibida luego del parto en el hospital bajo estudio. (22)

Implica el cuidado de la enfermera hacia la puérpera que comprenda una asistencia bajo los lineamientos éticos y los valores, respondiendo a las respuestas fisiológicas de la puérpera y del recién nacido, además del cuidado de la relación interpersonal del paciente con el equipo sanitario (20). Comprende el estado de bienestar integral que siente y percibe la puérpera durante el proceso de atención y cuidado de la enfermera que le prestó el servicio sanitario, pudiendo calificar a través de criterios si se cumplió con las expectativas que poseía y las valoraciones que posee. (44)

Asimismo, el objetivo específico 01, propuso establecer la relación entre la dimensión técnico-científico y satisfacción de las puérperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023. De acuerdo con los resultados, se observa que el coef. de Rho Spearman para la verificación de la hipótesis, evidenciando un estadístico de 0.533, donde el p valor es de .000, lo que indica que el valor inferior a ($p < 0.05$), por ello, se logra admitir la hipótesis alterna y denegar la hipótesis nula. Concluyendo, la existencia de un nexo positivo moderado y directo entre la dimensión técnico-científico y satisfacción de las puérperas.

Aragón et al., en el 2022, en Colombia llevó a cabo una indagación denominada Nivel de satisfacción en la atención brindada durante el parto natural a gestantes en el Hospital Francisco de Paula Santander en la ciudad de Santander de Quilichao, durante el periodo de tiempo comprendido desde el 1ro de julio hasta el 31 de diciembre de 2022, el objetivo fue hallar el grado de satisfacción de las mujeres gestantes que recibieron atención en el hospital bajo estudio. Los

resultados permitieron concluir que las gestantes reciben un servicio irrespetuoso, lo que reduce la calidad de la atención y la satisfacción de las usuarias. (18)

Está asociado con el aspecto teórico de la atención, donde el personal de enfermería está enfocado en administrar procedimientos prácticos que resulten seguros para el paciente; entre ellos se dispone una atención basada en los lineamientos éticos y valores, así como la priorización de la eficiencia, eficacia y efectividad como uno de los pilares de la atención brindada, dado que el enfermero se enfocará en implementar las mejores herramientas e instrumentos de modo que se pueda preservar la salud del paciente así como un mejor resultado. (12)

Por otro lado, el objetivo específico 02, contempló establecer relación entre la dimensión humana y satisfacción de las puérperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023. Según los hallazgos, se observa que el resultado del coeficiente de Rho Spearman para la verificación de la hipótesis, evidenciando un estadístico de 0.685, donde el p valor es de .000, lo que indica que el valor inferior a ($p < 0.05$), por ello, aceptamos la hipótesis alterna. Concluyéndose, que se advierte un nexo de correlación positiva moderada y directa entre la dimensión humana y la satisfacción de las puérperas.

Díaz L. y Rojas F., en el 2022, en Huánuco, ejecutaron un estudio denominado Satisfacción de las puérperas sobre la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Ambo-Huánuco, 2022, el fin fue establecer la relación entre las variables. Los resultados fueron que, la dimensión humana de la satisfacción tuvo una calificación de 91 % satisfechas. La conclusión fue que, existe relación entre la relación las variables del centro de salud bajo investigación. (23)

Está relacionada con el ámbito humanístico de la prestación del servicio e implica que, en el marco de los servicios sanitarios, se requiere de una correcta, adecuada, armoniosa y respetuosa relación entre los sujetos que sostienen la relación; en ese sentido, el personal de enfermería deberá tener conocimiento sobre la percepción del paciente acerca del servicio brindado, así como de sus necesidades, atendiéndolas de forma empática, comprendiendo que por sí solo el estado de salud, la afección o la circunstancia que amerita su presencia en el hospital es difícil, siendo fundamental que el enfermero atienda los intereses del paciente. (32)

Según el objetivo específico 03, propuso determinar cuál la vinculación entre la dimensión del entorno y satisfacción de las puérperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023. Según los hallazgos, se observa que el resultado del coeficiente de Rho Spearman para la verificación de la hipótesis, evidenciando un estadístico de 0.502, donde el p valor es de 0.000, lo que indica que el valor inferior a ($p < 0.05$), por ello, se logra la aceptación de la hipótesis alterna. Concluyéndose

la existencia de un nexo positivo moderado y directo entre la dimensión del entorno y satisfacción de las puérperas.

Castro M, et al., en el 2022 en México llevó a cabo una indagación denominada Calidad de atención y nivel de satisfacción durante el control prenatal, que tuvo como finalidad detallar el grado de satisfacción con relación a la calidad de atención que brinda el personal médico. Los autores concluyeron que en su mayoría las mujeres se encuentran satisfechas con el servicio de control prenatal que reciben, sin embargo, aún existen deficiencias en el servicio de atención, lo cual debe de mejorar durante todo el proceso de permanencia de las mujeres en el establecimiento de salud. (17)

Implica que el paciente deberá sentirse confortable con las instalaciones del establecimiento de salud donde está siendo atendido, situación por la cual el enfermero deberá consultarle si es un ambiente que cumple con los criterios de confortabilidad, privacidad e infraestructura, así como si confía en el servicio prestado por el hospital, de modo que se permita alcanzar un alto nivel de excelencia que repercuta positivamente en el equipo, requiriéndose para ello orientar las acciones, además del propio establecimiento, para lograr dicha meta en común. (33)

Continuando con el objetivo específico 04, planteó detectar la categoría de la calidad de cuidado de enfermería del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023. Los resultados detallan que el 40,0 % de las puérperas manifiesta que existe un nivel de calidad de cuidado bajo de parte del servicio de enfermería; asimismo, un 27,4 % de las participantes menciona que se brinda un nivel medio; no obstante, el 32,7 % de las puérperas señala que se brinda una categoría alta de calidad de cuidado de enfermería del centro de salud bajo análisis.

Nazario H, en Huánuco, efectuó el estudio titulado Nivel de satisfacción de las progenitoras sobre la atención brindada por parte del profesional de enfermería al recién nacido en el centro hospitalario, Ambo Huánuco, 2019 que tuvo como finalidad el precisar el grado de satisfacción de las progenitoras relacionadas al cuidado otorgado por parte del profesional del área de enfermería respecto del neonato en el centro hospitalario. El resultado que se obtuvo permitió afirmar que el nivel de atención y cuidado que se le otorga a los neonatos por parte del personal enfermero del Centro Hospitalario de Ambo Huánuco en el año 2019 es medio. (20)

La calidad corresponde a un conjunto de características que componen la prestación de un servicio o producto, sobre el cual se busca conocer la estimación de satisfacción en el usuario. De conformidad con la teoría de Virginia Henderson, es un concepto que en la órbita de la enfermería asociado con el cumplimiento de urgencias que requiere el paciente, su contexto familiar, así como

la propia comunidad, e implica que el auxilio prestado por el equipo de enfermería sea el adecuado, empleándose los recursos, herramientas y métodos idóneos para la afección o servicio que requiere el paciente.

Por último, en el objetivo específico 05: identificar el nivel de satisfacción de las puérperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023. Se observa en los resultados que el 45,8 % de las puérperas presenta un grado de satisfacción bajo respecto al servicio de enfermería; asimismo, el 24,0 % de las participantes indica nivel medio; sin embargo, el 30,2 % de las puérperas registra un nivel alto de satisfacción en relación al cuidado del servicio de enfermería del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023.

Aguirre Y, y Bocanegra Y., en Lambayeque, llevaron a cabo la indagación denominada Grado de Satisfacción de la progenitora sobre el cuidado brindado por parte del profesional de enfermería en el área de Neonatología – Hospital II – I Moyobamba, San Martín, 2019, que tuvo fin determinar el comportamiento de las variables. Los resultados que se obtuvieron fueron que el 69.4 % de las encuestadas consideran haber presentado un nivel de confort elevado respecto a la atención de cuidado del enfermero y el 30.6 % consideraron haber tenido un grado de satisfacción medio. (13)

En cuanto a la satisfacción, de conformidad con lo expresado por la teoría de Kotler, implica que el paciente se encuentre satisfecho con el auxilio brindado durante la prestación del servicio que engloba el cuidado que ofrece la enfermera; esto conlleva a que distintos estudios evalúen si la atención prestada cumplió con las expectativas del cliente, así como la valoración que tiene de la atención que puede conllevar desde un nivel deficiente como un excelente grado de atención que logró conseguir en el paciente un bienestar en su salud y una comodidad. (15)

