



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE OBSTETRICIA**

TESIS

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN EN
PUÉRPERAS DE PARTO VAGINAL DEL HOSPITAL CÉSAR
GARAYAR GARCÍA. IQUITOS. DICIEMBRE 2023.**

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE OBSTETRA

AUTORA : OBST. CAROLINA KRETTY REÁTEGUI PACAYA

ASESORA : OBST. MGR. ROSANA CHUMBE CULQUI

SAN JUAN BAUTISTA - IQUITOS - PERU

2024

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP**

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

La Tesis titulada:

**CALIDAD DE ATENCION Y GRADO DE SATISFACCION EN
PUERPERAS DE PARTO VAGINAL DEL HOSPITAL CESAR
GARAYAR GARCIA, IQUITOS, DICIEMBRE 2023**

De la alumna: **CAROLINA KRETTY REATEGUI PACAYA**, de la Facultad de Ciencias de la Salud pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **19% de similitud**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 26 de abril del 2024.



Mgr. Arq. Jorge L. Tapullima Flores
Presidente del Comité de Ética – UCP

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
2	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
3	dspace.uniandes.edu.ec Fuente de Internet	1%
4	dspace.utb.edu.ec Fuente de Internet	1%
5	Fernandez Mendez, Felipe Santiago. "Satisfaccion de las Mujeres Segun el Metodo de Induccion al Parto por Rotura Prematura de Membranas", Universidad de La Laguna (Canary Islands, Spain), 2022 Publicación	1%
6	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	1%



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Carolina Kretty Reategui Pacaya
Título del ejercicio:	Quick Submit
Título de la entrega:	Resultado_UCP_Obstetricia_2024_Tesis_CarolinaReategui_Vi
Nombre del archivo:	UCP_OBSTETRICIA_2024_T_CAROLINAREATEGUI_VI_RESUME...
Tamaño del archivo:	231.26K
Total páginas:	41
Total de palabras:	10,561
Total de caracteres:	54,581
Fecha de entrega:	26-abr.-2024 06:24p. m. (UTC+0300)
Identificador de la entrega...	2362705049

RESUMEN

Calidad de atención y grado de satisfacción en puérperas de parto vaginal del Hospital César Garayar García. Iquitos. Diciembre 2023

Bach. Obst: Carolina Kretty Reategui Pacaya

Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital César Garayar García. Iquitos Diciembre 2023

Metodología: Tipo de investigación cuantitativa, descriptiva, aplicada y prospectiva. El diseño corresponde a un diseño No experimental, Transversal y Correlacional.

Resultados: El 42.9% de las puérperas se encuentran entre las edades de 20 a 35 años, 48.7% estado civil conviviente, 72.3% con instrucción secundaria y el 68.1% proceden de la zona urbana. 50.4% de puérperas tuvieron de 2 a 5 atenciones prenatales, 57.1 % son multiparas y 12.6% son gran multiparas, con parto a término en un 82.4%. El 67.2% de las puérperas percibieron la Calidad como Buena e igualmente las dimensiones: Aspectos Tangibles 69.7% Respuesta rápida 73.1%, Empatía 60.5%, Seguridad 72.3% y confianza 62.2%. La satisfacción fue percibida como buena en el 72.3% al igual que las dimensiones. El Chi cuadrado fue 10.223 y un nivel de significancia de $p=0.006$ ($p<0.05$).

Conclusión: Existe relación significativa entre Calidad de atención y nivel de satisfacción de la atención

Palabras claves: Parto, puérperas, Calidad de atención, satisfacción de la atención.

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con **Resolución Decanal N° 923-2023-UCP-FCS**, del 04 de julio de 2023, la Facultad de Ciencias de la Salud, de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ – UCP, designa como jurado evaluador y dictaminador de la sustentación de tesis a los señores:

Obst. Mgr. Elizabeth Rosario García Ludeña	Presidente
Obst. Mgr. Marivel Vilma Cristóbal Flores	Miembro
Obst. Natalik Beatriz Espinoza Ramírez	Miembro

Como asesora: **Obst. Mgr. Rosana Chumbe Culqui.**

En la ciudad de Iquitos, siendo la 12:00 p.m. horas, del día jueves 09 de mayo de 2024, en las instalaciones de la universidad, supervisado por el secretario académico, de la Universidad Científica del Perú; se constituyó el jurado para escuchar la sustentación y defensa de la tesis: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN EN PUÉRPERAS DE PARTO VAGINAL DEL HOSPITAL CÉSAR GARAYAR GARCÍA, IQUITOS DICIEMBRE 2023.**

Presentado por la sustentante:

CAROLINA KRETTY REATEGUI PACAYA

Como requisito para optar el TÍTULO PROFESIONAL de **OBSTETRA.**

Luego de escuchar la sustentación y formuladas las preguntas las que fueron:

..... *Absueltas*

El jurado después de la deliberación en privado llegó a la siguiente conclusión:

La sustentación es: *Aprobada por Mayoría*

En fe de lo cual los miembros del jurado firman el acta.

Obst. Mgr. Elizabeth Rosario García Ludeña
Presidente

Obst. Mgr. Marivel Vilma Cristóbal Flores
Miembro

Obst. Natalik Beatriz Espinoza Ramírez
Miembro

CALIFICACIÓN:	Aprobado (a) Excelencia	:	19-20
	Aprobado (a) Unanimidad	:	16-18
	Aprobado (a) Mayoría	:	13-15
	Desaprobado (a)	:	00-12

HOJA DE APROBACION

TESIS, DENOMINADO: CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN EN PUÉRPERAS DE PARTO VAGINAL DEL HOSPITAL CÉSAR GARAYAR GARCÍA, IQUITOS DICIEMBRE 2023.

FECHA DE SUSTENTACION: 09 DE MAYO DE 2024.



Obst. Mgr. Elizabeth Rosario García Ludeña
Presidente



Obst. Mgr. Marivel Vilma Cristóbal Flores
Miembro



Obst. Natalik Beatriz Espinoza Ramírez
Miembro



Obst. Mgr. Rosana Chumbe Culqui
Asesora

DEDICATORIA

A **DIOS**, por darme la fortaleza espiritual, física, emocional e intelectual y la fuerza necesaria para culminar un peldaño más en mi vida personal y profesional.

A **MI HIJA OLENKA BRITTANY**, por ser el amor de mi vida, quien ha sido mi mayor motivación para salir adelante.

A **MI MADRE KRETTY**, que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores lo cual me ha ayudado a seguir adelante en los momentos difíciles.

A **MI PADRE MARIO ALFREDO**, por su apoyo incondicional y motivarme a cumplir mis sueños con perseverancia.

OBST. CAROLINA KRETTY REÁTEGUI PACAYA.

AGRADECIMIENTO

AGRADEZCO A DIOS, por darme salud, fortaleza, sabiduría y guiarme por el camino de la fe a través de la oración.

A MIS PADRES E HIJA, por su amor incondicional y por haberme inculcado a ser perseverante a través de sus consejos maravillosos que me hacían subir el ánimo para continuar avanzando con mis sueños y metas.

A TODOS MIS DOCENTES, por haber compartido sus conocimientos con mucho amor y dedicación a lo largo de la preparación de nuestra profesión.

