

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA**



**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PARTO EN  
PUÉRPERAS DEL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA  
DICIEMBRE 2021 – FEBRERO 2022**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

**OBSTETRA**

PRESENTADO POR:

**BACH. ANDREA CANCHARI TINEO  
BACH. GISELA LIZETH GUZMAN QUINTANILLA**

ASESORA:

**Mg. BRIGIDA PIEDAD RAMIREZ QUIJADA**

**AYACUCHO - PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

*Para el Todopoderoso, por amarnos con aquel amor infinito llamado JESÚS y estar en el día a día en nuestras vidas a través de su Espíritu Santo. A mis padres y familiares: Por su apoyo constante e incondicional.*

**Gisela Guzmán**

*Gracias a la deidad Omnipotente por ser el pilar fundamental de mi vida y fe, por apoyarme y motivarme a lo largo de estos años y por darme una vida agradable a su lado.*

**Andrea Canchari**

## **AGRADECIMIENTO**

A todos los docentes de la Escuela Profesional de Obstetricia de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga por prepararnos y brindarnos los conocimientos adquiridos.

A Dios por la oportunidad que nos da, de servir a la humanidad dándole la bienvenida a cada ser que viene a este mundo.

Al Centro de Salud San Juan Bautista, por su accesibilidad y apoyo para la ejecución de esta investigación.

A nuestra asesora la Mg. Brígida Piedad Ramírez Quijada por su paciencia y colaboración.

Al magister Wilmer Rivera Fuentes docente de quechua en la Universidad Nacional de san Cristóbal de Huamanga por su aporte con la traducción del instrumento SERVPERF en el idioma quechua para la presente investigación.

A todos aquellos que anónimamente participaron desinteresadamente en esta investigación.

## INDICE

	Pág.
Introducción .....	6
<b>CAPÍTULO I</b>	
Problema de investigación .....	7
Situación problemática.....	7
Planteamiento del problema. ....	9
Formulación del problema .....	11
Problema General .....	11
Objetivos.....	11
<b>CAPITULO II</b>	
Marco teórico .....	12
Antecedentes de investigación. ....	12
Base teórica científica.....	17
La Calidad.....	17
Calidad de atención en salud.....	18
Medición de la calidad .....	19
El modelo SERVPERF. ....	20
La percepción.....	21
El proceso de la percepción.....	22
El parto.....	22
La atención del parto. ....	23
Definición conceptual y operativa de términos.....	23
Variables .....	25
Hipótesis .....	25

### CAPITULO III

Metodología de la investigación.....	26
Tipo de investigación .....	26
Enfoque de investigación .....	26
Nivel de investigación .....	26
Diseño de investigación.....	26
Población .....	26
Muestra .....	26
Criterios de inclusión y exclusión .....	27
Técnica e instrumento de recolección de datos.....	28
Procedimientos de investigación .....	28
Procesamiento de recolección de datos.....	29
Consideraciones éticas .....	29

### CAPITULO IV

Resultados y discusión .....	30
Conclusiones .....	45
Recomendaciones .....	46
Referencia bibliográfica .....	47
Anexos.....	53

## INTRODUCCIÓN

El tema de la calidad de atención en salud no siempre significa una adecuada respuesta a las necesidades de salud de la población, lo que se espera es cubrir satisfactoriamente las expectativas de las usuarias, dentro de ello consideramos que la atención del parto es importante para la reducción y prevención de la morbilidad materna<sup>1</sup>, tanto para la institución hospitalaria y el personal de Obstetricia porque permite mantener o modificar sus normas y técnicas en la atención del parto, para así mejorar la calidad del servicio brindado.<sup>2</sup>

En la presente investigación se aplicó el instrumento SERVPERF a 116 puérperas (previo consentimiento informado y con criterios de elegibilidad) con el Objetivo de Determinar la percepción de la calidad de atención del parto según puérperas del Centro de Salud San Juan Bautista diciembre 2021 – febrero 2022. Con un enfoque cuantitativo, Nivel correlacional y diseño prospectivo, transversal, descriptivo y observacional.

En cuanto a los resultados obtenidos, el 60.3% de las puérperas percibieron Buena la calidad de atención de su parto, mientras que el 23.3% refirieron haber percibido Regular calidad de atención, el 11.2% percibieron Mala calidad de atención de parto. Sobre las dimensiones de la escala SERVPERF valoradas como Buena por las puérperas fueron Aspectos Tangibles por un 45.7%, Capacidad de Respuesta valorada por un 42.2% y Fiabilidad por un 39.7%, Seguridad valorada por un 38.8%, y finalmente la dimensión Empatía por un 36.2%.

Por lo que; concluimos que de nuestra presente investigación las puérperas perciben la calidad de atención de parto como Buena, siendo mejor percibidas por las puérperas multíparas y convivientes, y que esta percepción no se vio afectada por la edad, paridad, grado de instrucción, procedencia, estado civil e idioma.

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.**

La salud materna, no solo comprende la ausencia de enfermedades, durante el embarazo, parto y postparto<sup>3</sup>, sino se considera parte esencial de la mujer, porque requiere los más altos niveles de bienestar físico - mental y social, con el fin de lograr un binomio saludable y una recuperación post parto pronta y eficaz.<sup>4</sup> Para lograr todo ello, se requiere brindar a la gestante una atención en salud con calidad que implique un enfoque intercultural, con un trato ecuánime y un perfil competente.

Teniendo esto como premisa, realizamos un sondeo a nivel mundial acerca de este tema y hallamos que en el año 2017, en Benín, norte de África, se hizo un análisis cuantitativo para poder identificar los factores que influyen en una buena atención materna, aún a pesar de existir la medicina tradicional y muy practicada por las pobladoras, el estudio arrojó que la mayoría de los partos culminan siendo atendidos en los Centros de Salud, por lo que la satisfacción sobre la atención con calidad es percibida como alta, ya que se cuenta con profesionales que poseen un perfil competente, pero respecto a la infraestructura, se detectó que existen limitaciones para contar con los materiales adecuados.<sup>5</sup> En el año 2018, Rosa Llobera publicó un artículo español titulado “Humanización de la atención Obstétrica: qué opinan las matronas” lo cual dio a conocer que las matronas encuestadas conciben la idea de que el parto y puerperio son atendidos como fisiológicos, así mismo;

garantizan la intimidad de cada paciente creando un clima de confianza y respeto, también aseveraron que la elevada carga asistencial les dificulta que la atención sea de calidad y que algunas técnicas no se realizan por miedo.<sup>6</sup>

Sin embargo, en el estudio rotulado “¿Violencia obstétrica en España, realidad o mito? 17.000 mujeres opinan” publicada en el 2019, tuvo como objetivo investigar la calidad percibida por las mujeres atendidas ya sea por parto, cesárea o aborto en centros sanitarios españoles, y su satisfacción con distintos aspectos tanto humanos como técnicos de los cuidados recibidos, de ello se reportó que el 45,8% de las mujeres dijeron que los sanitarios no solicitaron su consentimiento informado antes de cada técnica realizada, el 49% dijo que no tuvieron la oportunidad de dilucidar sus dudas y expresar sus miedos, el 38% percibió que durante el parto se realizaron técnicas innecesarias y perjudiciales para su salud, el 34% de las mujeres opinaron que habían sufrido violencia obstétrica. Este estudio concluyó que el nacimiento de un nuevo hijo(a) o su pérdida, son eventos que dejan un hito en la salud física, psíquica y emocional de una mujer y de su familia, y que el personal de salud debe reflexionar sobre el impacto que se genera por nuestros cuidados, basarlos en evidencia científica y tener el deber de respetar los derechos de la mujer y su bebé.<sup>7</sup>

Solo en el 2018 el Banco Interamericano de Desarrollo vislumbró una lista de países con las mejores y peores atenciones de salud con calidad, están distinguidas en puestos ordinales, posicionando a Chile en la cabeza de la lista de países con mejores servicios de salud y ocupando el puesto 8 a nivel global, dentro de ello tenemos en la sección “Peor desempeño” a Trinidad y Tobago en el puesto 60, Perú en el 61, Panamá en el 62, Haití en el 65, Guyana en el 66, Bolivia en el 67 y Guatemala en el 69.<sup>8</sup> La OMS en el año 2020 estableció que las estructuras esenciales para lograr una atención de calidad en salud son reducidas, ya que se estima que 1 de cada 8 centros sanitarios no tiene abastecimiento de agua, 1 de cada 5 no tiene servicio de saneamiento y 1 de cada 6 no tiene instalaciones para lavarse las manos en los diversos puntos de atención. Esto nos da a entender; que la entidad de mayor peso reconoce las deficiencias que tiene el sistema de salud en los

diferentes países, y no solo eso también; afirma que cada año 5,7 a 8,4 millones de muertes se debe a la atención de calidad deficiente en los países de ingresos bajos y medianos.<sup>3</sup>

Dentro de los últimos temas que se tiene, está la pandemia iniciada por el COVID-19, que en sus inicios ha favorecido a que muchos países latinoamericanos da a entorpecer defectuosos los trabajos en los sistemas de salud, en el Perú el 2021 se registró 423 muertes maternas hasta el 20 de noviembre, 55% más que en el 2019, la cobertura en salud se vio muy afectada ya que muchos puestos y centros de salud se cerraron.<sup>9</sup> La calidad de la atención en salud es un tema de importancia crítica, al que los profesionales de la salud deben dedicar la atención que se merece por el impacto que tiene en el bienestar de los pacientes.<sup>10</sup>

## **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

La idea de una mujer al concebir, torna en un nuevo mundo de dudas por conocer, muchas de ellas acuden a los servicios de salud con ciertas expectativas que los profesionales de la salud logran cubrir en tan solo 45 minutos de atención brindada, un tema tan controversial es la atención de parto, es por ello que el Minsa aprobó la Norma Técnica en Salud N° 518 – 2016 titulada “Norma Técnica de salud para la atención del parto vertical en el marco de los derechos humanos con pertinencia intercultural” que insta a la calidad de atención a las parturientas y puérperas para evitar futuras complicaciones, norma que hasta la fecha está siendo aplicada en todo el Perú, esto contribuyó a satisfacer las necesidades de las usuarias respetando sus derechos y prácticas culturales.<sup>11</sup>

Lo importante para nosotras fue saber qué es lo que las mujeres piensan acerca de la atención que se brinda durante el parto, siendo más específicas ¿Qué es lo que ellas perciben? En la capital de nuestro país, en el año 2018 se publica el trabajo de investigación hecha por Napanga López que titula “Calidad de atención brindada por obstetras durante el parto según percepciones de las puérperas en el centro obstétrico del hospital de Ventanilla” Este estudio nos informó que el 55.06% la percibe como

satisfactoria por que se les permitió el apego (madre y niño) privacidad y que el personal de salud tuvo poca indiferencia al dolor de las pacientes.<sup>12</sup>

Mendoza León y Quispe Quispe, publicaron un estudio sobre cómo perciben las usuarias ayacuchanas del Essalud la satisfacción de la calidad de atención del parto, el 41.9% percibe que la atención de parto es Buena y solo 26.6% la percibe como Baja.<sup>13</sup> Lo cual nos demostró que la Buena percepción no sobrepasa la mitad más uno, es decir no llega al 50%, nos detuvimos aquí ya que esto da a entender que podrían existir deficiencias con respecto a brindar una Buena atención con calidad, esto podría deberse a algunos factores que puedan estar influyendo. Por otro lado, Naveda Pinco y Berrocal Ventura, investigaron sobre las percepciones de las puérperas sobre la calidad de atención de parto en mujeres también ayacuchanas, el 50% tenía una percepción Buena, y el otro 50% una percepción Regular<sup>14</sup>, lo cual también llamó nuestra atención porque fue realizada en el Centro de Salud San Juan Bautista.

Dicho establecimiento fue inicialmente fundado como posta sanitaria, después elevó su capacidad resolutive, logrando re-categorizar a Centro de Salud, luego fue declarada comunidad local de administración de salud (CLAS), en el año 2003 inició su proceso de gestión solicitando una mejor infraestructura, como primera etapa del gran proyecto "Centro de Salud I-4" Esto demostró que esta entidad de salud docente cuenta con el equipo completo de profesionales con competencia capaces de brindar una atención en salud calificada, es por ello que se aborda este estudio cuyo objetivo es Determinar la percepción de la calidad de atención del parto según las puérperas del Centro de Salud San Juan Bautista diciembre 2021 - febrero 2022.

### **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

#### **1.3.1. GENERAL:**

¿Cuál es la percepción de la calidad de atención del parto según puérperas del Centro de Salud San Juan Bautista diciembre 2021 – febrero 2022?

#### **1.3.2. ESPECÍFICOS:**

1. ¿Cuál es la percepción de las puérperas de estudio sobre la calidad de atención de parto por dimensiones de la escala SERVPERF modificado?
2. ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención de parto según las características maternas de las puérperas en estudio?
3. ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención de parto según las características sociodemográficas de las puérperas en estudio?

### **1.4. OBJETIVOS.**

#### **1.4.1. GENERAL:**

Determinar la percepción de la calidad de atención del parto según puérperas del Centro de Salud San Juan Bautista diciembre 2021 – febrero 2022.