Conclusiones

1. Existe relación positiva moderada entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción de las puérperas (p -valor=0,00; $Rho=0,699$); es decir, a medida que el personal de enfermería responda las inquietudes de las pacientes, brinde información, atienda amablemente y el ambiente sea limpio, entonces se relaciona en un 69,9 % con que las pacientes experimenten confort y bienestar con el trato recibido por parte del personal de enfermería.
2. Se encontró relación positiva moderada entre la dimensión técnico-científico y satisfacción de las puérperas (p -valor=0,00; $Rho=0,533$); es decir, cuando las enfermeras responden las dudas de las pacientes, proporcionan información sobre los cuidados del bebé durante la hospitalización y en el hogar, y explican los procedimientos postparto; entonces se relacionará en un 53,3 % con se mejoré el bienestar de las pacientes debido al trato y la confianza brindada por las enfermeras.
3. Hay relación positiva moderado entre la dimensión humana y satisfacción de las puérperas (p -valor=0,00; $Rho=0,685$); es decir, cuando las enfermeras atienden de manera equitativa a las pacientes, reducen los miedos, preocupaciones y temores de las madres sobre el cuidado de su bebé, y las tratan con amabilidad y paciencia, esto se relaciona con una mejora del 68,5 % en la experiencia de las madres durante el parto y el posparto, además de contribuir a que estén satisfechas con el apoyo recibido durante la atención médica.
4. Existe relación positiva moderado entre la dimensión del entorno y satisfacción de las puérperas (p -valor=0,00; $Rho=0,502$); es decir, cuando las enfermeras se preocupen porque el ambiente de atención médica sea agradable, limpio, ordenado y privado, entonces se relaciona en un 68,5 % con el grado de contento o complacencia con la atención médica, incluyendo aspectos como el apoyo recibido, el manejo del dolor, la comunicación con el personal médico y de enfermería, y la atención brindada a ellas y a sus bebés.
5. El 40 % de las puérperas manifestó que la calidad de cuidado por parte del servicio de enfermería es baja, ya que el personal de enfermería no responde a sus dudas ni ofrece información sobre los cuidados tanto para ellas como para sus bebés. Asimismo, se señaló que la atención carece de amabilidad y paciencia por parte del personal, y se mencionó que las instalaciones donde son atendidas no cumplen con los estándares de limpieza y comodidad esperados.
6. El 45,8 % de las puérperas presenta un nivel de satisfacción bajo respecto al servicio de enfermería, principalmente porque no reciben explicaciones sobre los cuidados necesarios

para su bebé, no se les informa sobre su propio estado de salud y el de su hijo, y no perciben interés por parte del personal en resolver sus inquietudes. Además, señalan que no se les brinda orientación sobre los procedimientos médicos ni sobre los cuidados básicos para el recién nacido. También indican que no se les ofrece la confianza necesaria durante su estadía en el centro de salud.

Recomendaciones

El personal de enfermería debe comprometerse a responder adecuadamente a las inquietudes de las pacientes, proporcionar información clara y útil, y mantener un ambiente limpio y acogedor. Para ello el Centro de Salud Chilca debe realizar un control de las funciones del personal, para asegurar el cumplimiento de sus responsabilidades y que las pacientes estén a gusto con la atención recibida.

Se debe de capacitar al personal de enfermería para brindar información detallada sobre los cuidados tanto para las pacientes como para sus bebés, explicar los procedimientos postparto y proporcionar orientación sobre el cuidado del recién nacido. Esto con la finalidad de que las madres estén correctamente informadas y confíen en las indicaciones brindadas por las enfermeras.

El Centro de Salud Chilca debe de realizar capacitaciones trimestrales sobre mejorar para la atención de las pacientes, que sea de manera equitativa y se oriente en reducir miedos o preocupaciones de las madres. Además, deben de fomentar una cultura organizacional que valore y promueva la empatía y el trato humano en la atención médica.

El representante del Centro de Salud Chilca debe de promover que las entidades públicas involucradas aseguren que las instalaciones cumplan con los estándares de limpieza, orden y privacidad esperados por las pacientes. Además, se debe de verificar que el personal se preocupe por mantener un ambiente agradable y confortable para las pacientes.

Se sugiere que la administración del centro de salud realice una revisión exhaustiva de los protocolos de atención y de limpieza para garantizar que se cumplan los estándares de calidad requeridos. Además, se debe implementar un programa de supervisión regular para asegurar que el personal de enfermería responda de manera efectiva a las dudas de las púerperas y brinde la información necesaria sobre los cuidados tanto para las madres como para los bebés.

Se recomienda establecer un sistema formal de retroalimentación donde las púerperas puedan calificar la atención recibida por las enfermeras. Este sistema podría incluir encuestas de satisfacción al alta del centro de salud, donde se les brinde la oportunidad a las madres de expresar sus experiencias y evaluaciones sobre la calidad del servicio recibido. Estas calificaciones podrían ser utilizadas para identificar áreas de mejora y reconocer el buen desempeño del personal.

Referencias Bibliografía

1. Tiruneh M, Kebede A, Geberu D, Feleke S. Satisfaction with comprehensive emergency obstetric and newborn care services and associated factors among clients in University of Gondar Specialized Hospital, Northwest Ethiopia: A cross-sectional study. *SAGE Open Med.* 2022; 10: p. 1-11.
2. Amoah V, Aninng D, Ayisi N, Osarfo J, Apenteng G, Offe O. Determinants of Maternal Satisfaction with the Quality of Childbirth Services in a University Hospital in Kumasi, Ghana: A Cross-Sectional Study. *BioMed Research International.* 2022; 2022: p. 8.
3. Strong J, Lattof H, Maliqi B. Experiences of private sector quality care amongst mothers, newborns, and children in low- and middle-income countries. *BMC Health Serv Res.* 2011; 21(1311): p. 1-15.
4. World Health Organization. Universal health coverage. Reporte General. Ginebra, Suiza.
5. Oladapo O, Tunçalp Ö, Bonet M, Lawrie T, Portela A, Downe S. WHO model of intrapartum care for a positive childbirth experience: transforming care of women and babies for improved health and wellbeing. *BJOG.* 2018; 125(8): p. 918-922.
6. United Nations Children's Fund. The State of the World's Children 2021: On My Mind – Promoting, protecting and caring for children's mental health. New York, EE.UU: UNICEF.
7. Lazzerini M, I. M, C. S. Association between maternal satisfaction and other indicators of quality of care at childbirth: a cross-sectional study based on the WHO standards. *BMJ Open.* 2020;(10).
8. Esan D, Sokan A, Rasaq N. Assessment of satisfaction with delivery care among mothers in selected health care facilities in Ekiti state. *J Public Health Res.* 2022; 11(4): p. 1-10.
9. Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]. Las estadísticas de nacimientos y defunciones en América Latina con miras al seguimiento de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y del Consenso de Montevideo sobre Población y Desarrollo. Santiago, Chile: Del Popolo F, Bay G, editores.

10. Gallegos J. Conocimientos de enfermería y su relación con la satisfacción materna de un programa canguro. *Revista de Enfermería Neurológica*. 2018; 17(1): p. 11-17.
11. Rodríguez G, Castellanos R. Evaluación de la calidad de la atención de Enfermería en el Servicio de Neonatología. *Revista Cubana de Enfermería*. 2018; 33(4).
12. Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. Natalidad, mortalidad y nupcialidad 2020. Reporte general. Lima, Perú: Gobierno del Perú.
13. Aguirre Y , Y. B. Satisfacción de la madre sobre el cuidado enfermero en el servicio de neonatología – Hospital II-I Moyobamba, San Martín 2019. Tesis para licenciatura. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
14. Tello N. Percepción de las madres sobre los cuidados de enfermería al recién nacido en el centro de salud Chirinos - 2021. Tesis de Licenciatura. Universidad Particular de Chiclayo.
15. Ayala Y, Jancachagua L, Quiñones G. Nivel de satisfacción de las pacientes puérperas en la atención de enfermería en el servicio de alojamiento conjunto hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
16. Navas R, Peteiro L, Blanco. Satisfacción de las gestantes con los cuidados en el parto y puerperio y variables asociadas..
17. Castro M, Enríquez C, López G, Espinoza T, Castellanos E, Luz Martínez J, et al. Calidad de atención y nivel de satisfacción durante el control prenatal. *South Florida Journal of Development*. 2022; 3(2): p. 2812-2825.
18. Aragón D, Rojas C, Torres I. Nivel de satisfacción en la atención brindada durante el parto natural a gestantes en el Hospital Francisco de Paula Santander en la ciudad de Santander de Quilichao, durante el periodo de tiempo comprendido desde el 1ro de julio hasta el 31 de diciembre. Tesis de especialización. Popayán: Universidad EAN.
19. Cordero M. Análisis de la satisfacción materna sobre la atención al parto y puerperio en un hospital público de las islas baleares. *Cursos FNN*. 2022; 1(1).
20. Nazario H. Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención brindada por el profesional de enfermería al recién nacido en el centro de salud, Ambo Huánuco, 2019. Tesis de pregrado.

Huánuco: Universidad Alas Peruanas, Departamento de medicina humana y ciencias de la salud.