A MI ENAMORADO, por su comprensión durante todo este proceso.

OBST. CAROLINA KRETTY REÁTEGUI PACAYA.

INDICE DE CONTENIDO

	Pág.
Portada	i
Constancia de antiplagio	ii
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Acta de sustentación	vii
Hoja de aprobación	viii
Índice de contenido	ix
Índice de tablas	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Capítulo I. Marco teórico	14
1.1. Antecedentes del estudio	14
1.2. Bases teóricas	23
1.3. Definición de términos básicos	29
Capítulo II. Planteamiento del problema	31
2.1. Descripción del problema	31
2.2. Formulación del problema	32
2.2.1 Problema general	32
2.2.2 Problemas específicos	33
2.3. Objetivos	33
2.3.1. Objetivo general	33
2.3.2. Objetivos específicos	34
2.4. Hipótesis	34
2.5. Variables	35
2.5.1. Identificación de las variables	35
2.5.2. Definición conceptual y operacional de las variables.	35
2.5.3. Operacionalización de las variables	37

Capítulo III. Metodología	39
3.1. Tipo y diseño de investigación.	39
3.2. Población y muestra.	40
3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.	41
3.4. Procesamiento y análisis de datos.	42
Capítulo IV. Resultados	43
Capítulo V. Discusión, conclusión y recomendaciones	50
Referencias bibliográficas	56
ANEXOS	61
Anexo 1. Instrumento de recolección de datos	
Anexo 2. Consentimiento informado	
Anexo 3. Autorización	
Anexo 4. Matriz de consistencia	

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA	TITULO	PAG.
Nº 01	Características Sociodemográficas	43
Nº 02	Características Ginecoobstétricas	44
Nº 03	Calidad de la atención	45
Nº 04	Calidad de atención por Dimensiones	46
Nº 05	Nivel de Satisfacción de la atención	47
Nº 06	Nivel de Satisfacción por Dimensiones	48
Nº 07	Relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de la atención	49

RESUMEN

Calidad de atención y grado de satisfacción en puérperas de parto vaginal del Hospital César Garayar García. Iquitos. Diciembre 2023

Bach. Obst.: Carolina Kretty Reátegui Pacaya

Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital César Garayar García. Iquitos Diciembre 2023

Metodología: Tipo de investigación cuantitativa, descriptiva, aplicada y prospectiva. El diseño corresponde a un diseño No experimental, Transversal y Correlacional.

Resultados: El 42.9% de las puérperas se encuentran entre las edades de 20 a 35 años, 48.7% estado civil conviviente, 72.3% con instrucción secundaria y el 68.1% proceden de la zona urbana. 50.4% de puérperas tuvieron de 2 a 5 atenciones prenatales, 57.1 % son multíparas y 12.6% son gran multíparas, con parto a término en un 82.4%. El 67.2% de las puérperas percibieron la Calidad como Buena e igualmente las dimensiones: Aspectos Tangibles 69.7% Respuesta rápida 73.1%, Empatía 60.5%, Seguridad 72.3% y confianza 62.2%. La satisfacción fue percibida como buena en el 72.3% al igual que las dimensiones. El Chi cuadrado fue 10.223 y un nivel de significancia de $p= 0.006$ ($p < 0.05$).

Conclusión: Existe relación significativa entre Calidad de atención y nivel de satisfacción de la atención

Palabras claves: Parto, puérperas, Calidad de atención, satisfacción de la atención.

ABSTRACT

Quality of care and degree of satisfaction in postpartum vaginal delivery women at Hospital César Garayar García. Iquitos, December 2023

Bach. Obst.: Carolina Kretty Reátegui Pacaya

Objective: To determine the relationship between the quality of care and the degree of satisfaction of postpartum vaginal births attended at the Hospital Cesar Garayar Garcia, December 2023.

Methodology: quantitative, descriptive, applied and prospective type of research. The design corresponds to a non-experimental, transversal and correlational design

Results: 42.9% of the postpartum women were between 20 and 35 years of age, 48.7% were cohabiting, 72.3% had high school education and 68.1% were from the urban area. 50.4% of the puerperal women had 2 to 5 prenatal visits, 57.1% were multiparous and 12.6% were very multiparous, with 82.4% giving birth at full term. Quality was perceived as good by 67.2% of the postpartum women, as well as in the following dimensions: Tangible Aspects 69.7% Quick response 73.1%, Empathy 60.5%, Security 72.3% and trust 62.2%. Satisfaction was perceived as good in 72.3% as were the dimensions. Chi-square was 10.223 and a significance level of $p= 0.006$ ($p< 0.05$).

Conclusion: There is a significant relationship between quality of care and level of satisfaction with care.

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

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes del estudio

Internacionales

SANCHEZ FP. (México 2021) Tesis titulada Satisfacción de la calidad de atención brindada a mujeres durante el parto y puerperio atendidas en el HGZ No 2 de Tuxtla Gutierrez, Chiapas”. **Objetivo:** Determinar la satisfacción de la calidad de atención en mujeres durante el parto y puerperio que fueron atendidas en el HGZ No. 2. **Metodología:** Estudio descriptivo, observacional y transversal. Incluyó 374 pacientes del servicio de puerperio de bajo riesgo , se midió la satisfacción de la calidad de la atención recibida con la “Escala COMFORTS . **Resultados:** La edad mínima fue de 14 años y una máxima de 42 años, con una media 25.99 años [DE± 5.54]. Ocupación: ama de casa con 190 pacientes (51%). Escolaridad: preparatoria con 165 pacientes (44.11%). Estado civil: casada con 216 pacientes (57.8%). Respecto a la satisfacción de la calidad de la atención el 58.3% la califico de muy satisfactoria en contraste con una respuesta muy insatisfactoria en el 0.3% de la muestra. (1)

LONDOÑO VG. (Colombia 2020) en la investigación titulada Evaluación de la calidad de la atención en gestantes en la fase de parto que asistieron a una institución de salud de mediana y alta complejidad en el Departamento de Cauca 2020 y que tuvo como **objetivo** evaluar la calidad de la atención en gestantes en fase parto que asistieron a una institución de salud de mediana y alta complejidad, la **Metodología** empleada corresponde a un diseño descriptivo, tipo caso, cuya temporalidad es retrospectiva. Los principales **resultados** muestran que el mayor porcentaje se ubica entre los 18 y 35 años, con un 77% (283), referente al estado civil se encontró que el 66% se encuentra en unión libre, 19% esta soltera, un 14% se encuentra

casada. En cuanto al nivel educativo educación media, en un porcentaje de 33.5%, nivel de básica secundaria con un 18.4%, el nivel superior profesional o pregrado con un 17.9%. Referente a la ocupación, más de la mitad se dedican a las labores del hogar con un 53%, el 21% son empleadas de alguna empresa, un 14% son estudiantes, asimismo el 52% proceden de la zona urbana. La paridad nos muestra que el 42,9% de las mujeres, era su primer embarazo, el 30.5% se encontraba en su segundo embarazo, y un 2.8% eran gran multíparas. La percepción de la calidad manifestaron barreras al momento del proceso de trabajo de parto, en mayor medida administrativas y un poco menos del área asistencial. (2)