#### **1.4.2. ESPECÍFICOS**

1. Determinar la percepción de las puérperas en estudio sobre la calidad de atención de parto por dimensiones de la escala SERVPERF modificado.
2. Determinar la percepción de la calidad de atención de parto según las características maternas de las puérperas en estudio.
3. Determinar la percepción de la calidad de atención de parto según las características sociodemográficas de las puérperas en estudio.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN.**

##### **2.1.1. Antecedentes Internacionales:**

###### **Espinoza Chavarrea T.M. y Ordóñez Cevallos A.P (Ecuador – 2016)**

“Evaluación de la calidad de atención del parto vaginal según la percepción de las pacientes atendidas en el Hospital Enrique Garcés” Cuyo objetivo de la investigación fue establecer la calidad de atención del parto vaginal según la percepción de las pacientes ecuatorianas. La metodología usada fue observacional, descriptivo y de corte transversal, al cual se empleó el cuestionario SERVPERF modificado a 126 mujeres, los resultados obtenidos fueron que el 73% tenían una edad de 18 a 35 años, 17 % eran mayores de 36 años y el 10% eran adolescentes, con respecto a su paridad el 7% eran nulíparas, el 39% eran gran multíparas y el 78% multíparas, en cuanto a sus dimensiones SERVPERF, el 49% de las pacientes percibió satisfacción amplia en cuanto a los aspectos tangibles, el 25% percibió satisfacción moderada en cuanto a confianza, el 34% percibió satisfacción amplia en cuanto a seguridad, el 43% percibió satisfacción amplia en cuanto a empatía, el 41% percibió satisfacción moderada en cuanto a dimensión de capacidad de respuesta rápida. De esta investigación se concluyó que el 87% de púerperas percibió como satisfactoria la calidad de atención de parto vaginal.<sup>15</sup>

**García Torres O. y et al. (México – 2018)** “Percepción del parto humanizado en pacientes en periodo de puerperio realizada en octubre de 2018 a enero de 2019 en el servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Zona No. 1 del Instituto Mexicano del Seguro Social” El objetivo fue saber el nivel de percepción del parto humanizado. La metodología aplicada fue descriptiva, prospectiva, de corte transversal y observacional, la muestra estuvo conformada por 190 puérperas, a las que aplicaron un cuestionario (Instrumento de percepción de parto humanizado que fue adaptado de Vela Coral con un alfa Cronbach de 0.81). Sobre los resultados obtenidos el 56.8% percibió Inadecuada la atención de parto humanizada. El nivel de percepción relacionada a las variables sociodemográficas fue que el 31.1% (puérperas de 25 a 35 años de edad) percibieron Inadecuada la atención de parto humanizado, el 21.1% como Regular y el 3.7% como Adecuada; en relación al estado civil el 25.3% (puérperas de unión libre) percibieron Inadecuada la atención de parto humanizado, el 14.2% como Regular y 4.2% como Adecuada; en relación al nivel de instrucción el 17.4% (puérperas de profesión técnica) percibieron como Inadecuada la atención del parto humanizado, el 14.7% como Regular, el 3.7% como Adecuada. Por tanto, de este estudio se concluyó que la percepción del parto humanizado según las puérperas fue Inadecuada.<sup>16</sup>

**Alarcón Henríquez Nancy y et al. (Chile – 2021)** “Calidad percibida e impacto en el bienestar de los usuarios en la unidad de parto del Hospital Puerto Montt Chile 2021” El objetivo fue determinar la percepción de la calidad y el impacto de las usuarias sobre la atención brindada. Se utilizó un enfoque cuantitativo, exploratorio y descriptivo de corte transversal, empleando el modelo SERVPERF adaptado con 22 ítems, el cual se aplicó vía telefónica a una muestra aleatoria conformada por 155 mujeres. Los resultados, sobre las características sociodemográficas fue que el 3,8% tenía de 40 a 49 años, el 16,8% tenía de 13 a 17 años, el 25,2% tenían 30 a 38 años, el 54,2% tenían de 18 a 29 años; en cuanto a paridad, el 15,5% tuvo de 3 a más partos, el 33,5% tuvo solo dos partos, el 51,0% tuvo solo 1 parto; en cuanto a estado civil, el 5,2% son divorciadas, el 13,5% son casadas, el 81,3% son solteras;

en cuanto a procedencia el 86.5% eran mujeres de población urbana y el 13.5% de población rural; en cuanto a su escolaridad, el 0.6% no tenía estudios, el 15.5% tenía educación básica, el 16.8% tenía educación técnica, el 21.9% contaba con educación superior, y el 45.2% tenía educación media. En conclusión: En el presente estudio, el 47% de las usuarias percibió Regular la calidad de atención de parto, seguido de un 32% que la percibió como Alta y solo el 21% la percibió como Baja.<sup>17</sup>

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales:**

**Coronel Galindo. M. R. (Huancayo – 2019)** “Calidad de atención del parto eutócico en el servicio del centro obstétrico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen en el periodo febrero – marzo, 2019” Estudio que tuvo como objetivo determinar la calidad de atención de parto eutócico a través del método observacional, descriptivo, de corte transversal y prospectivo, conformada por 101 puérperas a las que aplicaron el cuestionario modificado SERVPERF, con respecto a sus dimensiones SERVPERF, el 73.27% percibió a la dimensión respuesta rápida de Grado Medio, el 68.32% percibió la dimensión empatía de Grado Medio, el 83.17% percibió la dimensión de seguridad de Grado Medio, el 78.22% percibió la dimensión confianza de Grado Medio, el 64.36% percibió la dimensión aspectos tangibles de Grado Medio. En cuanto al nivel de la calidad del parto eutócico, el 83.17% percibió de Grado Medio, el 11.88% la percibió de Grado Bajo y solo el 4.95% la percibió de Grado Alto. Del estudio se concluye que la calidad de atención del parto eutócico en el servicio del centro obstétrico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen fue percibida de Grado Medio.<sup>18</sup>

**Aquije Muñante J. Y Kuroki De Katawa A. (Ica – 2019)** “Calidad de atención del parto según puérperas del Servicio de obstetricia del Hospital Regional de Ica, mayo -Setiembre 2019” El objetivo fue determinar la calidad de atención de parto según las puérperas en estudio. La metodología aplicada fue observacional, transversal, prospectivo y descriptivo, la muestra estuvo conformada por 211 puérperas obtenidas por muestreo aleatorio simple, el instrumento fue el cuestionario SERVPERF aplicado a través de la entrevista.

En cuanto a la relación de la calidad y las características sociodemográficas tenemos lo siguiente: El 22.7% (que representa las mujeres de 20 a 25 años) percibe como Muy Buena la calidad de atención de parto, el 51.7% (mujeres con estado civil conviviente) perciben la calidad de atención de parto como Muy Buena; el 58.3% de la zona urbana percibe la calidad de atención de parto como Muy Buena y el 11.8% percibe la calidad de atención de parto también como Muy Buena; el 28% (que representa a las mujeres con secundaria completa) percibe la calidad de atención de parto como Muy Buena. De modo que de este estudio se concluyó que el 70.1% percibe que la calidad de atención de parto es Muy Buena, seguido de un 26.1% que la percibe como Buena.<sup>19</sup>

**Durand Ramírez, Carlos. (Loreto – 2019)** “Percepción de la calidad de atención de las pacientes puérperas por parto vaginal del servicio de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto - 2019” El objetivo de esta investigación fue determinar la percepción de la calidad de atención de parto vaginal, la metodología adaptada fue no experimental, descriptiva y transversal, se eligió a 157 puérperas, muestra elegida por conveniencia, se les aplicó el cuestionario SERVQUAL modificado y avalado por el MINSA. En cuanto a la relación de las características sociodemográficas y la calidad se sabe que el 66.9% (que representa a las mujeres de 18 a 35 años) percibe como Buena la calidad de atención; el 65.6% (que representa a las mujeres convivientes) percibe también como Buena la calidad de atención; el 59.9% (que representa a las mujeres con grado de instrucción secundaria) percibe como Buena la calidad de atención. El 87.3% de las puérperas tiene una Buena percepción de la calidad de atención de parto vaginal, el 7.6% la percibe como Regular y solo el 5.1% la percibió Mala. Conclusión: Las puérperas atendidas en el servicio de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto perciben la calidad de atención de parto vaginal como Buena.<sup>20</sup>

**Contreras Quinto, Katherine. (Huancavelica – 2019)** “Percepción sobre la calidad de atención de parto en puérperas atendidas en el Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica 2019” Realizó esta investigación con el objetivo de determinar la percepción sobre la calidad de atención de parto,

aplicando la metodología de tipo descriptivo, prospectivo, transversal y observacional, utilizando una muestra de 150 puérperas, a las cuales se les aplicó la encuesta SERVPERF modificada. En cuanto a la percepción de la calidad de atención del parto según la dimensión de Aspectos Tangibles el 45% tiene Insatisfacción Leve, según la dimensión Capacidad de Respuesta el 49% destacó con Insatisfacción Leve, según la dimensión de Seguridad el 47% tuvo una percepción de Insatisfacción Leve, según la dimensión de Empatía el 48% refiere Insatisfacción Leve, según la dimensión de Fiabilidad el 45% dio como Insatisfacción Leve. Del estudio se concluyó que las puérperas refieren una percepción de Insatisfacción Leve en cuanto a la calidad de atención de parto.<sup>21</sup>

### **2.1.3. Antecedentes Regionales:**

**Mendoza León Y. y Quispe Quispe C.S. (Ayacucho – 2019)** “Calidad en la atención del parto en usuarias del servicio de Obstetricia. Hospital II Essalud de Ayacucho, agosto - octubre 2019” El objetivo de esta investigación fue conocer la calidad percibida por las usuarias del Essalud. Fue de tipo aplicada, descriptiva, no experimental cuantitativo, prospectivo, transversal y correlacional, la muestra estuvo conformada por 124 mujeres de parto eutócico, aplicándose como instrumento una ficha de recolección de datos mediante la entrevista. De los resultados describimos que la calidad de atención en cuanto edad fue Muy Buena, ya que el 25.8% (que representa el grupo etario de 20 a 35 años) la percibió así; en cuanto a su paridad, el 27.4% (que representa a mujeres multíparas) percibieron la calidad de atención Muy Buena; en cuanto a su estado civil, el 21.8% (que representa a las mujeres convivientes) percibieron la calidad de atención como Muy Buena; en cuanto a nivel de instrucción, el 30.6% (que representan mujeres de educación superior) percibió la calidad de atención de parto como Muy Buena. Sobre la percepción de la calidad de atención de parto eutócico el 41.9% de usuarias la percibe como Muy Buena, solo un 31.5% la percibe Regular y el 26.6% la percibe como Buena. Conclusión: Del estudio se desprende que la calidad en la atención del parto en usuarias del servicio de Obstetricia. Hospital II Essalud es Muy Buena con un nivel de calidad satisfactoria.<sup>13</sup>

**Berrocal Ventura J. y Naveda Pinco B.A. (Ayacucho – 2018)** “Percepción de usuarias sobre la calidad de atención recibida durante el proceso de atención de parto en el centro de salud San Juan Bautista - Ayacucho; enero a junio 2018” Tuvo el objetivo de conocer la percepción sobre la calidad de atención recibida en el proceso del parto esta investigación fue tipo cuantitativa con diseño observacional, descriptiva y de corte transversal, mediante el muestreo por conveniencia se seleccionó a 100 puérperas a las que se las entrevistó y aplicó el cuestionario SERVPERF modificado. En cuanto a percepción de la calidad de atención en el proceso de parto, el 1% la percibió como Muy Buena, el 50% la percibió como Regular y el 49% la percibió como Buena. Conclusión: Que la percepción de usuarias sobre la calidad de atención recibida durante el proceso de atención de parto en el centro de salud San Juan Bautista – Ayacucho fue Regular.<sup>14</sup>

## **2.2. BASE TEÓRICA CIENTÍFICA.**

### **2.2.1. LA CALIDAD**

Según sus raíces etimológicas, la palabra calidad deriva del término latín *qualitas* que se traduce como cualidad o modo de ser.<sup>22</sup> Mientras que para la Real Academia Española la calidad es una condición, propiedad o estado inherente de algo.<sup>23</sup> Por otro lado, la organización mundial de estandarización (Normas ISO) la calidad es una característica que posee un objeto y que tiene un valor definido provocando cierto grado de satisfacción, ampliando sus aspectos, la calidad es un concepto subjetivo que tiende a variar y que depende del momento o circunstancias.<sup>24</sup>

En la actualidad la calidad depende del área en el que se desarrolla, posee un concepto dinámico de acuerdo a las dimensiones donde se la aplica, tal es así que uno puede referirse a la calidad de vida, calidad de un producto, calidad de atención, calidad de un servicio o calidad de producción, etc.; a su vez cada una posee una serie de indicadores que proporcionan datos de satisfacción con la finalidad de seguir mejorando.<sup>24</sup>

## 2.2.2. CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD

Según la OMS, la calidad de atención en salud es la capacidad de incrementar las posibilidades de mejora en salud del paciente y comunidad deseados, aplicándose el desarrollo del conocimiento y las competencias del profesional, dentro de ello debe desenvolverse la promoción, prevención, terapéutica, rehabilitación y paliación de la salud, y que estos mejorarán siempre y cuando dentro de la atención en salud se tenga en cuenta las necesidades, opciones o preferencias del paciente, tanto población o comunidad. Y según esta entidad para una buena calidad de atención en salud esta debe caracterizarse por ser: eficaz, seguro, centrado en las personas, oportuno, equitativo, integrado y eficiente.<sup>25</sup>

En 1966 según Avedis Donabedian profesor de la Universidad de Michigan, a quien se le considera padre de la calidad en salud, estipula que la calidad está regida en referencia a los criterios de la estructura, proceso y resultados.<sup>26</sup>

- **Estructura:** Que comprende la parte tangible y recursos materiales para la atención en salud.
- **Proceso:** Es el proceso dinámico de atención, una serie consecutiva de las actividades brindadas en salud.
- **Resultado:** es la consecuencia o efecto de la prestación del servicio en el paciente.

Según Avedis Donabedian la calidad tiene tres dimensiones:

- **Dimensión técnica:** Considera la competencia, capacidad y aplicación de los conocimientos, uso de tecnologías para el proceso del diagnóstico.
- **Dimensión humana:** Desarrolla la relación ético profesional con el paciente, implica el trato adecuado y una comunicación eficaz.
- **Dimensión Funcional:** Son las comodidades que se le brindan al paciente durante su asistencia a la prestación del servicio.<sup>27</sup>

A su vez este autor refiere los 7 pilares para la calidad en salud como lo son:

- Eficacia: Que es la capacidad para desarrollar, brindar u ofrecer servicios que produzcan satisfacción en el usuario, en cuanto a sus necesidades, en las condiciones más cómodas y acogedoras.
- Efectividad: Según este autor, nos menciona que este pilar está basado en las estrategias que el personal competente utiliza para poder realizar un manejo interdisciplinario, de manera que el usuario o paciente reciba una atención efectiva.
- Eficiencia: Está referido al ámbito de asegurar atenciones innecesarias caras, quiere decir que connota a los costes por las terapéuticas realizadas en el paciente, el menos costoso es eficiente para el usuario.
- Optimización: Ya que de resolver los problemas se trata y en el menor tiempo posible, este pilar nos indica que la calidad no se puede resumir en términos técnicos, si debe también a la práctica y del resultado de valorar los beneficios y los costos.
- Legitimidad: Este aspecto tiene que ver con el cumplimiento de las normas en salud, es decir, acatando los derechos del paciente, de manera que el usuario se sienta seguro y respetado, tal como lo estipulan las normas internacionales y nacionales de cada país.
- Accesibilidad: Desde la óptica del paciente, es muy importante que el sistema de salud garantice el acceso a los servicios de salud, ya que de esta manera ayuda a cumplir una atención con calidad.
- Equidad: Nuestro estimado autor, replantea mucho que es necesario la organización de los sistemas de salud para una adecuada distribución de los servicios a brindar, ya sea a una población o a una comunidad.<sup>26</sup>

### **2.2.3. MEDICIÓN DE LA CALIDAD**

El modelo de evaluación de la atención médica de Donabedian solo se basa en el examen de la calidad a través de sus dimensiones estructura, procesos y resultados, el modelo de Grönroos evalúa la calidad desde sus componentes como son la calidad técnica, calidad funcional e imagen corporativa, que nos da un análisis entre la calidad esperada y calidad experimentada; el modelo

Servqual que evalúa la calidad a través de 5 dimensiones como son la fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía pero basados entre las expectativas y percepciones, y luego está el modelo SERVPERF que evalúa también la calidad por medio de 5 dimensiones al igual que el SERVQUAL pero solo en base a las percepciones del usuario.<sup>28</sup>

Analizando el modelo jerárquico unidimensional, este evalúa la calidad por medio de tres componentes como son calidad de las interacciones, calidad de resultado y ambiente físico, un factor común son las percepciones del usuario. Concluyendo a lo largo del tiempo para estudios de calidad de servicios brindados, se han aplicado los modelos Servqual y SERVPERF, siendo el más cercano en cuanto a percepción sobre calidad de servicios el modelo SERVPERF.<sup>28</sup>

#### **2.2.4. EL MODELO SERVPERF.**

Este modelo fue elaborado por Joseph Cronin y Steven Taylor en el año 1992, surgió por diversas críticas hechas al modelo SERVQUAL, esta metodología permite medir exclusivamente las percepciones del resultado del servicio, según este modelo la calidad de atención de un servicio se basa en que la percepción determina el nivel de calidad y no las expectativas.<sup>29</sup>

El autor Parasunaman y et.al. Resalta que las percepciones son las más claras y ajustadas como resultado de un análisis. En otras palabras, que la percepción de la calidad se considera la mejor vía para definir y evaluar el servicio. Uno de los beneficios del SERVPERF, es que gracias a este se obtiene respuestas claras y precisas al momento de ser proporcionadas.<sup>30</sup>

Las percepciones del encuestado expresan el nivel de efectividad brindada, al mismo tiempo nos revela la valoración sobre el servicio recibido, está compuesta de 22 ítems divididos en 5 dimensiones como son:

**1.Aspectos Tangibles:** Están relacionados a los aspectos físicos del ambiente, así mismo como la comodidad, que tiene que ser confortable y de buena presencia, lo constituye la apariencia de las instalaciones,

equipo, personal, también la limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos.