21. Robles M. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres del recién nacido hospitalizado en el Servicio de Neonatología del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, 2020.. Tesis de segunda especialidad. Lima: Universidad Peruana Unión, Departamento de ciencias de la salud.
22. Barboza H. Satisfacción de las puérperas inmediatas sobre la calidad de atención del parto. Hospital José Soto Cadenillas - Chota, 2022. Tesis de licenciatura. Chota: Universidad Nacional de Cajamarca.
23. Díaz L, Rojas F. Satisfacción de las puérperas sobre la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Ambo–Huánuco,2022. Tesis de licenciatura. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
24. Escobar A, Cirineo J. Satisfacción de madres de RN sobre calidad de atención de enfermería en el Servicio de CRED del Centro de Salud Chilca - Huancayo 2022. Tesis de licenciatura. Huancayo: Universidad Continental.
25. Pereita J, Timoteo P. Nivel de satisfacción en la atención prenatal en pacientes atendidas en los consultorios externos Centro de Salud Chilca – Huancayo de julio a diciembre del 2018. Tesis de licenciatura. Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrion.
26. Huatuco L, Quispe S. Atención prenatal y satisfacción de las gestantes atendidas en tiempos de Covid-19 en el Centro de Salud Chupaca - Huancayo, 2022. Tesis de licenciatura. Huancayo: Universidad Roosevelt.
27. Campos L, Cuba J, Merino A. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes posoperados en un Hospital Nacional de Lima, Perú. *Revista Cubana de Enfermería*. 2021; 38(3): p. 1-16.
28. Condori J, Uchazara M, Guevara N. Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. *Investigación e Innovación*. 2022; 2(1): p. 33-39.
29. Beristain I, Álvarez A, Huerta M, Casique L. Teoría de los cuidados de Kristen Swanson: revisión de literatura. *SANUS*. 2022; 7(1): p. 1-20.

30. Becerra M, Baltazar R, Arias J. El rol de la enfermería en la atención amigable durante el trabajo de parto en América Latina: La teoría del cuidado humanizado de Jean Watson como base teórica. *Salud y educación*. 2023; 12(23): p. 111-116.
31. López E, Sifuentes M, Lucero R, Lilia S, Perea G. Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la buap: metodologías SERVPERF y Donabedian. *Entreciencias: Diálogos en la Sociedad del Conocimiento*. 2021; 9(23).
32. Pabón M, Palacio K. Percepción de la calidad de los servicios de la salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitio nuevo Magdalena, periodo 2017 – 2019. Tesis de pregrado. Barranquilla: Universidad de la Costa, Departamento de administración de servicios de salud.
33. Cedeño T. Calidad de atención de enfermería en el cuidado a neonatos con dificultad respiratoria nacidos en el Hospital Delfina Torres de Concha de Esmeraldas. Tesis de pregrado. Esmeraldas: Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Departamento de enfermería.
34. Castelo W, Cueva J, Castelo Á. Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? *Polo del Conocimiento*. 2022; 7(6): p. 176-198.
35. García A, Zambrano J, Parker R. Validación de una escala rápida de satisfacción del paciente en urgencias. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*. 2021; 59(6): p. 528-537.
36. Cordova F, Tapara J, Gallardo N. Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *FEM: Revista de la Fundación Educación Médica*. 2021; 24(5): p. 277.
37. Piedra I, Lipa C. Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. *Rev Soc Peru Med Interna*. 2018; 31(4): p. 137-142.
38. Arévalo R. Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en un hospital público del Perú. *Gaceta Científica*. 2022; 8(4): p. 201-206.

39. Fabian A, Podestá L, Ruiz R. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horizonte Médico*. 2022; 22(1): p. 1-8.
40. Ayhan D, Mahmut A. The Impact of Patient Satisfaction on Patient Commitment and the Mediating Role of Patient Trust. *Journal of Patient Experience*. 2020; 7(6): p. 1642-1647.
41. Qasim R, Al R, Bany K. Patients' satisfaction of health service quality in public hospitals: A PubHosQual analysis. *Management Science Letters*. 2020; 10(1): p. 1803–1812.
42. Febres R, Mercado M. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of hospital daniel alcides carrión. Huancayo - Peru. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*. 2023; 11(5): p. 397-403.
43. Curbelo C. Evaluación de la calidad percibida y la satisfacción en organizaciones cubanas de la salud. *Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación*. 2021; 1(23): p. 51-66.
44. Hermidia C. Calidad de los cuidados y satisfacción percibida por madres y padres en el puerperio. Trabajo de fin de grado. Madrid: Universidad Autonoma de Madrid, Departamento de medicina.
45. Carrasco S. Metodología de la Investigación Científica Pautas Metodológicas para Diseñar y Elaborar El proyecto de Investigació..
46. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta..
47. Ñaupas H , E. M, E. N, A. V. Metodología de la investigación..
48. Cabezas E, Andrade D, Torres J. Introducción a la metodología de la investigación científica..
49. Arias J, Covinos M. Diseño y metodología de la investigación: Enfoques Consulting EIRL; 2021.
50. Gallardo E. Metodología de la investigación. Universidad Continental.
51. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación. México.

52. Otzen T, Manterola C. Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol.* 2017; 35. (1)
53. Manterola C, Grande L, Otzen T, García N, Salazar P, Quiroz G. Confiabilidad, precisión o reproducibilidad de las mediciones. Métodos de valoración, utilidad y aplicaciones en la práctica clínica. *Revista chilena de infectología.* 2018; 35. (6)

Anexos

1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de las púerperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción de las púerperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la dimensión técnico-científico y satisfacción de las púerperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023? ¿Cuál es la relación entre la dimensión humana y satisfacción de las púerperas del Centro de</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción de las púerperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023.</p> <p>Objetivos específicos Establecer la relación entre la dimensión técnico-científico y satisfacción de las púerperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023. Establecer relación entre la dimensión humana y</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación directa entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción de las púerperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023 Ho: No existe relación indirecta entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción de las púerperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas Hi: Existe relación directa entre la</p>	<p>Variable 1: Calidad de cuidado de enfermería</p> <p>Dimensiones: D1: Técnico-científico D2: Humana D3: Entorno</p> <p>Variable 2: Satisfacción de las púerperas</p>	<p>Método: Hipotético-deductivo</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Alcance de la investigación: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población: 152 púerperas</p> <p>Muestra: 110 púerperas</p> <p>Técnica e instrumentos:</p> <p>Técnica: Encuesta</p>

<p>Salud Chilca, Huancayo, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión del entorno y satisfacción de las puérperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la calidad de cuidado de enfermería de las puérperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de las puérperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023?</p>	<p>satisfacción de las puérperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023.</p> <p>Determinar cuál es la relación entre la dimensión del entorno y satisfacción de las puérperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023.</p> <p>Identificar el nivel de la calidad de cuidado de enfermería del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de las puérperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023.</p>	<p>dimensión técnico-científico y satisfacción de las puérperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023</p> <p>Hi: Existe relación directa entre la dimensión humana y satisfacción de las puérperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023</p> <p>Hi: Existe relación directa entre la dimensión del entorno y satisfacción de las puérperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023</p> <p>Hi: Existe nivel alto de calidad de cuidado de enfermería del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023</p>		<p>Instrumento: Cuestionario</p>
--	---	---	--	---

		Hi: existe nivel alto de satisfacción de las puérperas del Centro de Salud Chilca, Huancayo, 2023		
--	--	---	--	--

2. MATRÍZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORES	TIPO DE ESCALA
Variable 1: Calidad de cuidado de enfermería	Es el resultado alcanzado a través de la gestión del cuidado, satisfaciendo las necesidades reales y percibidas de las madres en las que se involucran los profesionales de la salud.	Para la evaluación de la variable “Calidad de cuidado de enfermería” se aplicará un cuestionario perteneciente a Robles (21) el cual se encuentra conformado por 16 ítems, dividido en 3 dimensiones: Dimensión técnico-científico (1-6), dimensión humana (6 – 11) y la dimensión del entorno (12 – 16), asimismo será evaluado mediante la siguiente escala ordinal (siempre –	Dimensión técnico – científico	Identifica a la enfermera	1-5	• Siempre (3) • A veces (2) • Nunca (1)	Escala Ordinal
				Resolvió sus dudas.			
				Información adecuada.			
				Seguridad y apoyo total.			
			Explicación pertinente.	6 – 11			
			Trato igualitario.				
			Se dirigió a usted por su nombre.				
			Mantuvieron un diálogo.				
			Redujeron sus miedos.				
			Expresó sus miedos.				
			Respeto.	12 - 16			
			Le agrado la enfermera.				
			Limpieza adecuada.				
			Orden				
			Ambientes limpios.				

		1, a veces – 2 y nunca – 3).		Privacidad brindada.			
Variable 2: Satisfacción de las puérperas	Nivel de satisfacción apreciada por las pacientes, con respecto al trato recibido por parte del personal sanitario durante el posparto.	Para la evaluación de la variable “Satisfacción de las puérperas” se aplicará un cuestionario perteneciente a Robles (21), el cual se encuentra conformado por 11 ítems y será evaluado mediante la siguiente escala ordinal (buena – 3, regular – 2, mala – 1).		Información brindada.	1 - 11	<ul style="list-style-type: none"> • Buena (3) • Regular (2) • Mala (1) 	Escala Ordinal
				La comunicación que mantuvo con usted o/y familiares.			
				Solución de sus inquietudes.			
				Explicación.			
				Orientación.			
				Sesión educativa brindada.			
				Confianza.			
				Trato recibido.			
				Permiso para ver y/o cargar a su bebe.			
				La atención brindada.			
El orden y la limpieza.							