MUSO GM, OROZCO PL (Ecuador 2019) En la tesis titulada Satisfacción percibida de los cuidados del parto y puerperio inmediato y mediato en usuarias atendidas en el servicio de obstetricia del Hospital Vicente Corral Moscoso. Cuenca 2019 tuvo como **Objetivo** determinar la satisfacción percibida por las usuarias sobre los cuidados del parto y puerperio inmediato y mediato en el servicio de obstetricia del HVCM, 2019. **Metodología** estudio observacional, descriptivo, de corte transversal, Se utilizó la escala COMFORTS. El análisis estadístico empleó distribución de frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central. **Resultados.** El grupo etario predominante con un 80.8% correspondió a adultas jóvenes entre 20 y 39 años, con predominio del 39.4% correspondiente a unión libre. el 56.9% corresponde al nivel secundario, y el 80.3% no presenta ocupación laboral. El 50.7% reside en el área rural . El 59.8% son multíparas y el 55.2% tuvieron parto a término. El nivel de satisfacción muestra que el 65.4% están muy satisfechas con la atención durante el parto; cuidados en el puerperio, 48.7% están muy satisfechas; cuidados del RN, el 53% corresponde a satisfecha; y en cuanto a logística y entorno, 51.8% están satisfechas.(3)

CORDERO LM (España 2019) . Análisis de la satisfacción materna sobre la atención al parto y puerperio en un hospital público de las islas baleares.

Objetivo

conocer el nivel de satisfacción respecto a la atención recibida durante el parto y puerperio. **Metodología:** Estudio descriptivo y de corte transversal, con una muestra de 57 puérperas de parto vaginal mayores de 18 años. **Resultados:** La edad media fue de 31,49 años, con una desviación estándar 6,314 y un rango entre 18 y 42 años, Respecto al nivel de estudios los porcentajes más elevados fueron de madres con estudios secundarios (29,8%) seguidas de madres con estudios universitarios (28,1%). En cuanto al estado civil materno, la mayoría de las mujeres de nuestra muestra estaban casadas 50,9% seguidas de las que viven en pareja 31,6% y las solteras con un 8%. Del total de mujeres de nuestra muestra, un 94,7% de los casos estuvieron acompañadas durante el periodo de parto por su marido o pareja, seguido de un 3,5% de mujeres acompañadas por su madre. En resumen la satisfacción global con la atención recibida durante el parto y puerperio hospitalario hemos obtenido una puntuación media de 165,20, es decir, de manera general las madres estaban “Satisfechas”.
(4)

BLASQUEZ MM Et al (Mexico 2018) En la investigación titulada Satisfacción del Trato recibido durante el embarazo, parto y puerperio en un hospital publico, tuvo como **objetivo:** Conocer la satisfacción de las usuarias desde la perspectiva del trato recibido durante el embarazo, parto eutócico y puerperio inmediato.. **Metodologia:** El tipo de estudio fue observacional, descriptivo, prospectivo y transversal. Se utilizó un muestreo aleatorio simple. **Resultados:** 114 encuestadas, la media de edad fue 24.3 años, la menor de 15 años y la mayor de 41. El 25% de las mujeres entrevistadas se encontraban entre los 15 y los 20 años de edad; 50% de las pacientes tenían 23 años o menos. Estado civil, 17.5% casadas, 65.8% unión libre, 84.2% con pareja estable y

15.8% sin pareja estable; ocupación, 84.2% amas de casa, 7% empleadas y 7.9% estudiantes; escolaridad, 22.8% con secundaria completa, 21.9% con primaria completa, 19.3% bachillerato completo, 9.6% primaria incompleta y bachillerato incompleto 9.6%, secundaria incompleta 5.3%, universidad incompleta 5.3%, universidad completa 3.5% y sin estudios 2.6%, , 44.7% un parto, 24.6% dos partos. se observó mayor satisfacción en la atención del parto en mujeres en unión libre, La edad de la paciente no mostró una correlación significativa en relación a la satisfacción durante el embarazo, parto y puerperio el análisis bivariado reportó mayor satisfacción en la atención del parto en mujeres con unión, libre; y menor satisfacción durante el puerperio en usuarias con mayor nivel de escolaridad. Refirieron mayor satisfacción las mujeres analfabetas seguidas de las con instrucción superior, con significancia estadística.(5)

LOPEZ MM, Et al, (España 2017) estudio de prevalencia titulado Satisfacción materna en el área de partos según la Escala Mackey, cuyo **Objetivo** fue describir el grado de satisfacción de las mujeres durante el proceso de parto llevado a cabo en el area de partos del Hospital Universitario Marques de Valdecilla. **Metodología:** estudio de prevalencia, descriptivo, transversal con 374 mujeres. **Resultados:** El grado de satisfacción por la atención de la matrona fue del 88,53%. Lo mejor valorado, en un 96,8% fueron los conocimientos, capacidad y competencia profesional de la matrona durante el parto y lo menos valorado con un 56,8% de los casos “El tiempo que el ginecólogo/a pasó con usted durante la dilatación” (6)

Nacionales

DÍAZ CL, ROJAS NF (Huánuco 2022) en la tesis titulada Satisfacción de las púerperas sobre la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Ambo–Huánuco,2022, plantea como **Objetivo** determinar la

relación entre la satisfacción de las puérperas y la calidad de atención del parto. **Metodología** No experimental de corte transversal, prospectivo con enfoque cuantitativo y de un nivel descriptivo correlacional, la población estuvo constituida por 102 puérperas y la muestra estuvo conformada por 64 puérperas. el muestreo que se utilizó fue no probabilístico por conveniencia.. **Resultados:** dentro de las características sociodemográficas predominantes de la población fue edad de 20 a 24 años (en 32 casos, 50%), como estado civil convivientes (en 40 casos, 63%), grado de instrucción fue secundaria completa (en 23 casos,36%), el 55%(35) se dedicaban a su casa, y 81% (52) las puérperas provienen de zona rural. En cuanto a la calidad de atención del parto, el 78%(50) de las puérperas indicaron que la atención era regular; mientras que el 22%(14) de las puérperas indicaron que la atención era mala. Respecto al nivel de satisfacción según dimensión humano, el 91%(58) de puérperas encuestadas indicaron estar satisfechas; mientras que el 9%(6) de las puérperas indicaron estar insatisfechas. En la contrastación de hipótesis se encontró evidencia estadística que existe relación significativa entre la satisfacción de las puérperas y la calidad de atención del parto. (7)

CONTRERAS QK (Huancavélica 2021) en su investigación Percepción sobre la calidad de atención de parto en puérperas atendidas en el Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica 2019.