**2.Fiabilidad:** Puesto que es la probabilidad de cumplir el servicio prometido en forma fiable y precisa, esta dimensión consta de brindar adecuada información con competencias y habilidades.

**3.Capacidad de Respuesta:** Esta dimensión se caracteriza por que se beneficie el usuario a través del fácil acceso a la información y ofertas que le convengan.

**4.Seguridad:** El personal competitivo encargado de ofrecer información debe inspirar confianza en los usuarios.

**5.Empatía:** Es la dimensión que demanda atención desinteresada por las necesidades del usuario.

Y el total de la puntuación se calcula de la siguiente forma:

$$\text{SERVPERF} = \sum P_j \text{ Sumatoria puntuaciones de percepción.}^{30}$$

### 2.2.5. LA PERCEPCIÓN

El término percepción deriva del latín perceptio<sup>23</sup> que significa percibir, captar o coger algo, también es la sensación que se desarrolla por dentro ante la impresión del exterior.

La percepción es la recopilación de toda la información de lo exterior, permitiendo a la conciencia un sistema representado y tener noción o ideas básicas de lo que le rodea. También son juicios personales que el individuo realiza a fin de tener una óptica acerca de su exterior “Según la teoría Gestalt, la percepción busca de manera directa organizar la información del ambiente dentro de una representación mental simple”<sup>31</sup>

La psicología ha definido a la percepción como: “El proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización”<sup>32</sup>

### 2.2.6. EL PROCESO DE LA PERCEPCIÓN:

- **Selección:** La percepción es selectiva, porque el sujeto percibe según como disponga sus actitudes, sus intereses o escala de valores que posea y de acuerdo en el contexto donde se halle.
- **Organización:** Una vez que la información haya sido seleccionada, pasa por un proceso de organización, la información empieza a ser sistematizada y le es asignada motivos significativos.
- **Interpretación:** Sucede cuando el individuo después de haber organizado la información o aquello que le impresionó, empieza a interpretar y darle relevancia al contenido.<sup>32</sup>

### 2.2.7. EL PARTO:

Según Williams El parto es el proceso que conduce al nacimiento de un niño. Comienza con el inicio de las contracciones uterinas regulares y termina con el alumbramiento del recién nacido y la expulsión de la placenta. La gravidez y el nacimiento son procesos fisiológicos y, por tanto, el parto y la llegada del bebé deben considerarse normales para la mayoría de las embarazadas.<sup>33</sup>

Según Orlando Rigol y Stalina Santisteban definen que el “parto es el modo activo de expulsión del feto y la placenta y trabajo de parto como la secuencia coordinada y efectiva de las contracciones uterinas que dan como resultado el borramiento y la dilatación del cuello uterino y el descenso del feto para culminar con la expulsión por la vagina del producto de la concepción.”<sup>34</sup>

Según la Guía de Práctica Clínica del Instituto Materno Perinatal existen dos tipos de parto, el eutócico y distócico: El primero que sucede de manera espontánea, donde los factores del trabajo de parto interactúan con una secuencia normal, dándose por resolución el nacimiento de la concepción en presentación cefálica de vértice. El segundo donde se produce discordancia de los factores del parto, y el nacimiento puede culminar por vía vaginal o vía abdominal.<sup>35</sup> De todo lo estudiado afirmamos que el parto, es un proceso bio - fisiológico que comprende tres elementos, el motor del parto (que es las contracciones uterinas y la prensa abdominal), el canal del parto (que

comprende el canal vaginal o canal blando) y el objeto del parto (que nada más que el feto). Así mismo consta de tres periodos, la dilatación, expulsivo y alumbramiento, otros consideran una cuarta etapa que es el puerperio.

### **2.2.8. LA ATENCIÓN DEL PARTO**

La atención de parto es el conjunto de actividades que la Obstetra realiza para atender a la mujer en trabajo de parto, esto constituye desde el momento de su hospitalización hasta el momento del alta. Estas actividades abarcan de acuerdo al tipo de parto, para ello tenemos el manejo del parto vertical, según la Norma Técnica de salud N° 121 Minsa/DIEGP- V. 01.<sup>11</sup> También tenemos la guía de práctica clínica del IMP para el manejo del parto horizontal.<sup>35</sup>

De manera general tenemos las 56 recomendaciones de la OMS para un parto libre, seguro y con calidad.<sup>36</sup>

### **2.3. DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERATIVA DE TÉRMINOS.**

**Aspectos Tangibles:** Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionadas con las condiciones y apariencias físicas de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

**Atención del parto:** Conjunto de actividades que la Obstetra realiza para atender a la mujer en trabajo de parto, esto constituye desde el momento de su hospitalización hasta el momento del alta.

**Calidad:** Es el conjunto o características que posee un objeto, que permiten al exterior juzgar su valor, en cuanto a satisfacción y beneficios.

**Capacidad de Respuesta:** Disposición para servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

**Edad:** Tiempo que ha vivido una persona, medido en años que comprende desde el momento en que nació.

**Empatía:** Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender adecuadamente las necesidades del otro.

**Escala SERVPERF:** Es una escala de medición de calidad elaborado por Joseph Cronin y Steven Taylor en el año 1992, que se centra en medir las percepciones de las puérperas.

**Estado Civil:** Es la condición legal de una persona, que determinan su situación jurídica y le otorgan un conjunto de derechos y obligaciones.

**Fiabilidad:** Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

**Idioma:** Lengua de un pueblo o nación, o sistema de códigos verbales por los cuales una persona se relaciona o comunica.

**Nivel de instrucción:** Es el grado más elevado de estudios realizados o en curso, sin tener en cuenta si son completos o incompletos.

**Paridad:** Comprende el número total de embarazos que ha tenido una mujer, incluyendo abortos, el número de hijos nacidos vivos o muertos a términos y pre términos.

**Percepción:** cómo percibe la usuaria que la institución cumple con la entrega del servicio de salud ofertado.

**Procedencia:** Lugar o ciudad en la que nació.

**Puérpera:** Mujer recién parida o mujer que recién dio a luz, que comprende hasta los 42 días después del parto.

**Seguridad:** Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

## **2.4. VARIABLES:**

### **2.4.1. Variable independiente:**

Características maternas

- ✓ Edad
- ✓ Paridad

Características sociodemográficas

- ✓ Estado civil
- ✓ Procedencia
- ✓ Nivel de instrucción
- ✓ Idioma

### **2.4.2. Variable dependiente:**

La percepción de la calidad de atención de parto.

## **2.5. HIPÓTESIS:**

La percepción de la calidad de atención del parto según puérperas del Centro de Salud San Juan Bautista diciembre 2021 – febrero 2022 es Regular.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN:**

Aplicada

#### **3.2. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN:**

Cuantitativa

#### **3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN:**

Correlacional

#### **3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:**

Observacional, descriptivo, de corte transversal y prospectivo.

#### **3.5. POBLACIÓN:**

Estuvo conformada por todas las puérperas atendidas en el Centro de Salud San Juan Bautista en el periodo diciembre 2021 a febrero 2022.

#### **3.6. MUESTRA:**

Estuvo conformada por 116 puérperas inmediatas y mediatas atendidas en el centro de salud San Juan Bautista, las cuales fueron seleccionadas mediante muestreo aleatorio simple.

El tamaño de la muestra fue calculado a partir de la fórmula para poblaciones finitas.

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$
$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 165}{0.05^2 * 164 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 116$$

**Dónde:**

**N:** Población de puérperas de partos eutócicos atendidas entre diciembre 2021 a febrero 2022

**n:** tamaño de muestra (116)

**z:** nivel de confianza 95% (1.96)

**p:** proporción de puérperas que percibe la calidad de atención de parto como buena (0.5)

**q:** proporción de puérperas que percibe la calidad de atención de parto como mala (0.5)

**e:** error máximo (0.05)

### **3.7. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN**

**Criterios de inclusión:**

Todas las puérperas de parto eutócico atendidas entre los meses de diciembre del año 2021 a febrero del año 2022.

**Criterios de exclusión:**

Puérperas que sufran alguna alteración en la percepción (sorda, ciega y/o muda)

Puérperas quienes prefieren no participar en la presente investigación

### **3.8. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

**TÉCNICA:** Encuesta

**INSTRUMENTO:** Fue una escala conformada por 22 ítems, agrupada en las cinco dimensiones de la calidad según el modelo SERVPERF modificado, que varían desde el puntaje 1 como muy malo, hasta el puntaje 5 como muy bueno. Donde se agregó 6 ítems correspondientes a las características de la madre: maternas (edad y paridad) y sociodemográficos (estado civil, procedencia, grado de instrucción e idioma)

### **3.9. PROCEDIMIENTOS DE INVESTIGACIÓN:**

- Se presentó un documento solicitando a la Decana de la Facultad la autorización de la ejecución del respectivo proyecto, quién a su vez autorizó la ejecución de la investigación mediante resolución decanal N° 522 – 2021- UNSCH – EFCSA – D con fecha emitida el 6 de diciembre del 2021.
- Seguidamente se solicitó una carta de presentación a la Escuela Profesional de Obstetricia, la cual fue entregada al director del establecimiento de salud, para obtener el permiso correspondiente.
- Obtenido el permiso se inició la ejecución.
- Se seleccionó a las puérperas según criterios de inclusión y exclusión, se les expuso un pequeño resumen e importancia del estudio, y luego de haber obtenido el consentimiento de la paciente se dio inicio a la aplicación del instrumento SERVPERF modificado para medir las percepciones sobre la calidad de atención de parto en puérperas entre diciembre 2021 a febrero del 2022.
- La aplicación de la encuesta se realizó en forma personalizada e individualizada, considerando su estado post parto.
- La recolección de datos fue únicamente por las investigadoras.

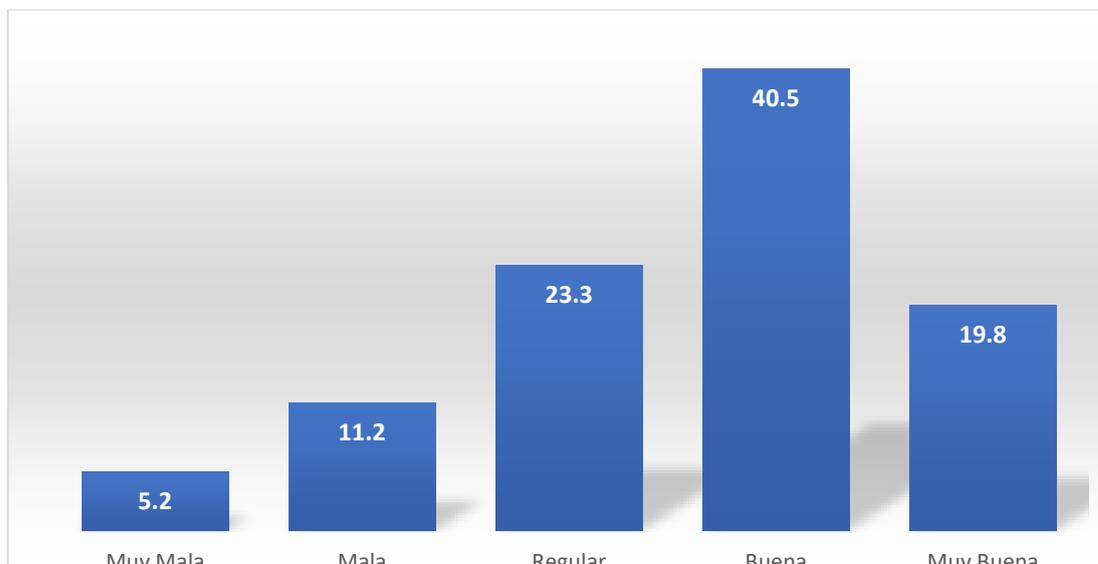
### **3.10. PROCESAMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Los datos recolectados se vaciaron en una matriz del programa Excel. Posteriormente, fueron exportados hacia el programa SPSS, versión 25, en donde se realizó el análisis descriptivo de la información, a través de tablas de frecuencia relativa y absoluta, y gráficos de columnas para visibilizar mejor las diferencias existentes.

### **3.11. CONSIDERACIONES ÉTICAS**

- El estudio cumplió con los principios éticos de autonomía y beneficencia.
- La participación fue voluntaria, previo consentimiento informado.
- Se garantizó la confidencialidad ya que la información obtenida no salió del círculo del equipo de investigación.
- No se divulgó el resultado del cuestionario o información alguna que permita la identificación de la puérpera.
- Los datos obtenidos solo fueron utilizados con fines de investigación.
- Todo texto extraído de otros libros o autores han sido debidamente citados.