3. Instrumento de recolección de datos

CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO

Estimada madre de familia: A continuación, se le presenta una serie de preguntas con 3 alternativas, Usted responderá con una (x) la que considere más apropiada, en caso de duda, consulte al investigador (a).

Preguntas	Siempre	a veces	nunca
DIMENSIÓN TÉCNICO – CIENTIFICO			
1. ¿Identifica usted a la enfermera?			
2. ¿La enfermera, responde a sus dudas e inquietudes en relación al alojamiento conjunto de su bebé?			
3. ¿La enfermera le brinda información sobre los cuidados a tener en cuenta durante el alojamiento conjunto de su bebé?			
4. ¿La enfermera le Brinda seguridad y ayuda necesaria para el cuidado de su bebé en el hogar durante las sesiones educativas?			
5. ¿La enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos (examen físico del recién nacido, curación de cordón umbilical, control de peso, etc.) que realiza a su bebe?			
DIMENSIÓN HUMANA			
6. ¿Usted fue atendido por la enfermera con igualdad de trato en relación a otras personas?			

7. ¿La enfermera al dirigirse a usted le llama por su nombre?			
8. ¿La enfermera estableció con usted un momento de dialogo?			
9. ¿La información que le brinda la enfermera acerca del cuidado a su bebé disminuye sus miedos?			
10. ¿La enfermera permite que usted exprese sus preocupaciones y temores?			
11. ¿La Enfermera le trató con amabilidad, respeto y paciencia?			
DIMENSIÓN DEL ENTORNO			
12. ¿El ambiente donde le atendió la enfermera fue de su agrado?			
13. ¿Observa que la enfermera muestra interés por el mantenimiento de la limpieza del servicio?			
14. ¿Usted observó orden en el servicio de alojamiento conjunto?			
15. ¿Los ambientes de alojamiento conjunto estuvieron limpios y cómodos?			
16. ¿Se sintió a gusto con la privacidad que le brindo la enfermera?			

Satisfacción del paciente



Preguntas	Buena	Regular	Mala
1. ¿La información, orientación y explicación de la enfermera para los pasos o trámites para la atención de su bebé fue?			
2.- ¿Cómo fue la comunicación que mantuvo la enfermera con usted o sus familiares en relación a la atención de su bebe?			
3.- ¿El interés que mostró la enfermera en solucionar o dar respuesta a sus inquietudes fue?			
4.- ¿La explicación que le brindó la enfermera sobre los procedimientos (examen físico del recién nacido, curación de cordón umbilical, control de peso, etc.) que realiza a su bebe fue?			
5.- ¿La orientación que le brindo la enfermera sobre los cuidados básicos que usted debe tener en cuenta con su bebe durante su estadía fue?			
6.- ¿Cómo fue la sesión educativa qué le brindó la enfermera sobre el cuidado de su bebe en el hogar?			
7.- ¿La confianza que le brindo la enfermera fue?			
8.-¿El trato que recibió de la enfermera del área de alojamiento conjunto fue?			

9.- ¿Cómo considera el permiso que le brinda la enfermera durante el ingreso al área de alojamiento conjunto para ver y/o cargar a su bebe durante su estadía?			
10.- ¿Cómo califica usted a la enfermera respecto a la atención brindada?			
11.- ¿Cómo considera el orden y la limpieza del área de Alojamiento Conjunto?			



4. Validación de expertos

REPORTE DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN (VALIDEZ DE CONTENIDO)

1. Título de la Investigación: "Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de las púerperas del centro de salud Chilca, Huancayo, 2023"

2. Autora de la Investigación

- Hidalgo Cristobal Harbis Nataly

- Noa Curo Nelida Elizabeth

3. Nombre del instrumento: Cuestionario 1 para la variable: Calidad de atención de enfermería

4. Nombre del experto: EDDY BALTAZAR MONTES

5. Área de desempeño laboral: AREA DE INTERNAMIENTO CONJUNTO DEL CENTRO DE SALUD CHILCA. NIVEL 1-4 LICENCIADA EN ENFERMERIA CON ESPECIALIDAD DE NEONATOLOGIA

Marque en el recuadro respectivo, si el instrumento a su juicio cumple o no con el criterio exigido:

N°	Indicadores de evaluación del instrumento	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Si	No	Sugerencia
1	Claridad	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión. Su sintáctica y semántica son adecuadas.	X		
2	Objetividad	Están expresados en conductas observables y medibles.	X		
3	Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.	X		
4	Organización	Existe una organización lógica	X		
5	Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems para obtener la medición de la variable.	X		
6	Adecuación	Adecuado para valorar el constructo o variable a medir	X		
7	Consistencia	Están basados en aspectos teóricos y científicos.	X		
8	Coherencia	Existe relación lógica de los ítems con los índices, indicadores y dimensiones.	X		
9	Metodología	La estructura sigue un orden lógico.	X		
10	Significatividad	Es útil y adecuado para la investigación	X		

4. Criterio de validación del experto: Procede su aplicación: SI (X) NO ()

Nombre y apellidos	EDDY BALTAZAR MONTES
Dirección	JR. SOL DE LOS ANDES N° 406- PALIAN
Título profesional/ Especialidad	LICENCIADA EN ENFERMERIA
Grado académico	ESPECIALISTA EN NEONATOLOGIA
Mención	ENFERMERA DEL SERVICIO DE INTERNAMIENTO CONJUNTO DEL CENTRO DE SALUD CHILCA.


Eddy E. Baltazar Montes
 LIC. ENFERMERIA
 C.E.P 21539
 DNI. 19824372

Huancayo, 08 de Junio del 2023

Firma y sello

**REPORTE DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
(VALIDEZ DE CONTENIDO)**

1. Título de la Investigación: "Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de las púerperas del centro de salud Chilca, Huancayo, 2023"

2. Autora de la Investigación

- Hidalgo Cristobal Harbis Nataly

- Noa Curo Nelida Elizabeth

3. Nombre del instrumento: Cuestionario 2 para la variable: Satisfacción de las Púerperas

4. Nombre del experto: EDDY BALTAZAR MONTES

5. Área de desempeño laboral: AREA DE INTERNAMIENTO CONJUNTO DEL CENTRO DE SALUD CHILCA. NIVEL 1-4 LICENCIADA EN ENFERMERIA CON ESPECIALIDAD DE NEONATOLOGIA

Marque en el recuadro respectivo, si el instrumento a su juicio cumple o no con el criterio exigido:

N°	Indicadores de evaluación del instrumento	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Si	No	Sugerencia
1	Claridad	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión. Su sintáctica y semántica son adecuadas.	<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Objetividad	Están expresados en conductas observables y medibles.	<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.	<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Organización	Existe una organización lógica	<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems para obtener la medición de la variable.	<input checked="" type="checkbox"/>		
6	Adecuación	Adecuado para valorar el constructo o variable a medir	<input checked="" type="checkbox"/>		
7	Consistencia	Están basados en aspectos teóricos y científicos.	<input checked="" type="checkbox"/>		
8	Coherencia	Existe relación lógica de los ítems con los índices, indicadores y dimensiones.	<input checked="" type="checkbox"/>		
9	Metodología	La estructura sigue un orden lógico.	<input checked="" type="checkbox"/>		
10	Significatividad	Es útil y adecuado para la investigación	<input checked="" type="checkbox"/>		

4. Criterio de validación del experto: Procede su aplicación: SI () NO ()

Nombre y apellidos	EDDY BALTAZAR MONTES
Dirección	JR. SOL DE LOS ANDES N° 406- PALIAN
Título profesional/ Especialidad	LICENCIADA EN ENFERMERIA
Grado académico	ESPECIALISTA EN NEONATOLOGIA
Mención	ENFERMERA DEL SERVICIO DE INTERNAMIENTO CONJUNTO DEL CENTRO DE SALUD CHILCA.