Objetivo Determinar la percepción sobre la calidad de atención de parto en puérperas atendidas en el Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia Huancavelica. **Metodología**

Fue de tipo descriptivo, prospectivo, transversal y observacional; conformado por una población de 150 puérperas. **Resultados** : las características socio demográficas se encontró: Para la edad el 67.3% fue joven, 32.7% adulto; según el estado civil el 59.3% conviviente, 22.7% soltera, 17.3% casada; 0.7% viuda, según el nivel de instrucción el 32.8% superior universitario, 28% curso secundaria, 21% superior técnica, 15.3% primaria, 2% analfabeta; según su ocupación el 57.3%

fue ama de casa, 18% fue estudiante, 15.3% fue independiente, 9.3% fue empleado; según procedencia el 36% procede de Santa Ana , 26.7% de Ascensión, 20% de San Cristóbal y el 17.3% de Yananaco. Respecto a la percepción Sobre la calidad de atención del parto según la dimensión de aspectos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y fiabilidad se encontró que el 45%, 49%, 47%, 48% y el 45% respectivamente tuvieron una percepción de Insatisfacción leve. concluyendo que las puérperas tuvieron una percepción de insatisfacción leve sobre la calidad de atención del parto. (8)

AQUIJE MJ, KUROKI D-KA (Ica 2020) en la tesis Calidad de Atención del Parto según puerperas del servicio de obstetricia de un Hospital General de Perú, tuvo como Objetivo Determinar la calidad de atención del parto según puérperas del Servicio de obstetricia del Hospital Regional de Ica, Mayo -Setiembre 2019. **Metodología:** Estudio descriptivo, observacional, prospectivo y transversal, muestra de estudio conformada por 211 puérperas,

Resultados: La calidad de atención del parto, según satisfacción de las puérperas es en promedio de nivel muy bueno $X_{\bar{}}=5.16$, evidenciando que 70.1% percibe la calidad de atención de nivel muy bueno (70.1%), nivel bueno 26.1%, nivel malo 3.3% y nivel extremadamente bueno 0.5%. Por dimensiones la calidad de atención del parto es de nivel muy bueno para cada una de ellas, siendo las dimensiones mejores valoradas los elementos tangibles $X_{\bar{}}= 5.43$, la empatía $X_{\bar{}}= 5.32$ y la confianza $X_{\bar{}}= 5.18$; y menos valoradas la dimensión respuesta rápida $X_{\bar{}}= 5.05$ y seguridad $X_{\bar{}}= 5.04$. Se encontró asociación estadística significativa entre las variables sociodemográficas: edad (p 0.013), grado de instrucción (p 0.000), y estado civil (p 0.024). Las variables no asociadas fueron la ocupación (p 0.197), procedencia (p 0.475), y personal que atendió el parto (p 0.836). (9)

RUÍZ CC, SOLANO CM, (Huancavelica 2018) realizan la tesis “Satisfacción de las puérperas frente a la atención del parto en el Hospital Regional de Huancavelica 2017”. **Objetivo:** determinar la satisfacción de las puérperas frente a la atención del parto en el hospital regional de huancavelica, 2017. **Metodología:** la investigación es de tipo no experimental, prospectivo de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, método inductivo, diseño descriptivo simple. la población fue de 251 puérperas y la muestra de 101 puérperas según criterios de inclusión **Resultados:** El 29% (29) tiene la edad de 20 a 24 años, el 21% (21), 15 a 19 años. En cuanto al estado civil el 67 % (67) son convivientes, Mas de la mitad 65% (65) son de procedencia urbana, más de la mitad de las puérperas 53% (53) tienen instrucción secundaria, un 55% (55) son múltipara y un 45% (45) son primíparas. La religión que profesan las entrevistadas en un 73% (73) son católicas. En relación a la dimensión estructura el 58.7% (59) tienen buena satisfacción con la atención del parto, el 51.7% (52) refieren buena satisfacción sobre el proceso de atención del parto, el 62.8% (63), tienen buena satisfacción con el resultado de la atención de las puérperas el Hospital Regional de Huancavelica, en el 2017. (10)

SALDARRIAGA CHL. (Chiclayo 2018) en la tesis Calidad de la atención del parto según percepción de las puérperas atendidas en el centro de salud Pedro Pablo Atusparia, mayo – julio 2018. **Objetivo:** determinar la Calidad de la atención del parto según percepción de las puérperas atendidas en el Centro de Salud Pedro Pablo Atusparia. **Metodología** estudio de tipo Prospectivo, Descriptivo y Transversal, cuyo diseño fue No Experimental. La población muestral estuvo constituida por 104 puérperas. **Resultados** Dentro de las Características Socio Demográficas, el 34.62% tuvieron edades entre 24 a 29 años, siendo el promedio de edad de 26.27 años, el 98.08% procedían de zonas urbanas, el 38.46% tenían estudios secundarios completos y el 63.47% refirieron ser amas de casa respectivamente. El

tiempo de espera previo a la atención desde la percepción de las usuarias, tenemos entre 30 a 60 minutos en el 59.62%. El trato del personal desde la percepción de las puérperas, la Obstetra y la técnica de enfermería fue buena en el 76.92% y 61.53% respectivamente. (11).

Antecedentes Locales

REATEGUI AC (Iquitos 2020) en la Tesis “Satisfacción de usuarias con la atención del parto Hospital Iquitos Cesar Garayar García, octubre 2020” tuvo como **objetivo** principal determinar la satisfacción de las usuarias respecto a la calidad de atención de partos atendidos en el Hospital Iquitos Cèsar Garayar García, octubre 2020. Usando una **metodología** de tipo cuantitativo, no experimental y diseño transeccional descriptivo simple, la muestra fue de 182 puérperas, aplicando un cuestionario, llegó a los siguientes **resultados** media de la edad 24.9 años, el estado civil predominante conviviente 83.2 %, la mayor escolaridad o grado de instrucción encontrada fue de secundaria en el 77.1%, la procedencia en su mayoría es urbano en un 93.5%. Las Dimensiones Aspectos Tangibles, Seguridad, Empatía y Fiabilidad fueron bien calificadas. En cambio, la Dimensión Capacidad de respuesta fue evaluada por las puérperas de nuestro estudio como Regular . (12).

MORI TM (Iquitos 2018) Realiza la Tesis “Calidad de atención y satisfacción del usuario en atención de parto, en puérperas atendidas en servicio de obstetricia del Hospital Regional de Loreto, junio-julio 2017, con el **objetivo** de medir el grado de satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto, el estudio fue de tipo cuantitativo, de diseño no Experimental de tipo observacional correlacional. La muestra fue por conveniencia estuvo conformada por 97 puérperas. Los resultados reportados son el 48.5% de las puérperas tenían entre 18 y 25 años, convivientes 77.3%, con nivel secundaria en un 74.2%, de

procedencia urbana el 72.2% . La evaluación del **nivel de la calidad** de atención fue bueno (83%) y excelente (17%). **El grado de satisfacción** de las usuarias fue satisfecho (91.8%) y muy satisfecho (8.2%). Las variables que mostraron relación estadística significativa con la calidad de atención y la satisfacción del usuario fueron la comodidad de los servicios, el tiempo de la atención, la orientación de los procesos del parto y la orientación del tratamiento, ($p = <0,01$). (13)