**CAPITULO IV**  
**RESULTADOS Y DISCUSIONES**



*Fuente: Cuestionario SERVPERF modificado  
Elaboración: Programa SPSS versión 25*

**FIGURA N°1: PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PARTO SEGÚN PUÉRPERAS DEL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA DICIEMBRE 2021 – FEBRERO 2022.**

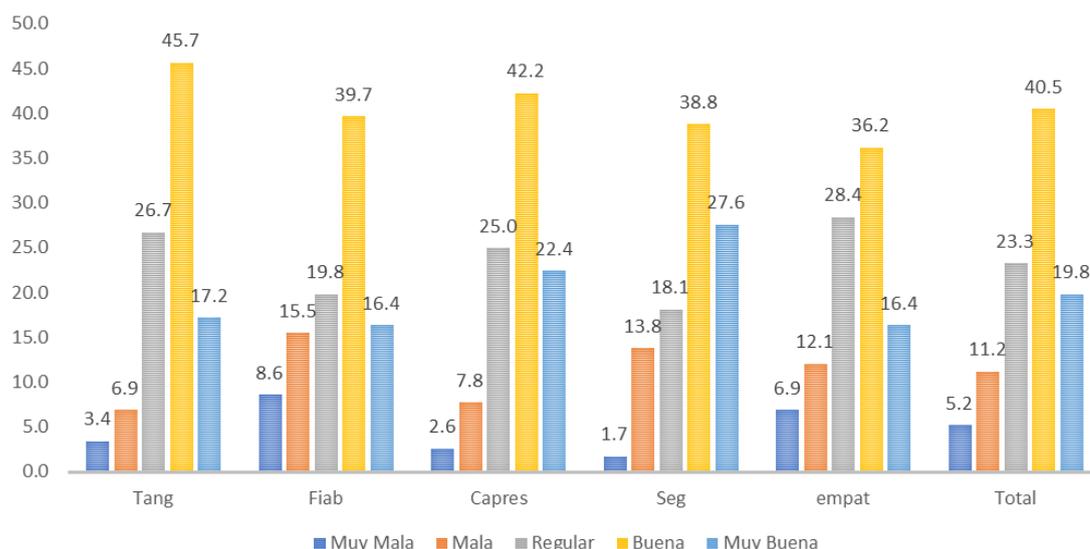
La figura N°1 presenta los resultados de la aplicación de la escala SERVPERF modificado que mide la percepción de la calidad de atención del parto, en el que; el 40.5% (n=47) de puérperas manifestaron percibir Buena la calidad de atención de su parto, seguido del 23.3% (n=27) que refirieron haber tenido una Regular percepción y el 19.8% (n=23) que percibieron como Muy Buena la atención de su parto.

De la figura se puede decir que el 60.3% (n=70) de las puérperas percibe que la calidad de atención del parto en el Centro de Salud San Juan Bautista es Buena con 40.5% y Muy Buena el 19.8%.

En contraste a estos resultados, la investigación hecha en el 2019 por Durand en el Hospital Regional de Loreto<sup>20</sup>, evidenció que el 87,3% de las puérperas tuvo una percepción Buena sobre la atención de su parto, seguida de un 7.6% que la percibe como Regular; y por Aquije, en el Hospital Regional de Ica<sup>19</sup>, donde se encontró un 70,1% con percepción de nivel Muy Bueno, seguido de un 26,1% con nivel Bueno. Debe tomarse en cuenta que, estas investigaciones no fueron realizadas dentro del contexto de pandemia ni en establecimientos de la sierra peruana; sino en la selva y costa

respectivamente. Podría afirmarse, en base a estas comparaciones que las percepciones sobre la atención del parto no son negativas, aún; dentro del contexto de pandemia en establecimientos de la sierra peruana.

Dentro del contexto regional, la investigación hecha por Mendoza y Quispe<sup>13</sup> resaltan que el 41.9% de las puérperas perciben como Muy Buena la calidad de atención del parto, también se destaca el estudio realizado el año 2018 por Berrocal y Naveda<sup>14</sup> hecha en el Centro de Salud San Juan Bautista, donde se obtuvo una distribución equitativa de la percepción Buena y Regular, con el 50% para cada una. La comparación con el presente estudio, permite visibilizar que la percepción de la calidad de atención del parto es más positiva (60.3% consideran como Buena y Muy Buena) aún con el impacto de la pandemia COVID -19.



Fuente: Cuestionario SERVPERF modificado  
Elaboración: Programa SPSS versión 25

## **FIGURA N°2: PERCEPCIÓN DE LAS PUERPERAS EN ESTUDIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PARTO POR DIMENSIONES DE LA ESCALA SERVPERF MODIFICADA**

La figura N°2 presenta la percepción de la calidad de atención del parto por dimensiones de la escala SERVPERF, según percepciones de las puérperas, con respecto a las 5 dimensiones. Donde las dimensiones mejor valoradas como Buena fueron los Elementos Tangibles por un 45.7% (n=53), seguido de la dimensión Capacidad de Respuesta por un 42.2% (n=49), la dimensión

Fiabilidad por un 39.7% (n=46), la dimensión Seguridad por un 38.8% (n=45), y la dimensión Empatía por un 36.2% (n=42).

Podemos ver que, las dimensiones mejor valoradas por las puérperas atendidas en el Centro de Salud San Juan Bautista fueron Aspectos Tangibles, Capacidad de Respuesta y Fiabilidad, seguido de Seguridad y Empatía. Donde las apariencias de las instalaciones como infraestructura, el equipo; la disposición para servir y proveer un servicio rápido y la probabilidad de recibir un servicio prometido por el personal competente fueron apreciados como Buena en mayor porcentaje por las puérperas. De manera similar la confianza que genera la actitud del personal demostrando conocimiento y la capacidad de entender las necesidades de las puérperas fueron estimadas como Buena en menor porcentaje por las usuarias. Al contrario, a nuestra investigación se encontró en el estudio realizado por Contreras Katherine<sup>21</sup> en Huancavelica donde la Insatisfacción Leve predominó en las dimensiones Aspectos Tangibles (45%), Capacidad de Respuesta (49%), Seguridad (47%), Empatía (48%) y Fiabilidad (45%). Dado que la Insatisfacción Leve de este estudio abarca todas las dimensiones con más de 40%.

En la investigación hecha por Berrocal y Naveda<sup>14</sup> en el mismo Centro de Salud San Juan Bautista, se observa que dentro de la dimensión Humana se encuentran valorados los aspectos de Empatía y relaciones cordiales con las pacientes los cuales inspiran confianza en ellas, según esta investigación el 64% de las puérperas ha valorado como Muy Importante, pero en nuestro estudio la dimensión Seguridad y Empatía (dimensión Humana) han sido las menos valoradas por un 38.8% y 36.2%% de puérperas, lo cual indica que no habido mejoras o se mantiene Regular.

**TABLA N°1**

**CARACTERÍSTICAS MATERNAS DE LAS PUÉRPERAS ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA, DICIEMBRE 2021 – FEBRERO 2022.**

<b>Características maternas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Edad</b>		
16 a 19 años	13	11.2%
20 a 34 años	86	74.1%
35 a 45 años	17	14.7%
<b>Paridad</b>		
Primípara	46	39.7%
Múltipara	62	53.4%
Gran múltipara	8	6.9%
Total	116	100%

*Fuente: Cuestionario SERVPERF modificado*

*Elaboración: Programa SPSS versión 25*

La tabla 1 presenta las características maternas de las puérperas atendidas en el Centro de Salud San Juan Bautista entre diciembre - febrero del 2022, con respecto a la Edad: el 74.1% (n=86) de las puérperas oscilan entre 20-34 años, seguidamente el 14.7% (n=17) tenían edades entre 35-45 años de edad y el 11.2 % (n=13) tenían edades entre 16-19 años de edad. Por tanto, podemos afirmar que en el Centro de Salud San Juan Bautista se atiende a mujeres de edades reproductivas en adultez seguido de mujeres añosas respectivamente.

En cuanto a Paridad el 53.4% (n=62) eran múltiparas, seguido de 39.7% (n=46) eran primíparas y el 6.9% (n=8) eran gran múltiparas, características que nos permite apreciar el grado de multiparidad de las puérperas atendidas en el Centro de Salud San Juan Bautista.

Similares características maternas fueron encontradas también por Espinoza Chavarrea y Ordóñez<sup>15</sup>, en el Hospital Enrique Garcés de Ecuador, donde se encontró un 73% de mujeres con edades entre 18 y 35 años, así como un 78% de múltiparas. Por otra parte, un estudio realizado por Alarcón Henríquez Nancy y et.al<sup>17</sup> en Chile, evidenció que el 54,2% de mujeres encuestadas tenía entre 18 y 29 años, y el 51,0% era primípara. Ello resalta la diferencia que

existe entre las características de las puérperas de ambos países, considerando que en el vecino país las políticas de salud favorecen el retraso de la maternidad, lo cual conlleva a un mayor número de primíparas en sus registros, aunque la tasa de embarazo adolescente todavía sigue siendo alta.

**TABLA N°2**

**CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LAS PUÉRPERAS ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA, DICIEMBRE 2021 – FEBRERO 2022.**

<b>Características sociodemográficas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Estado Civil</b>		
Soltera	16	13.8%
Conviviente	84	71.5%
Casada	16	13.8%
<b>Procedencia</b>		
San Juan Bautista	90	77.6%
Otros – dentro Huamanga	16	13.8%
Otros – fuera Huamanga	10	8.6%
<b>Nivel de instrucción</b>		
Primaria	12	10.3%
Secundaria	68	58.6%
Superior No universitario	23	19.8%
Superior. Universitario	13	11.2%
<b>Idioma</b>		
Solo castellano	42	36.2%
Solo quechua	20	17.2%
Quechua - Castellano	54	46.5%
<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Ficha de recolección de datos (cuestionario SERVPERF modificado)*

*Elaboración: Programa SPSS versión 25*

La tabla N°2 nos muestra características sociodemográficas de las puérperas atendidas en el Centro de Salud San Juan Bautista entre diciembre 2021 - febrero 2022, en relación a Estado Civil: el 71.5% (n=83) eran convivientes, seguido de una igualdad entre soltera y casada con 13.8% (n=16), nos permite identificar puérperas con o sin pareja sustancial para la percepción de las usuarias. En cuanto a Procedencia el 77.6% (n=90) provenían del mismo

distrito de San Juan Bautista, seguido del 13,8% (n=16) que provenían de otros distritos dentro de Huamanga y el 8,6% (n=10) provenían de otros distritos fuera de Huamanga. Dato que nos permite identificar un notable predominio en la atención de las usuarias que viven en el distrito donde se encuentra el Centro de Salud San Juan Bautista. En cuanto a Nivel de instrucción el 58.6% (n=68) tuvieron instrucción secundaria, seguido del 19.8% (n=23) tuvieron instrucción superior no universitario, seguido del 11.2%(n=13) tuvieron instrucción superior universitario, seguido del 10,3% (n=12) tuvieron como máximo instrucción primaria. Características especiales que nos permite conocer a las usuarias con las que se interactúa y nos permite su percepción. Con respecto a Idioma el 46.5% (n=54) hablaban quechua y castellano, seguido de 36.2% (n=42) hablaban solo castellano y el 17.2% (n=20) hablaban solo quechua. Dato que nos refleja la diversidad de usuarias que se atienden en el Centro de Salud San Juan Bautista

El predominio del estado civil Conviviente entre las puérperas atendidas en el presente estudio coincide con el estudio de Contreras en Huancavelica<sup>21</sup> donde alcanzó el 59,3%, Sin embargo, se resalta una diferencia notoria en el grado de instrucción de ambos grupos, ya que en la referida investigación predomina el nivel superior universitario con un 33.4% sobre 11.2%. Similar se observó en la tesis realizada por Coronel<sup>18</sup> en Huancayo, en donde se halló un 76.24% de convivientes y el 55.45% tenía estudios técnicos superior. Esta diferencia puede servir como referencia de que las mujeres de algunas zonas de la sierra peruana ya están priorizando más los estudios, aunque son necesarios estudios más detallados al respecto, así como una cuantificación de las mujeres que han concluido su carrera universitaria antes de tener su primer hijo.

**TABLA N°3****PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PARTO SEGÚN LA EDAD DE LAS PUÉRPERAS ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA, DICIEMBRE 2021 – FEBRERO 2022.**

Edad	Percepción de la calidad de atención del parto										Total	
	Muy mala		Mala		Regular		Buena		Muy buena			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
16 a 19 años	0	0	1	7.7	3	23.1	5	38.4	4	30.8	13	100
20 a 34 años	3	3.5	11	12.8	20	23.2	36	41.9	16	18.6	86	100
35 a 45 años	2	11.8	1	5.9	5	29.4	7	41.2	2	11.7	17	100
<b>Total</b>	5	4.3	13	11.2	28	24.1	48	41.4	22	19	116	100

Fuente: Ficha de recolección de datos (Cuestionario SERVPERF modificado)

Elaboración: Programa SPSS versión 25

$P^*=0.721$        $p>0.05$

La tabla N°3 muestra que el 41.4% de puérperas tuvieron Buena percepción de la calidad de atención de su parto, los mayores porcentajes correspondieron al grupo etario de 20 a 34 años (41.9%) y 35-45 años (41.2%). Las puérperas cuya percepción de la calidad de atención fue Regular (24.1%), el mayor porcentaje (29.4%) se encontraba en el grupo de 35-45 años. Las puérperas que tuvieron una percepción Muy Buena de la calidad de atención (19%), el mayor porcentaje corresponde al grupo de 16-19 años (30.8%). Las puérperas cuya percepción de la calidad de atención fue Mala (11.2%), el porcentaje mayor (12.8%) se encontró en el grupo etario de 20-34 años y las puérperas que tuvieron una percepción Muy Mala de la calidad de atención (4.3%), el porcentaje mayor (11.8%) se encontró en el grupo de 35-45 años.

Contrastamos los resultados con la prueba estadística Chi cuadrado se encontró que no hubo asociación significativa ( $p=0.721>0.05$ ) por lo que en nuestro estudio se puede expresar que la percepción de la calidad de atención de parto es independiente a la Edad de las puérperas.

Estos resultados son similares al estudio hecho por Aquije y Kuroki en Ica<sup>19</sup>, dónde el 22.7% que representaba a las mujeres de 20 a 25 años percibieron

la calidad de atención de parto Muy Buena, al contrario se halló en el estudio hecho por García Torres O. y et.al<sup>16</sup> en México en el 2018 que destacó que las mujeres de 25 a 35 años perciben como Inadecuada la calidad de atención de parto, esto se debe a que el lugar donde se realizó la investigación las puérperas refirieron que no se les enseñó técnicas de manejo de dolor durante sus contracciones y que no se les proporcionó la información adecuada.