Huancayo, 08 de Junio del 2023


Eddy E. Baltazar Montes
LIC. ENFERMERIA
C.E.P 21539
DNI. 19824372

Firma y sello

**REPORTE DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
(VALIDEZ DE CONTENIDO)**

1. Título de la Investigación: "Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de las púerperas del centro de salud Chilca, Huancayo, 2023"

2. Autora de la Investigación

- Hidalgo Cristobal Harbis Nataly

- Noa Curo Nelida Elizabeth

3. Nombre del instrumento: Cuestionario 1 para la variable: Calidad del Cuidado de Enfermería

4. Nombre del experto: KARINA MUÑOZ TERBULLINO

5. Área de desempeño laboral: AREA DE INTERNAMIENTO CONJUNTO DEL CENTRO DE SALUD CHILCA. NIVEL 1-4 LICENCIADA EN ENFERMERIA CON ESPECIALIDAD DE NEONATOLOGIA

Marque en el recuadro respectivo, si el instrumento a su juicio cumple o no con el criterio exigido:

N°	Indicadores de evaluación del instrumento	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Si	No	Sugerencia
1	Claridad	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión. Su sintáctica y semántica son adecuadas.	X		
2	Objetividad	Están expresados en conductas observables y medibles.	X		
3	Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.	X		
4	Organización	Existe una organización lógica	X		
5	Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems para obtener la medición de la variable.	X		
6	Adecuación	Adecuado para valorar el constructo o variable a medir	X		
7	Consistencia	Están basados en aspectos teóricos y científicos.	X		
8	Coherencia	Existe relación lógica de los ítems con los índices, indicadores y dimensiones.	X		
9	Metodología	La estructura sigue un orden lógico.	X		
10	Significatividad	Es útil y adecuado para la investigación	X		

4. Criterio de validación del experto: Procede su aplicación: SI (X) NO()

Nombre y apellidos	KARINA MUÑOZ TERBULLINO
Dirección	JR. AMAZONAS N° 1297- HUANCAYO
Título profesional/ Especialidad	LICENCIADA EN ENFERMERIA
Grado académico	ESPECIALISTA EN NEONATOLOGIA
Mención	ENFERMERA DEL SERVICIO DE INTERNAMIENTO CONJUNTO DEL CENTRO DE SALUD CHILCA.

Huancayo, 09 de Junio del 2023


 Lic. Karina Muñoz Terbullino
 C. E. P. 29026

Firma y sello

**REPORTE DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
(VALIDEZ DE CONTENIDO)**

1. Título de la Investigación: "Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de las puérperas del centro de salud Chilca, Huancayo, 2023"

2. Autora de la Investigación

- Hidalgo Cristobal Harbis Nataly

- Noa Curo Nelida Elizabeth

3. Nombre del instrumento: Cuestionario 2 para la variable: Satisfacción de las Puérperas

4. Nombre del experto: KARINA MUÑOZ TERBULLINO

5. Área de desempeño laboral: AREA DE INTERNAMIENTO CONJUNTO DEL CENTRO DE SALUD CHILCA. NIVEL 1-4 LICENCIADA EN ENFERMERIA CON ESPECIALIDAD DE NEONATOLOGIA

Marque en el recuadro respectivo, si el instrumento a su juicio cumple o no con el criterio exigido:

N°	Indicadores de evaluación del instrumento	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Si	No	Sugerencia
1	Claridad	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión. Su sintáctica y semántica son adecuadas.	<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Objetividad	Están expresados en conductas observables y medibles.	<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.	<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Organización	Existe una organización lógica	<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems para obtener la medición de la variable.	<input checked="" type="checkbox"/>		
6	Adecuación	Adecuado para valorar el constructo o variable a medir	<input checked="" type="checkbox"/>		
7	Consistencia	Están basados en aspectos teóricos y científicos.	<input checked="" type="checkbox"/>		
8	Coherencia	Existe relación lógica de los ítems con los índices, indicadores y dimensiones.	<input checked="" type="checkbox"/>		
9	Metodología	La estructura sigue un orden lógico.	<input checked="" type="checkbox"/>		
10	Significatividad	Es útil y adecuado para la investigación	<input checked="" type="checkbox"/>		

4. Criterio de validación del experto: Procede su aplicación: SI NO ()

Nombre y apellidos	KARINA MUÑOZ TERBULLINO
Dirección	JR. AMAZONAS N° 1297- HUANCAYO
Título profesional/ Especialidad	LICENCIADA EN ENFERMERIA
Grado académico	ESPECIALISTA EN NEONATOLOGIA
Mención	ENFERMERA DEL SERVICIO DE INTERNAMIENTO CONJUNTO DEL CENTRO DE SALUD CHILCA.

Huancayo, 09 de Junio del 2023



Firma y sello

**REPORTE DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
(VALIDEZ DE CONTENIDO)**

1. Título de la Investigación: "Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de las puerperas del centro de salud Chilca, Huancayo, 2023"
2. Autora de la Investigación
 - Hidalgo Cristobal Harbis Nataly
 - Noa Curo Nelida Elizabeth
3. Nombre del instrumento: Cuestionario 1 para la variable: Calidad del Cuidado de enfermería
4. Nombre del experto: APONTE QUINTO NANCY
5. Área de desempeño laboral: JEFA DE ENFERMERAS DEL AREA DE INTERNAMIENTO CONJUNTO DEL CENTRO DE SALUD CHILCA. NIVEL 1-4, LICENCIADA EN ENFERMERIA CON ESPECIALIDAD DE NEONATOLOGIA.

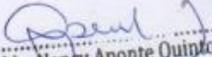
Marque en el recuadro respectivo, si el instrumento a su juicio cumple o no con el criterio exigido:

N°	Indicadores de evaluación del instrumento	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Si	No	Sugerencia
1	Claridad	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión. Su sintáctica y semántica son adecuadas.	<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Objetividad	Están expresados en conductas observables y medibles.	<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.	<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Organización	Existe una organización lógica	<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems para obtener la medición de la variable.	<input checked="" type="checkbox"/>		
6	Adecuación	Adecuado para valorar el constructo o variable a medir	<input checked="" type="checkbox"/>		
7	Consistencia	Están basados en aspectos teóricos y científicos.	<input checked="" type="checkbox"/>		
8	Coherencia	Existe relación lógica de los ítems con los índices, indicadores y dimensiones.	<input checked="" type="checkbox"/>		
9	Metodología	La estructura sigue un orden lógico.	<input checked="" type="checkbox"/>		
10	Significatividad	Es útil y adecuado para la investigación	<input checked="" type="checkbox"/>		

4. Criterio de validación del experto: Procede su aplicación: SI NO ()

Nombre y apellidos	APONTE QUINTO NANCY
Dirección	PSJ. UNION S/N CHILCA
Título profesional/ Especialidad	LICENCIADA EN ENFERMERIA
Grado académico	ESPECIALISTA EN NEONATOLOGIA
Mención	JEFA DE ENFERMERAS DEL SERVICIO DE INTERNAMIENTO CONJUNTO DEL CENTRO DE SALUD CHILCA.

Huancayo, 14 de Junio del 2023


 Lic. Nancy Aponte Quinto
 ENFERMERA
 C.E.P. 24409 - R.N.E. 22339

Firma y sello

**REPORTE DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
(VALIDEZ DE CONTENIDO)**

1. Título de la Investigación: "Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de las púerperas del centro de salud Chilca, Huancayo, 2023"

2. Autora de la Investigación

- Hidalgo Cristobal Harbis Nataly

- Noa Curo Nelida Elizabeth

3. Nombre del instrumento: Cuestionario 2 para la variable: Satisfacción de las Púerperas

4. Nombre del experto: APONTE QUINTO NANCY

5. Área de desempeño laboral: LICENCIADA EN ENFERMERIA CON ESPECIALIDAD DE NEONATOLOGIA, JEFA DE ENFERMERAS DEL AREA DE INTERNAMIENTO CONJUNTO DEL CENTRO DE SALUD CHILCA. NIVEL 1-4

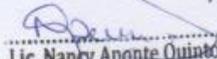
Marque en el recuadro respectivo, si el instrumento a su juicio cumple o no con el criterio exigido:

N°	Indicadores de evaluación del instrumento	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Si	No	Sugerencia
1	Claridad	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión. Su sintáctica y semántica son adecuadas.	X		
2	Objetividad	Están expresados en conductas observables y medibles.	X		
3	Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.	X		
4	Organización	Existe una organización lógica	X		
5	Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems para obtener la medición de la variable.	X		
6	Adecuación	Adecuado para valorar el constructo o variable a medir	X		
7	Consistencia	Están basados en aspectos teóricos y científicos.	X		
8	Coherencia	Existe relación lógica de los ítems con los índices, indicadores y dimensiones.	X		
9	Metodología	La estructura sigue un orden lógico.	X		
10	Significatividad	Es útil y adecuado para la investigación	X		

4. Criterio de validación del experto: Procede su aplicación: SI (X) NO ()

Nombre y apellidos	APONTE QUINTO NANCY
Dirección	PSJ. UNION S/N CHILCA
Título profesional/ Especialidad	LICENCIADA EN ENFERMERIA
Grado académico	ESPECIALISTA EN NEONATOLOGIA
Mención	JEFA DE ENFERMERAS DEL SERVICIO DE INTERNAMIENTO CONJUNTO DEL CENTRO DE SALUD CHILCA.

Huancayo, 14 de Junio del 2023


 Lic. Nancy Aponte Quinto
 ENFERMERA
 C.E.P. 24409 - R.N.E. 22339

Firma y sello

5. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es conducida por Harbis Nataly Hidalgo Cristobal y Nelida Elizabeth Noa Curo, estudiantes de la Universidad Continental.

El título del estudio es: Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de las púerperas del centro de salud Chilca, Huancayo, 2023. El objetivo es determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción de las púerperas del centro de salud Chilca, Huancayo, 2023.

Procedimiento: Si usted decide acceder a participar en esta investigación, debe tener en cuenta que se le aplicarán dos cuestionarios que evalúan la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las púerperas.