GASTELU AG. (Iquitos 2018) en la tesis “Calidad de atención y grado de satisfacción de pacientes del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital Regional de Loreto Iquitos, tiene como **objetivo** principal evaluar la asociación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de las pacientes del Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto, mediante un estudio cuantitativo, de tipo descriptivo, correlacional y transversal, con una muestra de 82 pacientes, encontrando los siguientes **resultados** : el 64.6% (53) refirieron haber recibido una calidad de atención buena y el 79.3% (65) refirieron estar satisfechas, al aplicar la prueba estadística tau b de kendall (t b), donde se obtuvo t b = 0.339, p = 0.033, permitió aceptar la hipótesis de estudio, es decir que existe asociación estadística significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción (14)

BEUZEVILLE BR. En la tesis “Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en los servicios de Gineco-Obstetricia y Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de Septiembre a Noviembre del año 2017” teniendo como **objetivo** evaluar la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en los servicios de Gineco-obstetricia y Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de septiembre a noviembre del año 2017. Utilizó una **metodología** que corresponde a un estudio de tipo observacional, descriptivo, de corte transversal, prospectivo, ex–post-facto y correlacional, encontrando los siguientes resultados: Las puérperas el 66.1% tuvieron edades

comprendidas entre 18 a 27 años, predominando el sexo femenino en un 100%, convivientes en 76.2%, con educación secundaria el 47.6% y proceden del distrito de San Juan el 37%. En Pediatría el 71.% tuvieron edades entre 18 a 26 años, sexo femenino en 80%, convivientes en 74.5%, con educación secundaria el 57.2% y los que viven en Belén el 46.4%. En cuanto a las dimensiones de calidad en Gineco-obstetricia, tenemos que la mayor Insatisfacción fue de “Aspectos tangibles” con 71.8%, la mayor Satisfacción fue de “Fiabilidad” con un 59%, seguida por la de “Empatía” con 57.7%, “Capacidad de respuesta” con 53.1% y “Seguridad” con 50.2%. Mientras que, en Pediatría, tenemos que la mayor Insatisfacción fue también “Aspectos tangibles” con 59.1% y la mayor Satisfacción fue de “Fiabilidad” con 61.5%, seguida por “Seguridad” con 59.1%, luego “Empatía” con 56.4% y finalmente “Capacidad de respuesta” con 51.6%.. Se encontró que: Satisfacción global en Gineco-obstetricia fue de 50.4%. Mientras que en Pediatría fue de 54.3%. . En cuanto a la influencia del sexo, edad, estado civil, grado de instrucción y distrito sobre la satisfacción del usuario se determinó, mediante la prueba Chi cuadrado, que no existe asociación estadística entre dichas variables y la variable dependiente, que en este caso es el grado de satisfacción del usuario. (15)

1.2 Bases teóricas

La industria de atención médica se ha convertido en una importante industria de servicios, sobre todo en esta época de pandemia mundial, donde muchos sistemas de salud se han enfocado en mejorar su atención y en conocer la **satisfacción del paciente**. Hoy en día el paciente se ve a sí mismo como un comprador de servicios sanitarios. Una vez aceptado este concepto, es necesario reconocer que todo paciente tiene ciertos derechos, lo que pone un énfasis especial en la prestación de una atención médica de calidad.. Hablar de **calidad** es hablar de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, o,

dicho de otra forma, la calidad equivale al grado en que se cubren las necesidades del cliente. Calidad de servicio y Satisfacción del cliente, dos conceptos vinculados que requieren su estudio y atención cuando de éxito comercial se trata. (16).

Calidad de Atención

Está vinculado a la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual, de su entorno familiar y de la sociedad como una totalidad. Se basa en la organización de un cambio cuyo objetivo es lograr niveles de excelencia en las prestaciones eliminando errores y mejorando el rendimiento de las instituciones. La Organización Mundial de la Salud define como requisitos necesarios para alcanzar la calidad en Salud a los siguientes factores: un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción del paciente y la valoración del impacto final en la salud. La calidad en salud debe entenderse englobando tres dimensiones: humana, científico-técnica y económico-financiera (17)

Dimensiones de la Calidad Asistencial

El MINSA según la guía técnica para la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos en los establecimientos y servicios médicos de apoyo. R.M. N° 527-2011/MINSA en su afán de estandarizar el proceso de evaluación de la calidad del servicio brindado a los usuarios en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del sector salud evalúa las siguientes dimensiones.

Aspectos tangibles: Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad

Aspectos de respuesta: Disposición de 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.

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

Fiabilidad y Seguridad: Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido . 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. (18)

Satisfacción

Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas, y constituye un indicador clave para evaluar el desempeño global de la organización y analizarla, ayuda a crear una cultura de mejora continua de la gestión. (19)

Evaluación de la satisfacción materna

La evaluación de la satisfacción materna es un indicador de calidad asistencial y por eso se hace necesario contar con instrumentos de medida fiables y válidos, los cuales midan esta dimensión durante el parto, todo ello relacionado con la atención sanitaria recibida. (19)

Sin embargo, a pesar de establecer distintos lineamientos el MINSA no existe una encuesta estandarizada determinada para evaluar el grado de satisfacción de las madres con relación al servicio del parto, como existe para otros servicios como los de emergencia o consulta externa de distintos tipos de centros. Pero si existen dimensiones que nos

permiten recoger información .y medir este aspecto tan importante en salud.

Dimensiones de la calidad para medir la Satisfacción del usuario.

Enfoque de estructura: engloba todos los recursos humanos, materiales, tecnológicos y organizacionales de los lugares donde se proporciona la atención, constituido por 6 ítems que evalúa; privacidad, iluminación, temperatura, posición de parto, acompañamiento familiar y la limpieza.

Enfoque de proceso. Incluye todo lo que el personal de salud hace por lo usuario de los servicios y la habilidad con que lo realiza; constituido por 5 ítems que evalúa; orientación, tiempo, trato, confianza y relación entre obstetras.

Enfoque de resultado. Referidos a la variación de los niveles de salud y a la satisfacción del paciente por la atención recibida, la cual le otorga una importancia mayor por la necesidad de satisfacer las expectativas del usuario mediante un servicio de mayor calidad, constituido por 5 ítems que evalúa; cuidados, contacto con él bebe, alimentación, recomendaciones, trato en centro obstétrico (20)

Ventajas de la satisfacción del cliente

Las ventajas que le otorga a una empresa tener a los clientes satisfechos son varias:

1. Multiplica la comunicación positiva que realizan los clientes hacia otros “potenciales” clientes.
2. Mejora el clima organizacional reinante en la organización, creando un clima de armonía entre los compañeros de trabajo.

3. Mejora los indicadores económicos de desempeño de la organización al sumar clientes y poder venderlas “más” a los satisfechos
4. El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado.
5. El cliente satisfecho por lo general vuelve a comprar. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.
6. El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos. (19).

Parto.

El parto se define como la expulsión del producto de la concepción, después de la semana 22 de gestación. El trabajo de parto normal es en el que los tres factores del trabajo de parto (dinámica uterina, pelvis y feto) interactúan y determinan la expulsión del producto de la concepción y sus anexos sin ninguna complicación manifestada por el borramiento y dilatación del cuello uterino (21)

Periodos del parto:

a. Pródromos: Contracciones uterinas irregulares, expulsión del tapón mucoso y compresión de órganos vecinos. Se presenta horas o días antes del inicio del trabajo de parto.(22)

b. Primer Período o fase de dilatación:

1) Fase Latente: Desde que empieza a tener contracciones en forma rítmica y regular, hasta llegar a los cuatro centímetros de dilatación cervical.