#### **TABLA N°4**

#### **PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PARTO SEGÚN LA PARIDAD DE LAS PUÉRPERAS ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA, DICIEMBRE 2021 – FEBRERO 2022.**

Paridad	Percepción de la calidad de atención del parto										Total	
	Muy mala		Mala		Regular		Buena		Muy buena			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Primípara	1	2.2	5	10.9	13	28.2	19	41.3	8	17.4	46	100
Múltipara	3	4.8	7	11.3	13	21.0	25	40.3	14	22.6	62	100
Gran múltipara	1	12.5	1	12.5	2	25.0	3	37.5	1	12.5	8	100
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>4.3</b>	<b>13</b>	<b>11.2</b>	<b>28</b>	<b>24.2</b>	<b>47</b>	<b>40.5</b>	<b>23</b>	<b>19.8</b>	<b>116</b>	<b>100</b>

Fuente: Ficha de recolección de datos (Cuestionario SERVPERF modificado)

Elaboración: Programa SPSS versión 25

$P^*=0.258$

$P>0.05$

La tabla N°4 muestra que el 40.5% de puérperas tuvieron Buena percepción de la calidad de atención de su parto, los mayores porcentajes correspondieron a las primíparas (41.3%) y a las múltiparas (40.3%). Las puérperas cuya percepción de la calidad de atención fue Regular (24.2%), el mayor porcentaje (28.2%) se encontraba en las primíparas. Las puérperas que tuvieron una percepción Muy Buena de la calidad de atención (19.8%), el mayor porcentaje (22.6%) corresponde a las múltiparas. Las puérperas cuya percepción de la calidad de atención fue Mala (11.2%), el porcentaje mayor (12.5%) se encontró en las múltiparas y las puérperas que tuvieron una percepción Muy Mala de la calidad de atención (4.3%), el porcentaje mayor (12.5%) se encontró en las gran múltiparas.

Al contrastar los resultados con la prueba estadística Chi cuadrado se encontró que no hubo asociación significativa ( $p=0.258>0.05$ ) nos lleva a

concluir que la percepción de la calidad de atención de parto es independiente de la Paridad.

En la investigación local hecha en el Essalud por Mendoza y Quispe<sup>13</sup> en cuanto a calidad de atención y paridad, el 27.4% (mujeres multíparas) percibieron la calidad de atención de parto como Muy Buena, comparados con nuestro estudio, el 41.3% de primíparas, seguido de 40.3% de multíparas percibieron Buena calidad de atención de parto, esto quiere decir que el Centro de Salud San Juan Bautista brinda Buena calidad de atención de parto sin importar la paridad.

### **TABLA N°5**

#### **PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PARTO SEGÚN EL ESTADO CIVIL DE LAS PUÉRPERAS ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA, DICIEMBRE 2021 – FEBRERO 2022.**

Estado Civil	Percepción de la calidad de atención del parto										Total	
	Muy mala		Mala		Regular		Buena		Muy buena			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Soltera	0	0	2	12.5	4	25	7	43.8	3	18.7	16	100
Conviviente	3	3.6	9	10.7	19	22.6	35	41.7	18	21.4	84	100
Casada	2	12.5	2	12.5	5	31.3	6	37.5	1	6.2	16	100
<b>Total</b>	5	4.3	13	11.2	28	24.1	48	41.4	22	19	116	100

*Fuente: Ficha de recolección de datos (Cuestionario SERVPERF modificado)*

*Elaboración: Programa SPSS versión 25*

*P\*=0.543*

*P>0.05*

La tabla N°5 muestra que el 41.4% de puérperas tuvieron Buena percepción de la calidad de atención de su parto, los mayores porcentajes correspondieron a las solteras (43.8%) y a las convivientes (41.7%). Las puérperas cuya percepción de la calidad de atención fue Regular (24.1%), el mayor porcentaje (31.3%) se encontró en las casadas. Las puérperas que tuvieron una percepción Muy Buena de la calidad de atención (19%), el mayor porcentaje (21.4%) corresponde a las convivientes. Las puérperas cuya percepción de la calidad de atención fue Mala (11.2%), el porcentaje mayor (12.5%) se encontró entre solteras y casadas y las puérperas que tuvieron

una percepción Muy Mala de la calidad de atención (4.3%), el porcentaje mayor (12.5%) se encontró en las casadas.

Contrastamos los resultados con la prueba estadística Chi cuadrado se encontró que no hubo asociación significativa ( $p=0.543>0.05$ ) lo que implica la percepción de la calidad de atención de parto es independiente del Estado Civil.

Estos resultados son opuestos a lo encontrado en el estudio mexicano hecho por García Torres O. et.al<sup>16</sup> del año 2018 en relación al Estado Civil, el 25.3% (mujeres de unión libre) percibieron Inadecuada la atención de parto humanizado, el 14.2% como Regular y solo 4.2% como Adecuada. Una investigación nacional realizada por Aquije Muñante y Kuroki De katawa<sup>19</sup> del 2019 el 51.7% (mujeres convivientes) percibieron la calidad de atención de parto como Muy Buena, en otra investigación hecha por Durand Ramírez<sup>20</sup> en Loreto en el año 2019 el 65.6% (mujeres convivientes) percibieron también como Buena la calidad de atención de parto, mientras que en nuestro estudio las solteras (43.8%), seguido de puérperas convivientes (41.7%) percibieron la calidad de atención de parto como Buena.

### **TABLA N°6**

#### **PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PARTO SEGÚN LA PROCEDENCIA DE LAS PUÉRPERAS ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA, DICIEMBRE 2021 – FEBRERO 2022.**

Procedencia	Percepción de la calidad de atención del parto										Total	
	Muy mala		Mala		Regular		Buena		Muy buena			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
San Juan Bautista	4	4.5	11	12.2	22	24.4	37	41.1	16	17.8	90	100
Otros-dentro Huamanga	1	6.2	1	6.2	3	18.8	6	37.5	5	31.3	16	100
Otros-fuera Huamanga	0	0	1	10	1	10	5	50	3	30	10	100
<b>Total</b>	5	4.3	13	11.2	26	22.4	48	41.40	24	20.7	116	100

Fuente: Ficha de recolección de datos (Cuestionario SERVPERF modificado)

Elaboración: Programa SPSS versión 25

$P^*=0.882$

$P>0.05$

La tabla N°6 muestra que el 41.40% de puérperas tuvieron Buena percepción de la calidad de atención de su parto, los mayores porcentajes

correspondieron a puérperas que proceden de otros distritos fuera de Huamanga (50%) y del distrito San Juan Bautista (41.1%). Las puérperas cuya percepción de la calidad de atención fue Regular (22.4%), el mayor porcentaje (24.4%) correspondió a puérperas que procedían del distrito San Juan Bautista. Las puérperas que tuvieron una percepción Muy Buena de la calidad de atención (20.7%), el mayor porcentaje (31.3%) corresponde a puérperas procedentes de otros distritos dentro de Huamanga. Las puérperas cuya percepción de la calidad de atención fue Mala (11.2%), el porcentaje mayor (12.2%) se encontró en las puérperas procedentes de San Juan Bautista y las puérperas que tuvieron una percepción Muy Mala de la calidad de atención (4.3%), el porcentaje mayor (6.2%) se encontró en las puérperas procedentes de otros distritos dentro de Huamanga.

Contrastando los resultados con la prueba estadística Chi cuadrado se encontró que no hubo asociación significativa ( $p=0.882>0.05$ ) lo que significa que la percepción de la calidad de atención de parto es independiente del distrito de Procedencia.

En la investigación de Aquije Muñante y Kuroki De katawa<sup>19</sup> del 2019 el 58.3% de la zona urbana percibe la calidad de atención de parto como Muy Buena y el 11.8% de la zona rural percibe la calidad de atención de parto también como Muy Buena. Comparados con nuestro estudio se puede afirmar que las puérperas procedentes de otros distritos fuera de Huamanga con 50%, seguido de 41.1% de puérperas que procedían del distrito de San Juan Bautista que percibieron Buena la calidad de atención del parto, lo cual contrasta con nuestra investigación.

**TABLA N°7**

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PARTO SEGÚN EL GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LAS PUÉRPERAS EN EL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA, DICIEMBRE 2021 – FEBRERO 2022.**

Grado de instrucción	Percepción de la calidad de atención del parto										Total	
	Muy mala		Mala		Regular		Buena		Muy buena			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Primaria	0	0	1	8.3	3	25	6	50	2	16.7	12	100
Secundaria	3	4.4	7	10.3	14	20.6	29	42.7	15	22	68	100
Superior No universitario	1	4.3	4	17.4	7	30.4	8	34.8	3	13.1	23	100
Superior Universitario	1	7.7	2	15.4	3	23.1	4	30.7	3	23.1	13	100
<b>Total</b>	5	4.3	14	12.1	27	23.3	47	40.5	23	19.8	116	100

Fuente: Ficha de recolección de datos (Cuestionario SERVPERF modificado)

Elaboración: Programa SPSS versión 25

$P^*=0.982$

$P>0.05$

La tabla N°7 muestra que el 40.5% de puérperas tuvieron Buena percepción de la calidad de atención de su parto, los mayores porcentajes correspondieron a puérperas instrucción como máximo primaria (50%) y con instrucción secundaria (42.7%). Las puérperas cuya percepción de la calidad de atención fue Regular (23.3%), el mayor porcentaje (30.4%) correspondió a puérperas con instrucción superior no universitario. Las puérperas que tuvieron una percepción Muy Buena de la calidad de atención (19.8%), el mayor porcentaje (23.1%) corresponde a puérperas con instrucción superior universitario. Las puérperas cuya percepción de la calidad de atención fue Mala (12.1%), el porcentaje mayor (17.4%) se encontró en las puérperas con instrucción superior no universitario y las puérperas que tuvieron una percepción Muy Mala de la calidad de atención (4.3%), el porcentaje mayor (7.7%) se encontró en las puérperas con instrucción superior universitario.

Contrastando con nuestros resultados sometidos a la prueba estadística Chi cuadrado se halló que no hubo asociación significativa ( $p=0.982>0.05$ ) lo que implica que la percepción de la calidad de atención de parto es independiente del Grado de Instrucción.

En el trabajo presentado en México por García Torres O. y et.al.<sup>16</sup> en relación de la calidad de atención y nivel de instrucción el 17.4% (mujeres de profesión técnica) percibieron como Inadecuada la atención del parto humanizado y solo el 3.7% percibieron como Adecuada. En un estudio nacional de Aquije Muñante y Kuroki De Katawa<sup>19</sup> el 28% (mujeres con secundaria completa) percibieron la calidad de atención de parto como Muy Buena, y en la investigación loreтана de Durand Ramírez<sup>20</sup> en el 2019, el 59.9% (mujeres con grado de instrucción secundaria) percibieron como Buena la calidad de atención. De los cuales se infiere que la calidad de atención de parto no varía en cuanto al grado de instrucción.

Dentro del contexto local en el 2019, Mendoza y Quispe<sup>13</sup>, arrojó resultados en cuanto a Nivel de Instrucción, el 30.6% (mujeres de educación superior) percibieron la calidad de atención de parto como Muy Buena; Sin embargo, en nuestro estudio el 50% de puérperas con instrucción Primaria, seguido de un 42,7% de puérperas de instrucción secundaria percibieron la calidad de atención de parto como Buena. De esto se infiere que el Centro de Salud San Juan Bautista cuenta con profesionales competentes.

### **TABLA N°8**

#### **PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PARTO SEGÚN EL IDIOMA DE LAS PUÉRPERAS DEL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA, DICIEMBRE 2021 – FEBRERO 2022.**

Idioma	Percepción de la calidad de atención del parto										Total	
	Muy mala		Mala		Regular		Buena		Muy buena			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Solo Castellano	2	4.8	5	11.9	11	26.2	19	45.2	5	11.9	42	100
Solo Quechua	1	5	1	5	4	20	9	45	5	25	20	100
Castellano y Quechua	2	3.7	7	13	13	24.1	19	35.2	13	24.1	54	100
<b>Total</b>	5	4.3	13	11.2	28	24.1	47	40.5	23	19.9	116	100

Fuente: Ficha de recolección de datos (Cuestionario SERVPERF modificado)

Elaboración: Programa SPSS versión 25

$P^*=0.861$

$P>0.05$

La tabla N°8 muestra que el 40.5% de puérperas tuvieron Buena percepción de la calidad de atención de su parto, los mayores porcentajes correspondieron a puérperas que solo hablan castellano (45.2%) y que solo

hablan quechua (45%). Las puérperas cuya percepción de la calidad de atención fue Regular (24.1%), el mayor porcentaje (26.2%) correspondió a puérperas que solo hablan castellano. Las puérperas que tuvieron una percepción Muy Buena de la calidad de atención (19.9%), el mayor porcentaje (25%) corresponde a puérperas que hablan quechua y castellano. Las puérperas cuya percepción de la calidad de atención fue Mala (11.2%), el porcentaje mayor (11.9%) se encontró en las puérperas que hablan solo castellano y las puérperas que tuvieron una percepción Muy Mala de la calidad de atención (4.3%), el porcentaje mayor (4.8%) se encontró en las puérperas que solo hablan castellano.

Contrastamos los resultados con la prueba estadística Chi cuadrado se halló que no hubo asociación significativa ( $p=0.861>0.05$ ) lo que implica que la percepción de la calidad de atención de parto es independiente del Idioma que hable la puérpera.

## CONCLUSIONES

- La percepción más frecuente sobre la calidad de atención de parto de las puérperas del Centro de Salud San Juan Bautista fue Buena en 60.3% y Regular en 23.3%.
- Las dimensiones de la escala SERVPERF modificado mejor valoradas fueron Aspectos Tangibles (45.7%), Capacidad de Respuesta (42.2%) y Fiabilidad (el 39.7%) y las menos valoradas fueron la dimensión de Seguridad (el 38.8%) y Empatía (36.2%).
- En su mayoría las que participaron el 74.1% oscilan entre los 20 a 34 años, y eran multíparas en 53.4%; mismas que percibieron la calidad de atención de parto como Buena. Al aplicar el Chi cuadrado, en ninguno de estas características maternas se encontró asociaciones significativas ( $p>0.05$ ).
- El 71.5% son convivientes, el 77.6% proceden del mismo distrito, el 58.6% tienen instrucción secundaria y el 46.5% hablan castellano y quechua, los cuales percibieron la calidad de atención de parto como Buena. Al aplicar el Chi cuadrado, en ninguno de estas características sociodemográficas se encontró asociaciones significativas ( $p>0.05$ ).