Riesgos: No evidencia algún riesgo si acepta participar.

Beneficios: La participación en este estudio es estrictamente voluntaria, por lo que no obtendrá beneficio alguno. Por otro lado, su participación contribuirá al estudio de la problemática anteriormente citada y detallada. Asimismo, se le agradecerá de manera verbal por su participación.

Confidencialidad y duración: La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. El tiempo de duración de los cuestionarios son alrededor de 15 minutos y su respuesta será codificada usando un número de identificación y, por lo tanto, será anónima. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas. Desde ya le agradecemos su participación.

Por ende, luego de haber leído detalladamente cada punto explicado, yo acepto formar parte del presente estudio teniendo en cuenta que no es de manera obligatoria.

Chilca, Huancayo, de..... de.....

.....
Nombre y firma del responsable del
participante

.....
Nombre y firma del investigador
responsable

6. Permiso Institucional

 "Año de la unidad, la paz y el desarrollo" 

CARTA DE ACEPTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Chilca, 11 de agosto del 2023

Srta.:

- ✓ NOA CURO, Nelida Elizabeth.
- ✓ HIDALGO CRISTOBAL, Harbis Nataly.

ASUNTO: Autorización para realizar trabajo de investigación

De mi mayor consideración:

Con singular agrado me dirijo a ustedes, para expresarle mi saludo a nombre de la Micro Red de Salud de Chilca que me honro en dirigir y a la vez darle a conocer que visto su solicitud se autoriza la aplicación de instrumentos del Proyecto de investigación titulado **"CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LAS PUÉRPERAS DEL CENTRO DE SALUD DE CHILCA, HUANCAYO, 2023"**. Esta jefatura **Autoriza** la realización de la misma, en el Centro de Salud de Chilca. Periodo de la investigación: 12 de agosto al 12 de Setiembre del 2023. Considerando para la realización del trabajo de investigación los siguientes datos:

1. NOA CURO, Nelida Elizabeth; identificada con DNI 70796236
2. HIDALGO CRISTOBAL, Harbis Nataly; identificada con DNI 71240141

Sin otro particular me despido de ustedes, no sin antes testimoniarles los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente;


GOBIERNO REGIONAL - JUNIN
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD, JUNIN
RED DE SALUD VALLE DEL MANTARO
MICRO-RED DE SALUD CHILCA
M.C. Robert M. Quintanilla Castilla
JEFE DE LA MICRO-RED DE SALUD CHILCA
C.M.P. 62001



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



CARTA DE ACEPTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Chilca, 13 de setiembre del 2023

Srta.:

- ✓ HIDALGO CRISTOBAL, Harbis Nataly.
- ✓ NOA CURO, Nelida Elizabeth.

ASUNTO: Ampliación de Autorización para realizar trabajo de investigación

De mi mayor consideración:

Con singular agrado me dirijo a ustedes, para expresarle mi saludo a nombre de la Micro Red de Salud de Chilca que me honro en dirigir y a la vez darle a conocer que visto su solicitud se autoriza la ampliación para la aplicación de instrumentos del Proyecto de investigación titulado "**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DE LAS PUERPERAS DEL CENTRO DE SALUD CHILCA – HUANCAYO 2023**". Esta jefatura **Autoriza** la ampliación para la realización de la misma, en el Centro de Salud de Chilca. Periodo de ampliación de la investigación: 13 de setiembre al 13 de octubre del 2023. Considerando para la realización del trabajo de investigación los siguientes datos:

1. HIDALGO CRISTOBAL, Harbis Nataly, identificada con DNI 71240141.
2. NOA CURO, Nelida Elizabeth, identificada con DNI 70796236.

Sin otro particular me despido de ustedes, no sin antes testimoniarles los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente;

GOBIERNO REGIONAL - JUNIN
DIRECCION REGIONAL DE SALUD JUNIN
INSTITUTO VIAL DEL MARTIARO
MICRO RED DE SALUD CHILCA
M. C. Robert M. Quintanilla Castilla
JEFE DE LA MICRO RED DE SALUD CHILCA
CMP. 82001

7. Evidencias fotográficas





8. Data de nacimientos en el Centro de Salud Chilca

LIBRO DE REGISTRO											
MES	DIAS	APellidos y Nombres	Sexo	Edad	Estado Civil	Profesión	Religión	Color de Ojos	Color de Cabello	Color de Piel	Observaciones
26	26	Maldonado	X	27	X						
27	27	Poma	X	27	X						
28	28	Alvarado	X	27	X						
29	29	Alvarado	X	27	X						
30	30	Alvarado	X	27	X						
31	31	Alvarado	X	27	X						
32	32	Alvarado	X	27	X						
33	33	Alvarado	X	27	X						
34	34	Alvarado	X	27	X						
35	35	Alvarado	X	27	X						
36	36	Alvarado	X	27	X						
37	37	Alvarado	X	27	X						

ATENCIÓN DE NEONATALES											
Fecha	Nombre	Sexo	Edad	Estado Civil	Profesión	Religión	Color de Ojos	Color de Cabello	Color de Piel	Observaciones	Atención
26/08/20	Maldonado	M	27	X							
27/08/20	Poma	M	27	X							
28/08/20	Alvarado	M	27	X							
29/08/20	Alvarado	M	27	X							
30/08/20	Alvarado	M	27	X							
31/08/20	Alvarado	M	27	X							
32/08/20	Alvarado	M	27	X							
33/08/20	Alvarado	M	27	X							
34/08/20	Alvarado	M	27	X							
35/08/20	Alvarado	M	27	X							
36/08/20	Alvarado	M	27	X							
37/08/20	Alvarado	M	27	X							

LIBRO DE REGISTRO											
MES	DIAS	Apellidos y Nombres	Sexo	Edad	Estado Civil	Profesión	Religión	Color de Ojos	Color de Cabello	Color de Piel	Observaciones
30	30	Alvarado	X	27	X						
31	31	Alvarado	X	27	X						
32	32	Alvarado	X	27	X						
33	33	Alvarado	X	27	X						
34	34	Alvarado	X	27	X						
35	35	Alvarado	X	27	X						
36	36	Alvarado	X	27	X						
37	37	Alvarado	X	27	X						
38	38	Alvarado	X	27	X						
39	39	Alvarado	X	27	X						
40	40	Alvarado	X	27	X						
41	41	Alvarado	X	27	X						
42	42	Alvarado	X	27	X						
43	43	Alvarado	X	27	X						
44	44	Alvarado	X	27	X						