Tiempo máximo de espera. No debe durar más de 12 horas. Si dura más de 12 horas, descarte sufrimiento fetal y sospeche desproporción cefalopélvica, mala presentación o falso trabajo de parto. Es recomendable que se quede en observación por lo menos dos horas, para confirmar la dinámica uterina y que no existan signos de sufrimiento fetal. Si se identifica alguna patología, ver parto obstruido. (21,22)

2) Fase Activa: Desde los 4 cm hasta los 10 cm de dilatación cervical.
Tiempo máximo de espera. No debe durar más de 8 horas. Si dura más de ese tiempo, descarte sufrimiento fetal y sospeche desproporción cefalopélvica o mala presentación. (21)

c. Segundo periodo o Fase expulsiva.

Abarca desde los 10 cm de dilatación hasta la salida del feto.

Se extiende de 20 a 40 minutos en primigestas y de 10 a 20 minutos en multigestas. No debe durar más de una hora. Si dura más de ese tiempo, descarte sufrimiento fetal y sospeche desproporción cefalopélvica o mala presentación (21, 22)

c. Tercer Período o fase de alumbramiento:

Comprende Desde la salida del feto, hasta la expulsión de la placenta y las membranas ovulares.

Tiempo máximo de espera. No debe durar más de 30 minutos en alumbramiento espontáneo y no mayor de 15 en alumbramiento dirigido con oxitocina IM. Si dura más de esos tiempos, sospeche retención de placenta y posibilidad de hemorragia. (21,22)

Puerperio:

El puerperio es el período de la vida de la mujer que sigue al parto. Comienza después de la expulsión de la placenta y se extiende hasta la recuperación anatómica y fisiológica de la mujer. Es una etapa de transición de duración variable, aproximadamente 6 a 8 semanas, en el

que se inician y desarrollan los complejos procesos de la lactancia y de adaptación entre la madre, su hijo/a y su entorno. Clínicamente, el puerperio puede dividirse en tres períodos sucesivos:

* Puerperio Inmediato: Comprende las primeras 24 horas postparto. En las 2 primeras horas se presentan las mayores complicaciones agudas como la hemorragia

* Puerperio Mediato : Comprende después de las 24 horas post parto hasta los 7 días post parto.

* Puerperio tardío: abarca después del 7mo día hasta la 6ta semana post parto, el tiempo necesario para la involución completa de los órganos genitales y el retorno de la mujer a su condición pregestacional. (22 , 23)

1.3 Definición de términos básicos

Parto vaginal: Expulsión por vía vaginal de un feto que se encuentra dentro del útero vivo o muerto, de 22 semana o más de edad gestacional o sino se conociera esta de 500 gr o más de peso. (22)

Satisfacción en salud: Se refiere a conocer el nivel de satisfacción del usuario que permite constatar las debilidades y fortalezas del sistema de salud y mejorar la atención de calidad que los pacientes demandan (19).

Nivel de satisfacción: Resultado de comparar la percepción que tiene el cliente de los beneficios de un producto o servicio con las expectativas que tenía creadas., y desde la experiencia emocional al recibir un producto; la satisfacción del cliente se puede entender como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.(16)

Puerperio: Comprende la etapa biológica que se inicia al término de la expulsión de la placenta, donde el organismo regresiona a su estado pregestacional y se considera que dura seis semanas o 42 días (24)

Calidad de atención: Juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio, lo cual emerge de la comparación entre las expectativas de los consumidores (lo que ellos creen que las empresas de servicios deben ofrecer) y sus percepciones sobre los resultados del servicio ofrecido. (17)

CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Descripción del problema

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) satisfacción, se refiere a la complacencia del usuario (en función de sus expectativas) por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio relacionada al parto como “ experiencia de parto positiva” una vivencia positiva que cumple o supera las creencias y expectativas individuales y socioculturales previas de la atención del parto (24). La evaluación de satisfacción en el parto es imprescindible, no sólo como indicador de calidad y de costo-efectividad sino, además, por las consecuencias que esta tiene para la salud y el bienestar de la madre y su hijo o hija- La satisfacción es el resultado más frecuentemente obtenido como medida de la calidad de la atención a los procesos asistenciales y la optimización de esta es un objetivo en los cuidados de la salud (25).

La Satisfacción del cliente o usuario va de la mano con la calidad de atención brindada, así en época más reciente hacia 1966, Donabedian hace una de las definiciones de calidad en salud más acertadas aun en la actualidad, la circunscribe a la perspectiva de la atención en tres áreas: la primera se refiere a la estructura todas aquellas características de las instalaciones y el personal que atiende a los pacientes, la segunda el proceso que abarca los métodos y entrega de la salud y la tercera los resultados referente a las intervenciones y su desenlace. (26).

En el Perú, desde mediados de los años 90, se han desarrollado iniciativas en el tema de escucha al usuario, impulsados fundamentalmente por proyectos de cooperación internacional (Proyecto 2000, salud y nutrición básica, cobertura con calidad, etc.), considerando dentro de su marco de referencia la mejora continua de la calidad y la satisfacción. (10).

En Iquitos el Hospital Cesar Garayar Garcia es una de las instituciones que atiende más de 3000 partos al año (11) sin embargo, en ocasiones los medios de comunicación han puesto en tela de juicio la calidad de atención en el área de obstetricia, lo que podría ocasionar a que la usuaria y familiares duden de la calidad de atención en dicha institución.

Teniendo conocimiento que la satisfacción del paciente es una variable multidimensional de la calidad de la atención obstétrica recibida. y que la valoración que el paciente le da al servicio recibido no solo depende de los factores médicos (capacidad resolutive, la oferta de servicios y la técnica de los profesionales), sino que tiene en cuenta, además, aspectos no médicos asociados a la atención (27, 28), nos preocupa que esta evaluación no sea realizada en forma rutinaria por los servicios de salud en nuestra ciudad pese a que existen oficinas de la Calidad en todos los establecimientos de Salud y cuyo accionar sería realizar esta medición constantemente, unido a esto que son pocos los estudios de investigación de estudiantes de pregrado orientados a este tema y dada la importancia que tiene la atención en salud de calidad, enfocada desde la percepción de la satisfacción de los usuarios y la humanización de los servicios de salud se plantea la pregunta de investigación

2.2 Formulación del problema

2.2.1 Problema General

¿Existe relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital César Garayar García, Diciembre 2023 ?

2.2.2 Problemas específicos

1. ¿Cuáles son las características sociodemográficas de las puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital César Garayar García. Iquitos Diciembre 2023?
2. ¿Cuáles son las características obstétricas de las puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital César Garayar García. Iquitos Diciembre 2023?
3. ¿Cuál es la calidad de atención percibida por las puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital César Garayar García. Iquitos Diciembre 2023?
4. ¿Cuál es la calidad de atención por dimensiones percibida por puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital César Garayar García. Iquitos Diciembre 2023?
5. ¿Cuál es el grado de satisfacción de la atención percibida por puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital César Garayar García. Iquitos Diciembre 2023?
6. ¿Cuál es el grado de satisfacción por dimensiones de la atención percibida por puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital César Garayar García. Iquitos Diciembre 2023?
7. ¿Cuál es la relación estadística entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de las puérperas atendidas en el Hospital César Garayar García. Iquitos Diciembre 2023?