## RECOMENDACIONES

- Debido a la mayor frecuencia de Buena percepción de la calidad de atención de parto el Centro de Salud San Juan Bautista debe persistir con el seguimiento sobre la calidad de atención de parto, en cumplimiento de los estándares e indicadores de la atención materna según norma.
- Al personal de salud, de acuerdo a los resultados obtenidos en cuanto a la dimensión de Seguridad se sugiere atender el parto previa consulta sobre la posición a tomar en la atención del mismo; así mismo, en la dimensión Empatía, los ambientes de hospitalización de mujeres en trabajo de parto y mujeres post parto sean ambientes separados.
- Se recomienda a la Red Salud Huamanga realizar políticas de salud con enfoque intercultural que nos permita tener instrumentos bilingües validados (castellano-quechua) para medir las percepciones de la calidad de atención del parto de las usuarias altoandinas.
- Se recomienda a la Escuela Profesional de Obstetricia de la Universidad San Cristóbal de Huamanga realizar una investigación con la finalidad de validar un instrumento que nos permita medir la calidad de atención de parto en quechua. Por lo que, en la presente investigación se tradujo el instrumento escala SERVPERF modificado para las puérperas quechua hablantes.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. Moran M. Salud [Internet]. Wwww.un.org. [citado el 19 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/health/>
2. CLAP, OPS. Montevideo: "Centro Latinoamericano de Perinatología/Salud de la Mujer y Reproductiva-CLAP/SMR/OPS Disponible en: <https://www.paho.org/es/centro-latinoamericano-perinatologia-salud-mujerreproductiva-clap>.
3. OMS. [Internet] Ginebra – Suiza. Organización Mundial de la Salud; c 11 de Agosto del 2020 [citado 26 de enero del 2022] Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-healthservices>
4. Ministerio de Salud y Protección Social, Salud Materna, 12 de enero 2023. Colombia. <https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/ssr/Paginas/salud-materna.aspx>
5. Sánchez Marcos. Perspectiva sociosanitaria en torno a la atención al parto en Nikki, Benín (África) 2016 Disponible en: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/24429/TFG-M842.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
6. Llobera Rosa. Humanización de la atención obstétrica: Que opinan las matronas. Matronas prof. 2018; 19(1): 12-20. [https://www.federacionmatronas.org/wp-content/uploads/2018/04/Original\\_Humanizacion.pdf](https://www.federacionmatronas.org/wp-content/uploads/2018/04/Original_Humanizacion.pdf)
7. Goberna Josefina. Musas: Visibilizando la violencia hacia las mujeres en el embarazo. Universitat Barcelona. Vol 4 Num. 1; 2019 <https://revistes.ub.edu/index.php/MUSAS/article/view/vol4.num1.5>.
8. Océano Medicina. [Internet] México; Editorial Océano S.L. citado [2022 enero 26]. Disponible en:

<https://pe.oceanomedicina.com/magazine/uncategorized-pe/paises-de-latinoamerica-con-el-mejor-y-el-peor-servicio-de-salud/>

9. Ojo Público. El elevado riesgo de parir en pandemia: más de nueve muertes maternas cada semana [Internet]. Perú: Mercedes Palomino; 12 de Diciembre del 2021 [2022 enero 30]. Disponible en: <https://ojopublico.com/3216/partos-en-pandemia-nueve-muertes-maternas-cadasemana>

10. Carrillo-Larco RM, Ramos M. Lima. Cómo Vamos encuesta: calidad de la asistencia sanitaria. Rev Panam Salud Pública. 2012; 32 (2):168.

11. Norma técnica de salud para la atención integral de salud materna NTS N°105- MINS/DGSP.V.01 RESOLUCION MINISTERIAL Lima 24 de diciembre 2013.

12. Napanga B. Calidad de atención brindada por obstetras durante el parto según percepciones de las puérperas en centro obstétrico del hospital de ventanilla, callao, 2016. [Tesis] Cañete: Universidad Privada Sergio Bernales; Cañete Perú 2018. 111p. Disponible en:

[http://repositorio.upsb.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UPSB/124/NAP\\_GA\\_L\\_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upsb.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UPSB/124/NAP_GA_L_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

13. Mendoza Yanett y Quispe Cyntia. Calidad en la atención del parto en usuarias del servicio de obstetricia. Hospital II Essalud de Ayacucho, Agosto - Octubre Ayacucho Perú. 2019 [Tesis] Ayacucho: Universidad Nacional san Cristóbal de Huamanga Ayacucho, Perú 2020. 75 p. [http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/UNSCH/3998/1/TESIS%20894\\_Men.pdf](http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/UNSCH/3998/1/TESIS%20894_Men.pdf)

14. Berrocal J.D., Naveda A.B. Percepción de usuarias sobre la calidad de atención recibida durante el proceso de atención de parto en el centro de salud San Juan Bautista - Ayacucho; enero a junio, Perú 2018. [Tesis Doctoral] Trujillo: Universidad César Vallejo; Escuela de Posgrado. Trujillo Perú 2018. 68p. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28731/berrocal\\_vj.pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28731/berrocal_vj.pdf).

15. Espinoza Chavarrea, Tatiana Marilin. Ordóñez Cevallos, Andrea Patricia. "Evaluación de la calidad de atención del parto vaginal según la percepción de las pacientes atendidas en el Hospital Enrique Garcés durante el periodo comprendido entre 01 julio 2016 al 31 julio 2016" [Tesis] Quito. Pontificia Universidad Católica Del Ecuador; 2016. 125p. Disponible en: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13893/EVALUACION%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20ATENCIÓN%20DEL%20PARTO%20VAGINAL%20HEG%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
16. García Torres, Osvaldo; Félix Ortega, Alejandra; Álvarez Villaseñor, Andrea Socorro. Percepción de parto humanizado en pacientes en periodo de puerperio. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social, [S.I.], v. 58, n. 3, p. 258-264, jul. 2021. ISSN 2448-5667. Disponible en: [http://revistamedica.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista\\_medica/article/view/2988/3976](http://revistamedica.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_medica/article/view/2988/3976).
17. Alarcón N, Ganga Contreras F, Ulloa J, Sánchez M. Calidad percibida e impacto en el bienestar de usuarias en la unidad de parto de un hospital chileno. Rev. salud pública [Internet]. 1 de julio de 2021 [citado 9 de mayo de 2022];23(4):1-6. Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revsaludpublica/article/view/94556>.
18. Coronel Galindo M.A. Calidad de atención del parto eutócico en el servicio del centro obstétrico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen en el periodo febrero – marzo, 2019 [Tesis] Huancayo: Universidad Peruana del Centro; 2020. 81p. Disponible en: <https://repositorio.upecen.edu.pe/bitstream/handle/UPECEN/228/tesis%20MELIZA%20CORONEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
19. Aquije Muñante J. Kuroki De Kawata A. Calidad de atención del parto según puérperas del servicio de obstetricia del Hospital regional de Ica - Perú. Rev méd panacea. 2020; 9(1): 13-22.
20. Durand Ramírez C.E. Percepción de la calidad de atención de las pacientes puérperas por parto vaginal del servicio de obstetricia del Hospital

Regional de Loreto – 2019. [Tesis] Loreto: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana; 2019. 64 p. Disponible en: [https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/6379/Carlos\\_Tesis\\_Titulo\\_2019.PDF](https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/6379/Carlos_Tesis_Titulo_2019.PDF)[https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/6379/Carlos\\_Tesis\\_Titulo\\_2019.PDF](https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/6379/Carlos_Tesis_Titulo_2019.PDF)

21. Contreras K. Percepción sobre la calidad de atención de parto en puérperas atendidas en el Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia Huancavelica 2019. [Tesis] Huancavelica: Universidad de Huancavelica; 2019. 76 p. Disponible en: <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/3441/TESIS-2021OBSTETRICIA-CONTRERAS%20QUINTO.pdf>

22. Bondarenko Pisemskaya N, Acerca de las definiciones de la calidad de la educación. Educere [Internet]. 2007; 11(39):613-621. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35640844005>.

23. Real Academia Española: Diccionario de la lengua española, 23ª ed., [versión 23.6 en línea]. [Consultado el 26 de marzo del 2022].

Disponible en <https://dle.rae.es>

24. Gestor Calidad – SSOMA. ¿Qué es Calidad? Definición según la Norma ISO 9001: 2015. [Video en internet] Youtube. Publicado el 28 de septiembre del 2020. [Consultado el 26 de marzo del 2022] [01:06]. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=vIXEF0eEJtg>

25. Organización Mundial de la Salud. Calidad de atención [Internet]. Ginebra – Suiza. OMS/Sala de prensa; 2020 [20 de julio del 2020]; [consultado el 27 de marzo del 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.

26. Donabedian. A. Los siete pilares de la calidad. Rev. Calidad asistencial. 2001; 16: S96-S100. Fadq.org. [citado el 27 de marzo de 2022].

Disponible en: <https://www.fadq.org/wp->

27. López Ramírez E. Sifuentes Valenzuela M.C., Rodríguez R.L. Aguilar S.L. y Perea González G.P. Evaluación de la calidad de servicio en los consultorios

de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: Metodologías SERVPERF y Donabedian. *Interciencias: diálogos soc. saber* [revista en Internet]. 2021 Dic [citado el 29 de marzo]; 9(23): e2377710. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-80642021000100003&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-80642021000100003&lng=es). Epub 21-feb-2022. <https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2021.23.77710> .

28. Torres M, Vásquez CL. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendio* [Internet]. 2015; 18(35):57-76. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>

29. Carvajal APR. Servqual o SERVPERF: ¿otra alternativa? *Revista de Investigaciones de la institución universitaria EAM Sinapsis* [Internet]. 2017 [citado 18 de noviembre del 2021]; 9(1):59–63. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6172070>

30. Luna Pérez F. Aplicación del modelo SERVPERF para la medición de la percepción sobre la calidad del servicio de la educación superior. *ECOMATEMATICO* [Internet]. 1 de enero de 2017 [citado 18 de noviembre de 2021]; 8:43-50. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/ecomatematico/article/view/1381>

31. Percepción: Equipo editorial, Etecé. De: Argentina. Para: Concepto.de. Disponible en: <https://concepto.de/percepcion/>. Última edición: 5 de agosto de 2021. Consultado: 09 de febrero de 2023.

32. Gilberto Leonardo Oviedo. La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría Gestalt. *Revista de estudios sociales Dossier*. 2004. 89-96. [citado 2022 Abr 25]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/res/n18/n18a10.pdf>

33. Williams. *Obstetricia*, 24° Edición. F. Gary Cunningham, et al. McGraw Hill, México Editorial: Norma Leticia García Carbajal. 2015, Trabajo de parto normal [Internet]. Mhmedical.com. [citado el 27 de marzo de 2022]. Disponible en: <https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=1525&sectionid=100458866>

34. Rigol Ricardo O. Santisteban Alba S. Obstetricia y Ginecología. 3ra Edición. La Habana: Ciencias médicas; 2014.
35. Instituto Nacional Materno Perinatal. Guía de práctica clínica de procedimientos en Obstetricia y Perinatología [Internet]. Lima - Perú: INMP; 2018.1, Guía de práctica clínica; [2022 enero 30]; 536 p. Disponible en: [file:///C:/Users/andrea/Downloads/Guias\\_de\\_Practica\\_Clinica\\_y\\_de\\_procedimientos\\_en\\_Obstetricia\\_y\\_Perinatologia\\_del\\_2018.pdf](file:///C:/Users/andrea/Downloads/Guias_de_Practica_Clinica_y_de_procedimientos_en_Obstetricia_y_Perinatologia_del_2018.pdf)
36. OMS. Recomendaciones de la OMS para los cuidados durante el parto, para una experiencia de parto positiva [Internet]. Ginebra – Suiza: OMS; 2019, Evidencias y recomendaciones; [24 de enero del 2022]; 210 p. Disponible en: [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/51552/9789275321027\\_spa.pdf?s%20equence=1&isAllowed](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/51552/9789275321027_spa.pdf?s%20equence=1&isAllowed).

## **ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

### “Percepción de la calidad de atención del parto en puérperas del centro de salud San Juan Bautista diciembre 2021- febrero 2022”

Responsables: Canchari Tineo Andrea y Guzman Quintanilla, Gisela Lizeth

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p><b>Problema general:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la percepción de la calidad de atención del parto según puérperas del Centro de Salud San Juan Bautista diciembre 2021 – febrero 2022?</li> </ul> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la percepción de las puérperas de estudio sobre la calidad de atención de parto por dimensiones de la escala SERVPERF</li> </ul>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la percepción de la calidad de atención del parto según puérperas del Centro de Salud San Juan Bautista diciembre 2021 – febrero 2022.</li> </ul> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la percepción de las puérperas de estudio sobre la calidad de atención de parto según la escala SERVPERF modificado.</li> <li>Determinar la</li> </ul>	<p>La percepción de la calidad de atención del parto según puérperas del Centro de Salud San Juan Bautista diciembre 2021 febrero 2022 es Regular.</p>	<p><b>Independiente:</b></p> <p>Características maternas:</p> <p>Edad</p> <p>Paridad</p> <p>Características Sociodemográficas</p> <p>Estado Civil</p> <p>Procedencia</p> <p>Grado de Instrucción</p>	<p>a) 16 - 19 años</p> <p>b) 20 - 34 años</p> <p>c) 34 - 45 años</p> <p>a) Primípara</p> <p>b) Multípara</p> <p>c) Gran multípara</p> <p>a) Soltera</p> <p>b) Conviviente</p> <p>c) Casada</p> <p>a) San Juan Bautista</p> <p>b) Otros fuera de Huamanga</p> <p>c) Otros dentro de Huamanga</p> <p>a) Primaria</p> <p>b) Secundaria</p> <p>c) Superior no Universitario</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Aplicada</p> <p><b>Enfoque de Investigación:</b></p> <p>Cuantitativa</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b></p> <p>Correlacional</p> <p><b>Diseño de investigación:</b></p> <p>Observacional, prospectivo, transversal y descriptivo.</p> <p><b>Población:</b></p> <p>Todas las puérperas atendidas en el Centro de Salud San Juan Bautista entre diciembre 2021 a febrero 2022.</p> <p><b>Muestra:</b></p>

<p>modificado?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la percepción de las púerperas según las características de las púerperas atendidas en el Centro de Salud San Juan Bautista diciembre 2021 – febrero 2022?</li> <li>• ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención del parto según las características sociodemográficas de las púerperas atendidas en el Centro de Salud San Juan Bautista diciembre 2021– febrero 2022?</li> </ul>	<p>percepción de la calidad de atención del parto según las características maternas en púerperas atendidas en el Centro de Salud San Juan Bautista diciembre 2021- febrero 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la percepción de la calidad de atención del parto según las características sociodemográficas de las púerperas atendidas en el Centro de Salud San Juan Bautista diciembre 2021 – febrero 2022</li> </ul>		<p>Idioma</p> <p><b>Variable dependiente:</b> Percepción de la calidad de atención de parto</p>	<p>d) Superior universitario</p> <p>a) Solo castellano b) Solo quechua c) Castellano-quechua</p> <p><b>Escala SERVPERF</b></p> <p>a) Aspectos tangibles b) Fiabilidad c) Capacidad de respuesta d) Seguridad e) Empatía</p>	<p>116 púerperas del Centro de Salud San Juan Bautista atendidas entre diciembre 2021 a febrero 2022.</p> <p><b>Técnica de recolección de datos:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Escala SERVPERF modificado</p> <p><b>Procesamiento de recolección de datos:</b> Los datos recolectados se vaciaron en una matriz del programa Excel. Posteriormente, los datos fueron exportados hacia el programa SPSS, versión 25</p>
---	---	--	---	---	--