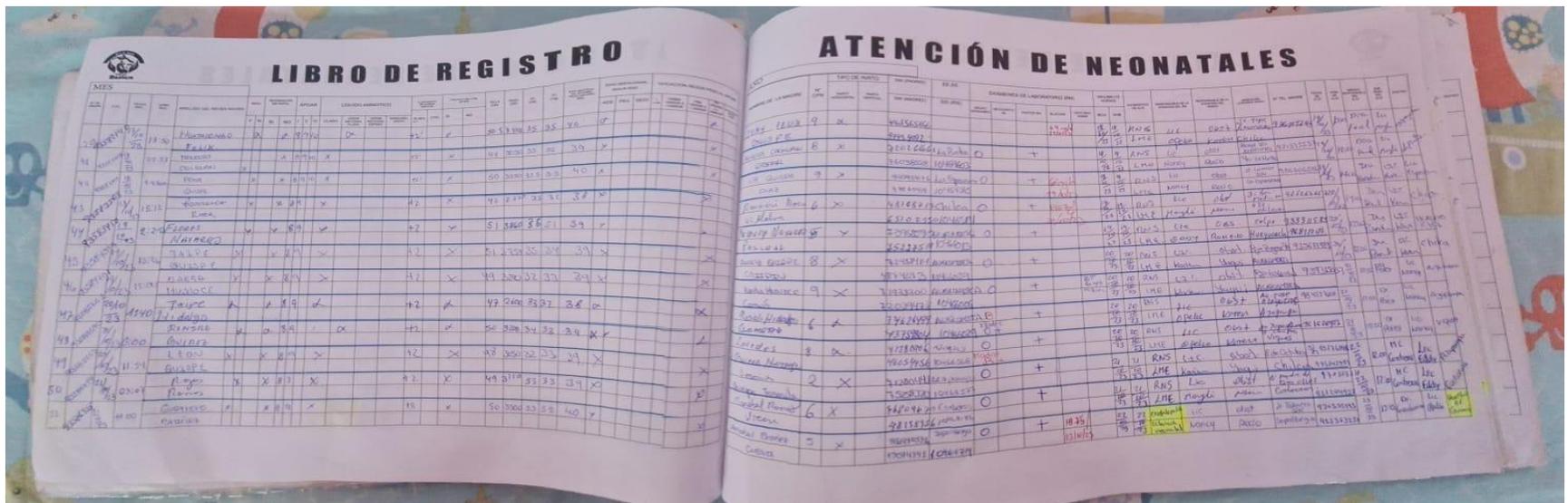
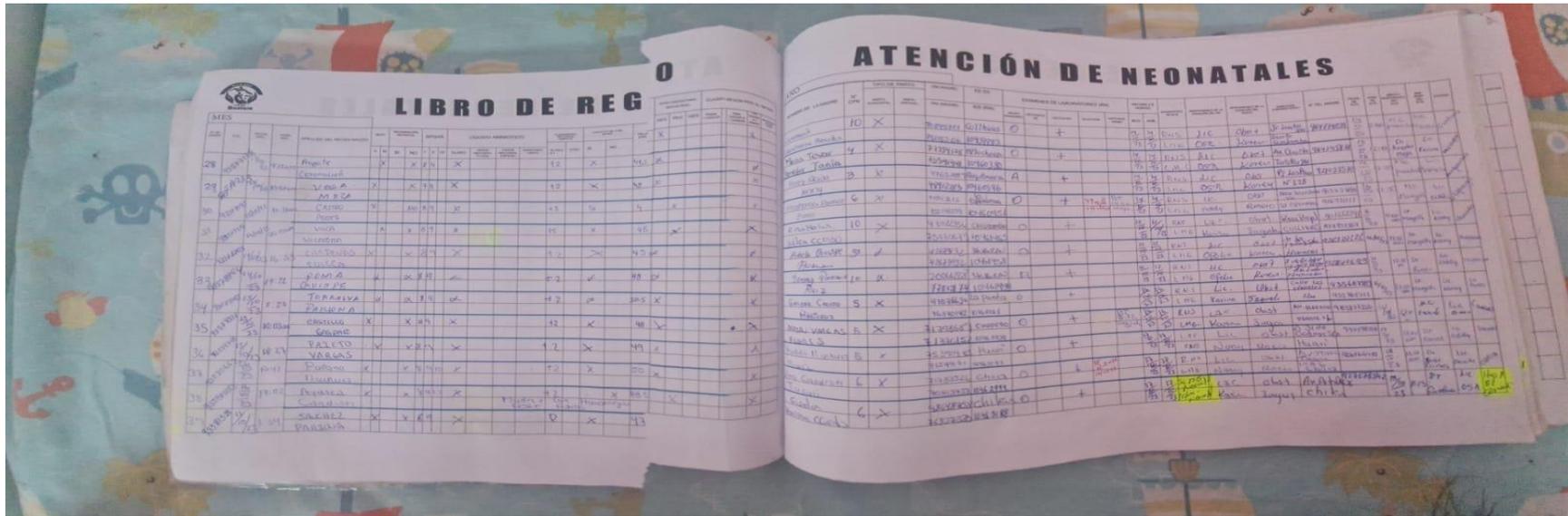
ATENCIÓN DE NEONATALES											
Fecha	Nombre	Sexo	Edad	Estado Civil	Profesión	Religión	Color de Ojos	Color de Cabello	Color de Piel	Observaciones	Atención
30/08/20	Alvarado	M	27	X							
31/08/20	Alvarado	M	27	X							
32/08/20	Alvarado	M	27	X							
33/08/20	Alvarado	M	27	X							
34/08/20	Alvarado	M	27	X							
35/08/20	Alvarado	M	27	X							
36/08/20	Alvarado	M	27	X							
37/08/20	Alvarado	M	27	X							
38/08/20	Alvarado	M	27	X							
39/08/20	Alvarado	M	27	X							
40/08/20	Alvarado	M	27	X							
41/08/20	Alvarado	M	27	X							
42/08/20	Alvarado	M	27	X							
43/08/20	Alvarado	M	27	X							
44/08/20	Alvarado	M	27	X							

LIBRO DE REGISTRO												ATENCIÓN DE NEONATALES											
MES: SEPTIEMBRE 2023												MOMENTO DE ATENCIÓN											
FECHA	HORA	NOMBRE	EDAD	SEXO	ESTADO	DIAGNÓSTICO	TRATAMIENTO	EVOLUCIÓN	OTROS	FECHA	HORA	NOMBRE	EDAD	SEXO	ESTADO	DIAGNÓSTICO	TRATAMIENTO	EVOLUCIÓN	OTROS				
01	08:30	Alonso	12	M	X					01	08:30	Alonso	12	M	X								
02	08:20	Quilca	12	M	X					02	08:20	Quilca	12	M	X								
03	08:20	Quilca	12	M	X					03	08:20	Quilca	12	M	X								
04	08:20	Quilca	12	M	X					04	08:20	Quilca	12	M	X								
05	08:20	Quilca	12	M	X					05	08:20	Quilca	12	M	X								
06	08:20	Quilca	12	M	X					06	08:20	Quilca	12	M	X								
07	08:20	Quilca	12	M	X					07	08:20	Quilca	12	M	X								
08	08:20	Quilca	12	M	X					08	08:20	Quilca	12	M	X								
09	08:20	Quilca	12	M	X					09	08:20	Quilca	12	M	X								
10	08:20	Quilca	12	M	X					10	08:20	Quilca	12	M	X								
11	08:20	Quilca	12	M	X					11	08:20	Quilca	12	M	X								
12	08:20	Quilca	12	M	X					12	08:20	Quilca	12	M	X								

LIBRO DE REGISTRO												ATENCIÓN DE NEONATALES											
MES: SEPTIEMBRE 2023												MOMENTO DE ATENCIÓN											
FECHA	HORA	NOMBRE	EDAD	SEXO	ESTADO	DIAGNÓSTICO	TRATAMIENTO	EVOLUCIÓN	OTROS	FECHA	HORA	NOMBRE	EDAD	SEXO	ESTADO	DIAGNÓSTICO	TRATAMIENTO	EVOLUCIÓN	OTROS				
13	08:20	Normanda	12	F	X					13	08:20	Normanda	12	F	X								
14	08:20	Normanda	12	F	X					14	08:20	Normanda	12	F	X								
15	08:20	Normanda	12	F	X					15	08:20	Normanda	12	F	X								
16	08:20	Normanda	12	F	X					16	08:20	Normanda	12	F	X								
17	08:20	Normanda	12	F	X					17	08:20	Normanda	12	F	X								
18	08:20	Normanda	12	F	X					18	08:20	Normanda	12	F	X								
19	08:20	Normanda	12	F	X					19	08:20	Normanda	12	F	X								
20	08:20	Normanda	12	F	X					20	08:20	Normanda	12	F	X								
21	08:20	Normanda	12	F	X					21	08:20	Normanda	12	F	X								
22	08:20	Normanda	12	F	X					22	08:20	Normanda	12	F	X								
23	08:20	Normanda	12	F	X					23	08:20	Normanda	12	F	X								
24	08:20	Normanda	12	F	X					24	08:20	Normanda	12	F	X								

LIBRO DE REGISTRO										ATENCIÓN DE NEONATALES											
MES	DIA	HORA	APellidos del recién nacido	SEXO	EDAD	ESTADO	TIPO DE PARTO	ESTADO DE LA MADRE	ESTADO DEL BEBÉ	ESTADO DEL PADRE	ESTADO DEL ABUELO	ESTADO DE LA ABUELA	ESTADO DEL TATARO	ESTADO DE LA TATARINA	ESTADO DEL TATARO	ESTADO DE LA TATARINA	ESTADO DEL TATARO	ESTADO DE LA TATARINA	ESTADO DEL TATARO	ESTADO DE LA TATARINA	
4	14/01	14:00	RODRIGUEZ	M	38	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5	15/01	10:00	MARTINEZ	F	35	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6	16/01	12:00	PEREZ	M	32	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7	17/01	11:00	GARCIA	F	30	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8	18/01	13:00	LOPEZ	M	28	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9	19/01	14:00	RAMIREZ	F	26	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10	20/01	15:00	RODRIGUEZ	M	24	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11	21/01	16:00	MARTINEZ	F	22	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
12	22/01	17:00	PEREZ	M	20	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
13	23/01	18:00	GARCIA	F	18	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
14	24/01	19:00	LOPEZ	M	16	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
15	25/01	20:00	RAMIREZ	F	14	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
16	26/01	21:00	RODRIGUEZ	M	12	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
17	27/01	22:00	MARTINEZ	F	10	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
18	28/01	23:00	PEREZ	M	8	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
19	29/01	24:00	GARCIA	F	6	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
20	30/01	25:00	LOPEZ	M	4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
21	31/01	26:00	RAMIREZ	F	2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