2.3. Objetivos

2.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital César Garayar García, Iquitos Diciembre 2023

2.3.2 Objetivos específicos

1. Identificar las características sociodemográficas de las puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital César Garayar García. Iquitos Diciembre 2023
2. Identificar las características obstétricas de las puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital César Garayar García. Iquitos Diciembre 2023
3. Evaluar la calidad de atención percibida por las puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital César Garayar García. Iquitos Diciembre 2023.
4. Evaluar la calidad de atención por dimensiones percibida por las puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital César Garayar García. Iquitos Diciembre 2023.
5. Determinar el grado de satisfacción de la atención percibida por puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital César Garayar García. Iquitos Diciembre 2023
6. Determinar el grado de satisfacción por Dimensiones percibida por puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital César Garayar García. Iquitos Diciembre 2023
7. Establecer la relación estadística entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de las puérperas atendidas en el Hospital César Garayar García. Iquitos Diciembre 2023.

2.4 Hipótesis

H₁: Existe relación estadística significativa entre la satisfacción y la calidad de atención recibida por las puérperas de parto vaginal del Hospital César Guayar García. Iquitos Diciembre 2023

H₀: No Existe relación estadística significativa entre la satisfacción y la calidad de atención recibida por las púerperas de parto vaginal del Hospital César Guayar García. Iquitos Diciembre 2023

2.5 Variables

2.5.1 Identificación de las variables

Variables independientes:

Calidad de Atención del parto vaginal

Variables dependientes:

Satisfacción de la atención

Variables intervinientes:

Características maternas

Edad

Estado Civil

Grado de Instrucción

Procedencia

Atención Prenatal

Nº de partos

Parto a Término

Parto pretérmino

Parto postérmino

2.5.2 Definición conceptual y operacional de las variables

Variable Independiente: Calidad de atención

DEFINICION CONCEPTUAL

Aplicación de la ciencia y la tecnología médicas de una manera que rinda el máximo de beneficios para la salud sin aumentar los riesgos.

DEFINICION OPERACIONAL

Capacidad de respuesta de la puérpera en base a la percepción de la atención recibida.

Variable Dependiente: Satisfacción de la atención

DEFINICION CONCEPTUAL

Adecuación que tienen sus expectativas en relación a la percepción final de un servicio de salud recibido, y representa un indicador de resultado de la calidad de los servicios y de la atención recibida por parte del paciente

DEFINICION OPERACIONAL

Definida como el juicio de valor emitido de acuerdo a la percepción del usuario en relación con la calidad de atención en la atención del parto

Variable Interviniente : Características maternas

DEFINICION CONCEPTUAL

Conjunto de variables que permite tener el perfil materno de la madre sujeto estudio

DEFINICION OPERACIONAL

Características sociodemográficas y obstétricas de la puérperas

2.5.3 Operacionalización de las variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADOR	TIPO	ESCALA	INSTRUMENTO
CALIDAD DE LA ATENCION DEL PARTO VAGINAL	Aplicación de la ciencia y la tecnología médicas de una manera que rinda el máximo de beneficios para la salud sin aumentar los riesgos.	<p>Capacidad de respuesta de la puérpera en base a la percepción de la atención recibida que se consignará como</p> <p>a) Calidad Excelente : cuando la sumatoria total alcance 63-84 puntos</p> <p>b) Calidad Buena : cuando la sumatoria total alcance : 42-62 puntos</p> <p>c) Calidad Regular : Cuando la sumatoria total alcance : 22-41 puntos</p> <p>d) Calidad mala cuando la sumatoria total alcance 0-21 puntos</p>	Aspectos tangibles	Infraestructura ambiente limpio y cómodo -Equipamiento y material -Servicios básicos	Cuantitativa	Nominal	Cuestionario
			Capacidad de respuesta	Rapidez de atención. -Ayuda Oportuna.			
			Empatía	Atención personalizada Cortesía Comprensión -Compromiso			
			Seguridad/Fiabilidad	Visita médica diaria. Información brindada que sea entendida por el usuario			
			Confianza	Evaluación constante por el personal de salud. -Atención personalizada. -Interés del personal por el bienestar del paciente. -			

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	TIPO	ESCALA	INSTRUMENTO
SATISFACCION DE LA ATENCIÓN DEL PARTO VAGINAL	Adecuación que tienen sus expectativas en relación a la percepción final de un servicio de salud recibido, y representa un indicador de resultado de la calidad de los servicios y de la atención recibida por parte del paciente	Definida como el juicio de valor emitido de acuerdo a la percepción del usuario en relación con la calidad de atención en la atención del parto, medida de la siguiente manera: Satisfacción Buena 33 a 48 puntos satisfacción Regular 17 a 32 puntos Satisfacción Mala de 0 a 16 puntos	Enfoque de estructura	1. .privacidad, 2. iluminación, 3. temperatura, 4. posición de parto, 5. acompañamiento familiar y 6. la limpieza.	Cuantitativo	Nominal	Cuestionario
			enfoque de proceso	7. Orientación, 8. Tiempo, 9. Trato, 10. Confianza y 11. Relación entre obstetras			
			Enfoque de resultado.	12. Cuidados, 13. Contacto con él bebe, 14. Alimentación, 15. Recomendaciones, 16. Trato en centro obstétrico			
VARIABLE INTERVINIENTES Características maternas	Conjunto de variables que permite tener el perfil materno de la madre sujeto estudio	Características sociodemográficas y obstétricas de la puérperas	Datos sociodemográficos Datos ginecobstetricos	Edad Estado Civil Grado de Instrucción Procedencia Atención Prenatal N° de gestaciones Parto a Término Parto pretérmino	Cuantitativo	Ordinal Nominal Ordinal Nominal Ordinal Nominal nominal	Cuestionario

CAPÍTULO III . METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Cuantitativo porque las variables se midieron en un nivel numérico, y el tratamiento de los datos recolectados se realizó con procedimientos estadísticos.

Descriptivo: porque describió las características de la calidad de la atención y el grado de satisfacción de las puérperas de parto vaginal.

Aplicada, porque nos permitió obtener información válida y confiable para dar solución a un problema de la calidad de atención asociada a la satisfacción del paciente de una institución de salud

Prospectivo: Porque la información fue recolectada según el propósito de la investigación en el periodo de estudio planteado.

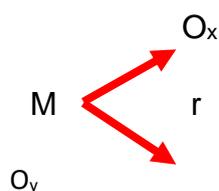
Diseño de Investigación

No experimental, porque no hubo intervención del investigador y los datos reflejan la evolución natural de los eventos.

Transversal, porque evaluó las variables simultáneamente en un determinado período de tiempo en que se desarrolló el estudio.