## ANEXO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE		DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES	TÉCNICA	INSTRUMENTO
<b>Características maternas</b>	Edad	Tiempo que ha vivido una persona, medido en años que comprende desde el momento en que nació.	a) 16 a 19 años b) 20 a 34 años c) 35 a 45 años	Encuesta	Cuestionario
	Paridad	Comprende el número total de embarazos que ha tenido una mujer, incluyendo abortos, el número de hijos nacidos vivos o muertos a términos y pretérminos.	a) Primípara b) Multípara c) Gran multípara	Encuesta	Cuestionario
<b>Características sociodemográficas</b>	Estado civil	Es la condición legal de una persona, que determinan susituación jurídica y le otorgan un conjunto de derechos y obligaciones.	a) Soltera b) Conviviente c) Casada	Encuesta	Cuestionario
	Procedencia	Lugar de origen de nacimiento.	a) San Juan Bautista b) Otros-Dentro de Huamanga c) Otros-Fuera de Huamanga	Encuesta	Cuestionario
	Nivel de instrucción	Es el grado más elevado de estudios realizados o en curso, sin tener en cuenta si son completos o incompletos.	a) Primaria b) Secundaria c) Superior nouniversitario d) Superior universitario	Encuesta	Cuestionario
	Idioma	Lengua de un pueblo o nación, osistema de códigos verbales por los cuales una persona se relaciona o comunica.	a) Solo Castellano b) Solo quechua c) Quechua Y Castellano	Encuesta	Cuestionario
VARIABLE DEPENDIENTE		DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES	TÉCNICA	INSTRUMENTO
<b>Percepción de la calidad de atención de parto</b>	Aspectos tangibles	Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionadas con las condiciones y apariencias físicas de las	1) Muy mala 2) Mala	Encuesta	Cuestionario SERVPERF

		instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.	3) Regular 4) Buena 5) Muy buena		modificado
	Fiabilidad	Capacidad para cumplirexitosamente con el servicio ofrecido.	1) Muy mala 2) Mala 3) Regular 4) Buena 5) Muy buena	Encuesta	Cuestionario SERVPERF modificado
	Capacidad de respuesta	Disposición para servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.	1) Muy mala 2) Mala 3) Regular 4) Buena 5) Muy buena	Encuesta	Cuestionario SERVPERF modificado
	Seguridad	Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.	1) Muy mala 2) Mala 3) Regular 4) Buena 5) Muy buena	Encuesta	Cuestionario SERVPERF modificado
	Empatía	Es la capacidad que tiene unapersona para ponerse en el lugar deotra persona y entender adecuadamente las necesidades del otro.	1) Muy mala 2) Mala 3) Regular 4) Buena 5) Muy buena	Encuesta	Cuestionario SERVPERF modificado



## **ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga**

**Facultad de Ciencias de la Salud**

**Escuela Profesional de Obstetricia**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Buen día / Buenas tardes, Mi nombre es:.....soy egresada de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga de la Escuela Profesional de Obstetricia, me encuentro presente ante usted porque estamos realizando una investigación sobre la calidad de atención del parto que presta el centro de Salud San Juan Bautista, con la presente le hago una invitación a participar en esta investigación que consta de una encuesta que va durar aproximadamente 15 minutos. Estamos realizando un trabajo de investigación la cual titula “Percepción de la calidad de atención del parto en puérperas del Centro de Salud San Juan Bautista diciembre 2021 - febrero 2022”

Que tiene como objetivo determinar la calidad de la atención del parto según percepción de las puérperas, es menester hacerle saber que la presente investigación no conlleva ninguna complicación con su salud o cualquier factor que perjudique su salud. Esto nos permite conocer las necesidades de la paciente a fin de mejorar la calidad de atención de parto.

Además, esta investigación cumple con los procesos éticos, no habrá manipulación de los datos ni resultados, la participación es estrictamente voluntaria. He leído el procedimiento, el bachiller me ha explicado el estudio y ha contestado mis dudas. Voluntariamente acepto en participar y doy mi consentimiento.



**ANEXO 4: INSTRUMENTO**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA**

*Universidad Nacional De San Cristobal De Huamanga*

*Hatun Yachay Wasi Hampina Yachay*

*Wasi Warmi Unquchinapaq Yachay Wasi*

**“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PARTO EN  
PUÉRPERAS DEL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA  
DICIEMBRE 2021 - FEBRERO 2022”**

*SAN JUAN BAUTISTA, HAMPINA WASIPI, QAPAQ RAYMI KILLAMANTAHATUN  
PUQUY KILLAKAMA 2022 WATAPI; CHAYLLARAQ WACHAKUSQA ALLIN  
YAWASQA, WAQAYCHASQA RURAY*

Fecha Pacha: .....

Entrevista N° Tapukuy N°: .....

**I. PERFILES DEL INFORMANTE: Responda las siguientes preguntas**

*WILLAKUQPA KASQANMANTA: tapukuykunata kutichiy*

**1. EDAD:**

*¿Cuántos años cumplidos tiene Ud.?.....*

*.....¿Hayka chakasqa wataykipim kachkanki?.....*

**2. PARIDAD:**

a) Primípara ( )

*Chayllaraq wachakuychu*

b) Multípara ( )

*Iskaymanta kimsakama wachakuychu*

c) Gran multípara ( )

*Kimsamanta ahckakama wachakuychu*

**3. ESTADO CIVIL:**

a) Soltera ( )

*Mana qariyuqchu*

b) Conviviente ( )

*Uywanakuqchu*

c) Casada ( )

*Qariyuqchu*

d) Viuda ( )

*Warmisapachu*

**4. PROCEDENCIA:**

¿Dónde vive usted? ¿Maypitaq qam yachanki?.....

Distrito *Uchuy Ilaqta* .....

Provincia *Ruwinsiya*.....

**5. NIVEL DE INSTRUCCIÓN:** ¿Hasta qué grado estudio Ud.?

a) Primaria ( )

*Qallariy ñiqin yachapakuy*

b) Secundaria ( )

*Ikay ñiqin yachapakuy*

c) Superior no universitario ( )

*Tenikapaq nisqan yachapakuy*

d) Superior universitario ( )

*Universitariopaq nisqa yachapakuy*

**6. IDIOMA:**

a) Solo Quechua ( )

*Kichwa simi*

b) Solo Castellano ( )

*Kastilla simi*

c) Quechua y Castellano ( )

*Kichwa simiwan Kastillasimi*

## II. MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LAS PUÉRPERAS EN EL CSSJB

En esta sección queremos conocer lo que usted **piensa** sobre la calidad atención del parto **que recibió**. Utilice un **puntaje** del 1 al 5, considerando 1 como Muy Mala, 2 como Mala, 3 como Regular, 4 como Buena, 5 como Muy Buena.

*Kay kaq willakuy qillqapi allin, mana allin hampina wasipi warmi wachakuy yanapakuymanta yachana kanqa. Hukmanta pichqa chaninchayta qawarina kanqa; hukmi llumpay mana allin chaninchasqa, iskaymi mana aalin chaninchasqa, kimsam tumpa allin chaninchasqa, tawa allin chaninchasqa;; hinaspa pichqañataq llumpay allin chaninchasqa.*

N°	ÍTEMS ELEMENTOS TANGIBLES / CHIQAP KAQKUNA	Percepción				
		1	2	3	4	5
01	Las paredes, puertas, ventanas, pasillos. ¿Tienen una apariencia agradable? <i>Pirqakuna, punkukuna, qawanakuna, haykuna kitkukuna ¿Kuyakuypaq rikukusqachu?</i>					
02	Las camillas, camas y sillas ¿Fueron cómodas? <i>Apanapaq chanakuna, kawitukuna, hinaspa tiyanakuna ¿Allinchi karqaku?</i>					
03	Los pasillos, el baño, el piso y las sábanas ¿Estaban limpias? <i>Hampina wasiman yaykuna kitkukuna, hispanapaq ukukuna, wasi pampakuna, hinaspa llaspa puñunapaq maytuna ¿Mana qanrachu kasqaku?</i>					
04	¿Los trámites de ingreso fueron sencillos y rápidos? <i>¿Yaykunapaq mañakuy utqayllachu, atiyllachu karqa?</i>					
<b>FIABILIDAD / SUNI RURAY</b>		1	2	3	4	5
05	El tiempo de espera desde el momento en que llego al servicio, la duración de la dilatación y el parto ¿fueron cortos? <i>Wachakuna wasiman chayaruspa, suyay, warmikaypa kunkan paskakuy, hinaspa wachakuyqa ¿Chayllachu karqa?</i>					
06	Cuándo tiene algún problema ¿el personal de salud se muestra muy interesado en resolverlo? <i>Imapas sasachakuy kaptin, ¿Hampina wasipi hampikuq llamkaqkuna hatallikuspa yanapakuqkunachu kanku?</i>					

07	Durante la atención del parto y en los exámenes ¿Se respetó tu privacidad? <i>Wachay pachapi, mana unqunapaq sasachakuykuna qatipaypi, ¿warmikayniyki, ukunchayniyki pakanchasqahina qawasqachu karqa?</i>					
08	¿Le pidieron permiso para revisarla, examinarla e informarla sobre las recomendaciones que seguirá? <i>Kurkuyki qawasunaykipaq, qatipasunaykipaq, hinaspa allin waqaychakunaykipaq mañakusurqankichu.</i>					
09	¿Permitieron que un miembro de tu familia tenga libre acceso durante el parto? <i>¿Wachakusqayki pacha, hampina wasipina llakaqkuna uyarakuchcu mayqin aylluykipas qawasunaykipaq?</i>					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA / ALLIN KUTICHIY, RURRAY</b>		1	2	3	4	5
10	La explicación dada por el personal de salud sobre el estado de su salud y la de su bebe ¿Son con palabras fáciles de entender? <i>¿Hampina wasipi, warmi unquchiq hampiqkuna imayna tarikusqaykimanta, hinaspapas llullu wawaykimanta mana sasa rimaywanchu uyarichisunki?</i>					
11	¿La obstetra le explica de manera clara y adecuada sobre su control post parto que debe seguir? <i>¿Warmi unquchiq llamkaq, allintachu wachakusqaykimanta ñawpaqman qawachakunaykipaq willasunki, umachasunki?</i>					
12	¿Se le recomendó caminar o adoptar la posición que quería durante la dilatación? <i>¿Wachakuptiki, allin tarikunaykipi kanaykipaq, purispa warmikayniyki kichakunankama rimapayasurqankichu?</i>					
13	¿El obstetra contó con estrategias para aliviar el dolor durante tus contracciones? <i>Warmi unquchiq llamkaq, warmikaykiyki kichakusqanmanhina mana nisyu nanay kananpaq imatapas ruraraqachu?</i>					
<b>SEGURIDAD / ALLIN WAQAYCHASQA KAY</b>		1	2	3	4	5
14	¿El Obstetra priorizó los partos por vía vaginal y en lo posible evita las cesáreas? <i>¿Warmi unquchiq hampiq, hina warmikayniynikita wachakunaykitachum munarqa, icha wiksaykita kuchuspa wawa qurquytachu hatallirqa?</i>					

15	La evaluación fue constante a Ud. y a su bebe durante el trabajo de parto. <i>¿Wachakusqayki uku, chaylla chayllachu qamtawan llullu wawaykita qawaspa waqaychasurqanki?</i>					
16	¿Se le permitió decidir la posición a adoptar durante el parto? <i>¿Wachakuptiyki, sayampa, utaq imayna munasqaykimanhina kanaykipaq mañakuptiyki uyasurankichu?</i>					
17	¿El recién nacido sano permanece con la madre siempre que es posible? <i>¿Chayllaraq paqarimuq llullu wawa qali tarikuspa uyasqachu mamanwankuska kananpaq?</i>					
18	¿La solución dada por la obstetra a sus necesidades fue apropiada? <i>¿Warmi unquchiq hampiq, sasachkuykynamanta allin ruraytachu qurqa?</i>					
<b>EMPATÍA / HUKPA KASQANPI KAY</b>		1	2	3	4	5
19	¿Le brindaron mates calientes y azucarados durante el periodo de dilatación? <i>¿Wachakusqayki pacha, warmikayniyki kichakunankama, miskichasqa quni yakuta paykuna haysurqankichu?</i>					
20	¿Hay buen trato, expresiones adecuadas, tolerancia y comprensión? <i>¿Allin qawakuychu, sumaq rimapayakuychu, pampachakuychu, suyakuychu kan?</i>					
21	¿La obstetra explica con claridad lo que sucede en su organismo o cuerpo? <i>¿Warmi unquchiq llamkaq, kurkuykipi imapas kasqanmanta, rikurimusqanmanta chiqaptachu willasunki, qawachisunki?</i>					
22	¿Las respuestas a sus quejas y reclamos fueron solucionadas por la Obstetra fueron oportunas? <i>¿Mañakusqaykikunata, nanachikusqaykunata chayllachu, allintachu uyarisuspayki allichasqa karqa?</i>					

## ANEXO 5: AUTORIZACIONES DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD



Ayacucho, 28 de enero de 2022.

**CARTA N° 004-2022-UNSCH/FCSA-OB**

Señor  
**CARLOS ANCHAY QUISPE**  
Gerente del Centro de Salud "SAN JUAN BAUTISTA"  
**AYACUCHO.-**

MINISTERIO DE SALUD  
Dirección Regional de Salud Ayacucho  
Red de Salud Huamanga  
CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA  
GLAF SAN JUAN BAUTISTA

**09 FEB 2022**

N° REG.: ..... N° INTER.: .....  
N° DE EXP.: ..... N° FOLIOS: 01  
HORA: 11:23am FIRMA: [Firma]

De mi mayor consideración:

Es singularmente grato dirigirme a usted, para expresarle mis cordiales saludos a nombre de la Escuela Profesional de Obstetricia de la Facultad de Ciencias de la Salud - Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga y, el mío propio; y a la vez presentarles a las siguientes alumnas:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES
1	GUZMAN QUINANILLA, GISELA LIZETH
2	CANCHARI TINEO, ANDREA

Quienes vienen realizando el trabajo de investigación titulado: "PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION DEL PARTO EN PUERPERAS DEL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA DICIEMBRE 2021 - FEBRERO 2022", por lo que solicito a su digno despacho brindarles las facilidades del caso para el cumplimiento del trabajo de investigación y objetivos propuestos. A partir del 01-diciembre-2021 al 28-febrero-2022, en vía de regularización

Seguro de contar con su valioso apoyo y amplio espíritu de colaboración, en bien de la Formación Profesional de nuestros estudiantes; hago propicia la ocasión para expresar a usted mi especial consideración.