LIBRO DE REGISTRO										ATENCIÓN DE NEONATALES											
MES	DIA	HORA	Apellidos del recién nacido	SEXO	EDAD	ESTADO	TIPO DE PARTO	ESTADO DE LA MADRE	ESTADO DEL BEBÉ	ESTADO DEL PADRE	ESTADO DEL ABUELO	ESTADO DE LA ABUELA	ESTADO DEL TATARO	ESTADO DE LA TATARINA	ESTADO DEL TATARO	ESTADO DE LA TATARINA	ESTADO DEL TATARO	ESTADO DE LA TATARINA	ESTADO DEL TATARO	ESTADO DE LA TATARINA	
14	14/02	11:00	RAMOS	M	38	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
15	15/02	12:00	MARTINEZ	F	35	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
16	16/02	13:00	PEREZ	M	32	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
17	17/02	14:00	GARCIA	F	30	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
18	18/02	15:00	LOPEZ	M	28	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
19	19/02	16:00	RAMIREZ	F	26	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
20	20/02	17:00	RODRIGUEZ	M	24	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
21	21/02	18:00	MARTINEZ	F	22	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
22	22/02	19:00	PEREZ	M	20	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
23	23/02	20:00	GARCIA	F	18	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
24	24/02	21:00	LOPEZ	M	16	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
25	25/02	22:00	RAMIREZ	F	14	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
26	26/02	23:00	RODRIGUEZ	M	12	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
27	27/02	24:00	MARTINEZ	F	10	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
28	28/02	25:00	PEREZ	M	8	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
29	29/02	26:00	GARCIA	F	6	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
30	30/02	27:00	LOPEZ	M	4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
31	31/02	28:00	RAMIREZ	F	2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X



LIBRO DE REGISTRO														
MIS														
MES	DIA	HORA	NOMBRE DEL NEONATO	SEXO		APGAR	Líquido Amniótico		Peso		Evaluación de la Salud			
				M	F		Claro	Verde	kg	g	1	2		
52	12:55		ESMERALDA Derech	X		8.9	X		5.1	X	48.000	37.33	3.1	X
53	12:00		SOTO	X		1.9	X		5.1	X	80.000	35.00	3.7	X
54	1:00		BASILIO LUCAS	X		6.9	X		5.1	X	48.000	34.33	3.1	X
55	16:12		CONCEPCION MORALES	X		8.9	X		5.1	X	51.000	32.04	3.9	X
56	00:00		REBE	X		8.9	X		5.1	X	49.000	37.99	3.1	X
57	00:30		ISABELA GARCIA	X		8.9	X		5.1	X	49.000	37.33	3.0	X
58	19:48		JULIAN LOPEZ	X		8.9	X		5.1	X	49.000	37.33	3.1	X
59	23:35		RICARDO MORALES	X		8.9	X		5.1	X	47.000	31.33	3.1	X
60	7:55		ROSA PARRA	X		8.9	X		5.1	X	49.000	37.33	3.1	X
61	2:15		FRANCISCA SOLÍS	X		8.9	X		5.1	X	49.000	37.33	3.1	X
62	00:00		QUINCE SOLÍS	X		1.9	X		5.1	X	50.000	35.33	4.0	X
63	12:36		VALERIA GARCIA	X		8.9	X		5.1	X	48.000	33.33	3.9	X

ATENCIÓN DE NEONATALES																	
MIS																	
NOMBRE DE LA MADRE	EDAD	TIPO DE PARTO	SEXO	FECHA	DINAMICA DE LA LABORACION		TIPO DE PARTO	FECHA	LUGAR DE NACIMIENTO	NOMBRE DEL NEONATO	SEXO	FECHA	LUGAR DE NACIMIENTO	NOMBRE DEL NEONATO	SEXO	FECHA	LUGAR DE NACIMIENTO
					Inicio	Fin											
ESMERALDA	28	X	F	12/55	0	+	12/55	12:55	ESMERALDA	F	12/55	12:55	ESMERALDA	F	12/55	12:55	ESMERALDA
SOTO	28	X	F	12:00	0	+	12:00	12:00	SOTO	F	12:00	12:00	SOTO	F	12:00	12:00	SOTO
BASILIO	28	X	F	1:00	0	+	1:00	1:00	BASILIO	F	1:00	1:00	BASILIO	F	1:00	1:00	BASILIO
CONCEPCION	28	X	F	16:12	0	+	16:12	16:12	CONCEPCION	F	16:12	16:12	CONCEPCION	F	16:12	16:12	CONCEPCION
REBE	28	X	F	00:00	0	+	00:00	00:00	REBE	F	00:00	00:00	REBE	F	00:00	00:00	REBE
ISABELA	28	X	F	00:30	0	+	00:30	00:30	ISABELA	F	00:30	00:30	ISABELA	F	00:30	00:30	ISABELA
JULIAN	28	X	F	19:48	0	+	19:48	19:48	JULIAN	F	19:48	19:48	JULIAN	F	19:48	19:48	JULIAN
RICARDO	28	X	F	23:35	0	+	23:35	23:35	RICARDO	F	23:35	23:35	RICARDO	F	23:35	23:35	RICARDO
ROSA	28	X	F	7:55	0	+	7:55	7:55	ROSA	F	7:55	7:55	ROSA	F	7:55	7:55	ROSA
FRANCISCA	28	X	F	2:15	0	+	2:15	2:15	FRANCISCA	F	2:15	2:15	FRANCISCA	F	2:15	2:15	FRANCISCA
QUINCE	28	X	F	00:00	0	+	00:00	00:00	QUINCE	F	00:00	00:00	QUINCE	F	00:00	00:00	QUINCE
VALERIA	28	X	F	12:36	0	+	12:36	12:36	VALERIA	F	12:36	12:36	VALERIA	F	12:36	12:36	VALERIA

LIBRO DE REGISTRO														
MIS														
MES	DIA	HORA	NOMBRE DEL NEONATO	SEXO		APGAR	Líquido Amniótico		Peso		Evaluación de la Salud			
				M	F		Claro	Verde	kg	g	1	2		
64	20:55		ELIAN SOLÍS	X		8.9	X		5.1	X	50.000	37.33	3.1	X
65	02:32		Mendel BARRA	X		8.9	X		5.1	X	41.294	33.32	3.4	X
Noviembre 2023														
66	6:30		HILDA SOLÍS	X		8.9	X		5.1	X	51.000	32.33	3.7	X
67	1:01		ANDREA ALVARO	X		8.9	X		5.1	X	50.000	37.33	3.0	X
68	00:42		ANTONIO BARRA	X		8.9	X		5.1	X	49.000	34.33	4.0	X
69	2:08		PIRE GARCIA	X		8.9	X		5.1	X	49.000	37.33	3.2	X
70	1:1		ANGEL VALLE	X		8.9	X		5.1	X	48.000	31.33	3.9	X
71	7:40		REYES SOLÍS	X		8.9	X		5.1	X	44.000	34.33	3.1	X
72	11:50		DANIELA ALVARO	X		8.9	X		5.1	X	46.000	31.32	4.0	X
73	20:25		HUGO CARRERA	X		8.9	X		5.1	X	41.000	34.33	3.8	X
74	7:50		TUPAC JAN	X		8.9	X		5.1	X	49.000	37.33	3.1	X
75	11:24		ROSA VASQUEZ	X		8.9	X		5.1	X	41.000	31.32	3.9	X

ATENCIÓN DE NEONATALES																	
MIS																	
NOMBRE DE LA MADRE	EDAD	TIPO DE PARTO	SEXO	FECHA	DINAMICA DE LA LABORACION		TIPO DE PARTO	FECHA	LUGAR DE NACIMIENTO	NOMBRE DEL NEONATO	SEXO	FECHA	LUGAR DE NACIMIENTO	NOMBRE DEL NEONATO	SEXO	FECHA	LUGAR DE NACIMIENTO
					Inicio	Fin											
ELIAN	28	X	M	20:55	0	+	20:55	20:55	ELIAN	M	20:55	20:55	ELIAN	M	20:55	20:55	ELIAN
Mendel	28	X	M	02:32	0	+	02:32	02:32	Mendel	M	02:32	02:32	Mendel	M	02:32	02:32	Mendel
HILDA	28	X	F	6:30	0	+	6:30	6:30	HILDA	F	6:30	6:30	HILDA	F	6:30	6:30	HILDA
ANDREA	28	X	F	1:01	0	+	1:01	1:01	ANDREA	F	1:01	1:01	ANDREA	F	1:01	1:01	ANDREA
ANTONIO	28	X	M	00:42	0	+	00:42	00:42	ANTONIO	M	00:42	00:42	ANTONIO	M	00:42	00:42	ANTONIO
PIRE	28	X	M	2:08	0	+	2:08	2:08	PIRE	M	2:08	2:08	PIRE	M	2:08	2:08	PIRE
ANGEL	28	X	M	1:1	0	+	1:1	1:1	ANGEL	M	1:1	1:1	ANGEL	M	1:1	1:1	ANGEL
REYES	28	X	M	7:40	0	+	7:40	7:40	REYES	M	7:40	7:40	REYES	M	7:40	7:40	REYES
DANIELA	28	X	F	11:50	0	+	11:50	11:50	DANIELA	F	11:50	11:50	DANIELA	F	11:50	11:50	DANIELA
HUGO	28	X	M	20:25	0	+	20:25	20:25	HUGO	M	20:25	20:25	HUGO	M	20:25	20:25	HUGO
TUPAC	28	X	M	7:50	0	+	7:50	7:50	TUPAC	M	7:50	7:50	TUPAC	M	7:50	7:50	TUPAC
ROSA	28	X	F	11:24	0	+	11:24	11:24	ROSA	F	11:24	11:24	ROSA	F	11:24	11:24	ROSA