Atentamente,

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA  
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA



Obstetra Dra. Lucy Orellana de Piscoya  
DIRECTORA

C.c.:  
Archivo,  
LOdaP/lvng



**RESOLUCIÓN DECANAL N.º 522-2021-UNSCH-FCSA-D**

Ayacucho, 06 de diciembre de 2021

**VISTO;**

La solicitud de **Gisela Lizeth GUZMAN QUINTANILLA** y **Andrea CANCHARI TINEO**, egresadas de la Escuela Profesional de Obstetricia, sobre revisión y aprobación de proyecto de tesis, y;

**CONSIDERANDO;**

Que, con expediente NT 2116111 del SISGEDU de fecha 14 de mayo de 2021, **Gisela Lizeth GUZMAN QUINTANILLA** y **Andrea CANCHARI TINEO**, egresadas de la Escuela Profesional de Obstetricia, solicitan revisión y aprobación del proyecto de tesis titulado "EXPECTATIVAS Y PERCEPCIÓN DE LAS PUERPERAS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PARTO EN EL SERVICIO DE GINECO-OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA AYACUCHO. JUNIO AGOSTO DEL 2021", con el asesoramiento de la profesora Brigida Piedad Ramírez Quijada,

Que, las recurrentes cumplen con los requisitos exigidos en el Art. 15 y 24 del Capítulo III del Reglamento de Grados y Títulos del Currículo 2004 Actualizado de la Escuela Profesional de Obstetricia, aprobado por Resolución de Consejo Universitario N.º 287-2016-UNSCH-CU, con la presentación de la correspondiente documentación de sustento,

Que, corrido traslado la referida solicitud, con Memorando Múltiple N.º 161-2021-UNSCH-FCSA/D de fecha 20 de julio de 2021, a la Comisión Revisora y Dictaminadora, bajo la presidencia de la profesora Clotilde Prado Martínez e integrada por la profesora Lucy Orellana de Piscocoya y el profesor Pavel Antonio Alarcón Vila; con fecha 25 de noviembre de 2021 ha dictaminado la aprobación y pase a ejecución del proyecto de tesis con el título "PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION DEL PARTO EN PUÉRPERAS DEL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA DICIEMBRE 2021 - FEBRERO 2022"; lo que debe ser aprobado para su ejecución en el plazo máximo de dos años;

La Decana, en mérito a las atribuciones que le confiere el inciso 14 del artículo 289º del Estatuto de la UNSCH,

**RESUELVE;**

**ARTÍCULO 1º.- APROBAR**, el proyecto de tesis "PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION DEL PARTO EN PUÉRPERAS DEL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA DICIEMBRE 2021 - FEBRERO 2022", presentado por **Gisela Lizeth GUZMAN QUINTANILLA** y **Andrea CANCHARI TINEO**, egresadas de la Escuela Profesional de Obstetricia de la Facultad de Ciencias de la Salud.

**ARTÍCULO 2º.- FORMALIZAR**, la nominación de la Comisión Revisora y Dictaminadora de la citada tesis, bajo la presidencia de la profesora Clotilde Prado Martínez e integrada por la profesora Lucy Orellana de Piscocoya y el profesor Pavel Antonio Alarcón Vila.

**ARTÍCULO 3º.- DESIGNAR**, a la profesora Brigida Piedad Ramírez Quijada, como asesora de la acotada tesis, quien ceñirá sus actuaciones al Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Obstetricia y al Código de Ética de la Función Pública.

**ARTÍCULO 4º.- PRECISAR**, que el plazo de ejecución del proyecto de tesis a que se contrae el Art. 1º de la presente resolución, será de un máximo de (02) años, contados a partir de la fecha de notificación.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**

Distribución:  
Jurado (3)  
Asesores (1)  
E.P. Obstetricia  
Interesadas (2)  
c.c. Archivo  
IJH/haqg



Firmado digitalmente  
por Dra. Iris  
Jara de Aronés  
Fecha:  
2021.12.09  
07:14:37 -05'00'

## ANEXO 6: GALERÍA DE IMÁGENES FOTOGRAFICAS



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

RESOLUCIÓN DECANAL N° 540-2023-FCSA-UNSCH-D

BACHILLERES: ANDREA CANCHARI TINEO

GISELA LIZETH GUZMAN QUINTANILLA

En la ciudad de Ayacucho siendo 08:15 del día 23 de junio de 2023, se reunieron en forma presencial los Docentes miembros del Jurado Evaluador de la Escuela Profesional de Obstetricia para el acto de sustentación del Trabajo de Tesis titulado “PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PARTO EN PUÉRPERAS DEL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA DICIEMBRE 2021 – FEBRERO 2022” presentado por las Bachilleres: **ANDREA CANCHARI TINEO Y GISELA LIZETH GUZMAN QUINTANILLA**, para optar el Título profesional de **OBSTETRA**.

Los miembros del jurado de sustentación están conformados por: **Presidente:** Prof. Clotilde Prado Martínez por el Memorando N° 725-2023-UNSCH-FCSA-D que asume por la no presencia de la prof. Magna Maricia Meneses Callirgos (delegada por la Decana), **Miembros:** Prof. Lucy Orellana de Piscocoya, Prof. Pavel Antonio Alarcón Vila como Asesora prof. Brígida Piedad Ramírez Quijada y Secretaria Docente Prof. Graciela Mendoza Bellido.

Con el quorum reglamentario se dio inicio a este acto Académico, como acto inicial la Presidenta Prof. Clotilde Prado Martínez solicita a la secretaria docente dar lectura a la RESOLUCIÓN DECANAL N° 540-2023-FCSA-UNSCH-D, luego invita para la exposición a las Bachilleres iniciando con la exposición la Bachiller **ANDREA CANCHARI TINEO** en Obstetricia, continuando la Bachiller **GISELA LIZETH GUZMAN QUINTANILLA**.

Una vez concluida la presentación a las 09:15 la Presidenta de la comisión solicita a los Miembros del Jurado evaluador realizar sus respectivas preguntas: iniciando con su participación el profesor Pavel Antonio Alarcón Vila, acto seguido da pase a la profesora Lucy Orellana de Piscocoya, continúa con la participación la Presidente Prof. Clotilde Prado Martínez y finalmente hace la invitación a la Asesora profesora Brígida Piedad Ramírez Quijada para su intervención. Una vez concluida con las intervenciones la Presidente de la comisión a las 10.15 invita a las sustentantes y público abandonar el auditorium para que puedan proceder con la calificación.

### RESULTADO DE LA EVALUACIÓN FINAL

Bachiller: **ANDREA CANCHARI TINEO**

JURADOS	TEXTO	EXPOSICIÓN	PREGUNTAS	PROMEDIO FINAL
Prof. Clotilde Prado Martínez	16	16	16	16
Prof. Lucy Orellana de Piscocoya	16	16	16	16
Prof. Pavel Antonio Alarcón Vila	16	17	17	17
PROMEDIO FINAL				16

Bachiller: **GISELA LIZETH GUZMAN QUINTANILLA**

	TEXTO	EXPOSICIÓN	PREGUNTAS	PROMEDIO FINAL
JURADOS				
Prof.Clotilde Prado Martínez	16	15	16	16
Prof.Lucy Orellana de Piscoya	15	15	15	15
Prof. Pavel Antonio Alarcón Vila	16	17	17	17
PROMEDIO FINAL				16

De la evaluación realizada por los miembros del Jurado Calificador, llegaron al siguiente resultado.

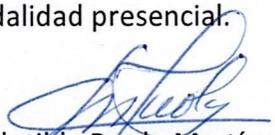
Aprobar a las Bachilleres: **ANDREA CANCHARI TINEO**

**GISELA LIZETH GUZMAN QUINTANILLA**

Quienes obtuvieron la nota final de: 16 (dieciséis)

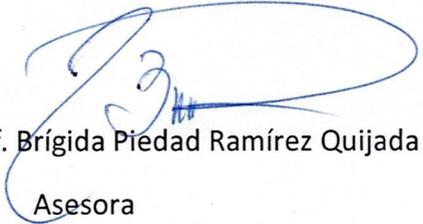
Y en señal de conformidad, los miembros del Jurado evaluador firman al pie del presente.

Siendo las 10:40 horas del mismo día se da por concluido el presente acto académico de modalidad presencial.

  
Prof. Clotilde Prado Martínez  
Presidente

  
Prof. Lucy Orellana de Piscoya  
Miembro

  
Prof. Pavel Antonio Alarcón Vila  
Miembro

  
Prof. Brígida Piedad Ramírez Quijada  
Asesora

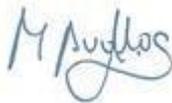
  
Prof. Graciela Mendoza Bellido  
Secretaria Docente

Ayacucho 23 de junio 2023.

**CONSTANCIA N° 02-2023 VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD DE  
TRABAJO DE TESIS**

Yo, Melchora Ávalos Mamani, docente-instructor en el proceso de implementación de las pruebas anti plagio en **Primera Instancia** de la tesis de pregrado de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Escuela Profesional de Obstetricia de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga; he constatado por medio del uso de la herramienta turnitin una similitud del 26% de la tesis PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION DEL PARTO EN PUÉRPERAS DEL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA DICIEMBRE 2021 – FEBRERO 2022, de las Bachilleres CANCHARI TINEO, Andrea y GUZMAN QUINTANILLA, Gisela Lizeth,

Ayacucho, 31 de enero de 2023



---

Prof. Melchora Ávalos Mamani

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE TESIS- N° 002- 2023

La Directora de la Escuela Profesional de Obstetricia, en mérito a la Resolución Decanal N° 522- 2021- UNSCH -FCSA, delegada por la Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud, verifica en segunda instancia, la originalidad de los trabajos de investigación y de tesis (borrador final antes de la sustentación), en el marco del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, aprobado por Resolución del Consejo Universitario N.º 039-2021-UNSCH-CU, demás normas y procedimientos inherentes; Por tanto, deja constancia que el trabajo de tesis titulado: **PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION DEL PARTO EN PUÉRPERAS DEL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA DICIEMBRE 2021 – FEBRERO 2022**

Autoras: **Bach. CANCHARI TINEO, Andrea**

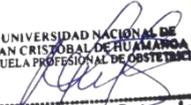
**Bach. GUZMAN QUINTANILLA, Gisela Lizeth**

Asesor: Dra. **Ramírez Quijada, Brígida**

Ha sido sometido al análisis del sistema antiplagio TURNITING concluyendo que presenta un porcentaje de **23 %** de similitud.

Por lo que, de acuerdo con el porcentaje establecido en el Artículo 13 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga es procedente conceder la Constancia de Originalidad.

Ayacucho, 04 de febrero de 2023

  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE  
SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA  
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA  
  
**Dra. Magina Infante Beingolea**  
DIRECTORA

C.c:  
Archivo  
MIB/

# PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION DEL PARTO EN PUÉRPERAS DEL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA DICIEMBRE 2021 – FEBRERO 2022

*por* Andrea Canchari Tineo – Guzman Quintanilla, Gisela Lizeth

---

**Fecha de entrega:** 03-feb-2023 09:52p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2005955400

**Nombre del archivo:** AA\_16.01.2023 TESIS 1\_1.docx (2.87M)

**Total de palabras:** 15811

**Total de caracteres:** 87463

# PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION DEL PARTO EN PUÉRPERAS DEL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA DICIEMBRE 2021 – FEBRERO 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

25%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga	3%
	Trabajo del estudiante	
2	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a>	2%
	Fuente de Internet	
3	<a href="https://iris.paho.org">iris.paho.org</a>	2%
	Fuente de Internet	
4	<a href="https://repositorio.unsch.edu.pe">repositorio.unsch.edu.pe</a>	2%
	Fuente de Internet	
5	<a href="https://repositorio.undac.edu.pe">repositorio.undac.edu.pe</a>	1%
	Fuente de Internet	
6	<a href="https://repositorio.unh.edu.pe">repositorio.unh.edu.pe</a>	1%
	Fuente de Internet	
7	<a href="https://repositorio.unasam.edu.pe">repositorio.unasam.edu.pe</a>	1%
	Fuente de Internet	
8	Submitted to Instituto Politecnico Nacional	1%
	Trabajo del estudiante	

9	<a href="http://www.repositorio.upla.edu.pe">www.repositorio.upla.edu.pe</a> Fuente de Internet	1 %
10	<a href="http://repositorio.upsb.edu.pe">repositorio.upsb.edu.pe</a> Fuente de Internet	1 %
11	Submitted to Aliat Universidades Trabajo del estudiante	1 %
12	<a href="http://repositorio.uigv.edu.pe">repositorio.uigv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1 %
13	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1 %
14	<a href="http://revistas.ufps.edu.co">revistas.ufps.edu.co</a> Fuente de Internet	1 %
15	<a href="http://repositorio.unc.edu.pe">repositorio.unc.edu.pe</a> Fuente de Internet	1 %
16	<a href="http://repositorio.unsaac.edu.pe">repositorio.unsaac.edu.pe</a> Fuente de Internet	1 %
17	<a href="http://repositorio.unu.edu.pe">repositorio.unu.edu.pe</a> Fuente de Internet	1 %
18	<a href="http://repositorio.uap.edu.pe">repositorio.uap.edu.pe</a> Fuente de Internet	1 %
19	1 library.co Fuente de Internet	< 1 %
20	Submitted to Universidad Catolica de Santo Domingo	< 1 %

21 [revistes.ub.edu](http://revistes.ub.edu) < 1 %  
Fuente de Internet

---

22 [www.fundacionlamb.org](http://www.fundacionlamb.org) < 1 %  
Fuente de Internet

---

23 [www.bvs.hn](http://www.bvs.hn) < 1 %  
Fuente de Internet

---

24 [webinei.inei.gob.pe](http://webinei.inei.gob.pe) < 1 %  
Fuente de Internet

---

25 [www.scielosp.org](http://www.scielosp.org) < 1 %  
Fuente de Internet

---

26 [repositorio.unjbg.edu.pe](http://repositorio.unjbg.edu.pe) < 1 %  
Fuente de Internet

---

27 [repositorio.uwiener.edu.pe](http://repositorio.uwiener.edu.pe) < 1 %  
Fuente de Internet

---

28 [search.bvsalud.org](http://search.bvsalud.org) < 1 %  
Fuente de Internet

---

29 [repositorio.upecen.edu.pe](http://repositorio.upecen.edu.pe) < 1 %  
Fuente de Internet

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía

Activo