Correlacional: porque examinó el grado de correlación que existe entre la variable Independiente y la variable Dependiente del estudio

Esquema



Donde

M	=	Muestra
O _x	=	Observación a la variable independiente
O _y	=	Observación a la variable dependiente
r	=	Posible asociación entre variables

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población: La población estuvo constituida por todas las puérperas de parto vaginal que se atendieron en el hospital César Garayar García durante el mes de Diciembre 2023 y que asciende a 172 puérperas.

3.2.2 Muestra: La muestra fue calculada con la fórmula de población finita.

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

Dónde:

Z = 95 % valor de confianza (1.96)

P= 50 % prevalencia estimada (0.5)

q = 1- p complemento de q (0.5)

E = 5 % Margen de error: 0.05)

N – Población Total (Referencia 172)

Entonces:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (172)}{(0.05)^2 (172 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 119$$

Criterios de Inclusión:

- ✓ Puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital César Garayar García
- ✓ Con aceptación voluntaria para participar en el estudio

Criterios de Exclusión:

- ✓ Puérperas de parto por cesárea
- ✓ Negativa a participar del estudio

3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

3.3.3 Técnica

La técnica que se utilizó fue la siguiente:

- a) La encuesta: La cual nos permitió aplicar el cuestionario para medir las variables

3.3.2 Instrumento

El instrumento que se utilizó fue 1 cuestionario estructurado con preguntas diseñadas para obtener los datos necesarios de las variables de estudio y que nos facilitó el recojo de la información y que se divide en 4 partes

I: Datos Sociodemográficos

II. Datos Ginecoobstétricos

III Cuestionario 1: Instrumento orientado a la recolección de datos de la variable **Calidad de atención**, contiene 21 preguntas sobre la calidad de atención recibida en el Hospital César Garayar García. Este es un instrumento validado en la investigación de **DÍAZ CL, ROJAS NF** en la tesis titulada Satisfacción de las puérperas sobre la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Ambo-Huánuco, 2022. (6)

IV: Cuestionario 2: Instrumento orientado a recolectar datos de la variable Satisfacción de la atención, que constó de 16 preguntas orientadas a medir el grado de satisfacción, siendo el puntaje mínimo de 16 y el Máximo de 48 puntos. Este instrumento no necesitó validación ya que fue validada y aplicada en la Investigación de **RUÍZ CC, SOLANO CM**, "Satisfacción de las puérperas frente a la atención del parto en el Hospital Regional de Huancavelica 2017 (9)

3.3.3 Procedimientos de recolección de datos:

- a) Se solicitó autorización a la Dirección del Hospital César Garayar García.
- b) Se sustentó el proyecto ante el Comité de Ética e Investigación del Hospital César Garayar García.
- c) Se solicitó la autorización a la Jefatura del Departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital César Garayar García
- d) Se solicitó la autorización a la Coordinadora de Obstetras del Servicio de Obstetricia del Hospital César Garayar García, para la selección de puérperas de parto vaginal que cumplan los criterios de Inclusión
- e) Firma de consentimiento informado.
- f) Aplicación de los cuestionarios de calidad de la Atención y de Satisfacción de la Atención.

3.4 Procesamiento y análisis de datos

La información recogida fue ingresada en una base de datos creada con el software SPSS versión 26, luego se procedió a realizar los análisis respectivos. Primero se aplicó la estadística descriptiva, presentando los resultados en tablas de frecuencia univariadas. Para determinar los cambios estadísticamente significativos. entre las variables en estudio se realizó el análisis bivariado mediante el uso de la prueba de estadística inferencial no paramétrica del Chi Cuadrada para establecer la existencia de relación entre las variables calidad de atención y satisfacción de los pacientes.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

TABLA 1

**Características Sociodemográficas de puérperas de parto vaginal
atendidas en el Hospital César Garayar García. Iquitos .Diciembre
2023**

Características sociodemográficas		Número	Porcentaje
Edad	<=19	32	26.9
	20-35	51	42.9
	>35	36	30.3
Estado civil	Soltera	46	38.7
	Casada	15	12.6
	Conviviente	58	48.7
Grado de instrucción	Sin instrucción	3	2.5
	Primaria	23	19.3
	Secundaria	86	72.3
	Superior	7	5.9
Procedencia	Urbana	81	68.1
	Urbana marginal	28	23.5
	Rural	10	8.4
TOTAL		119	100 %

Fuente: Hospital Iquitos Cesar Garayar García

En la Tabla N° 1 observamos que de 119 gestantes que representan el 100%, el 42.9% se encuentran entre las edades de 20 a 35 años, 48.7% con estado civil conviviente, 72.3% con grado de instrucción secundaria y el 68.1% proceden de la zona urbana.

TABLA 2

Características Ginecobstétricas de puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital César Garayar García. Iquitos .Diciembre

Factores Ginecoobstétricos		Número	Porcentaje
APN	Sin APN	13	10.9
	2 a 5	60	50.4
	6 a más	46	38.7
Paridad	Primípara	36	30.3
	multípara	68	57.1
	Gran multípara	15	12.6
Parto	Parto a término	98	82.4
	Parto pretérmino	9	10.1
	Parto postérmino	12	7.6
TOTAL		119	100 %

2023

Fuente: Hospital Iquitos Cesar Garayar García

En la Tabla 2 observamos que el 50.4% de puérperas tuvieron de 2 a 5 atenciones prenatales , el 38.7% tuvieron de 6 a más atenciones prenatales y un 10.9% sin Atenciones Prenatales, 57.1 % son multíparas y 12.6% son gran multíparas , con parto a Término el 82.4% y pretérmino el 10.1%

TABLA 3

Calidad de atención percibida por las puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital César Garayar García. Iquitos Diciembre 2023

CALIDAD DE ATENCION	Nº	%
Malo	00	00
Regular	03	2.5
Bueno	80	67.2
Excelente	36	30.3
TOTAL	119	100 %

Fuente: Hospital Iquitos Cesar Garayar García

En la tabla N° 03 observamos el resultado en cuanto a la Calidad de atención del parto, el 67.2% de la puérperas indicaron que la atención es Buena, mientras que el 30% de las puérperas indicaron que era Excelente y sólo un 2,5% indicaron que era Regular; ninguna de las puérperas percibieron como Mala la calidad de atención.

Tabla N° 04

Calidad de la atención por dimensiones percibida por las puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital César Garayar García. Iquitos Diciembre 2023

Dimensiones de calidad		Número	Porcentaje
Aspectos tangibles	Excelente	26	21.8
	Bueno	83	69.7
	Regular	10	8.4
	Malo	00	0.0
Respuesta rápida	Excelente	12	10.1
	Bueno	87	73.1
	Regular	20	16.8
	Malo	00	0.0
Empatía	Excelente	44	37.0
	Bueno	72	60.5
	Regular	3	2.5
	Malo	00	0.0
Seguridad/Fiabilidad	Excelente	30	25.2
	Bueno	86	72.3
	Regular	3	2.5
	Malo	00	0.0
Confianza	Excelente	41	34.5
	Bueno	74	62.2
	Regular	4	3.4
	Malo	0	0.0
TOTAL		119	100%

Fuente: Hospital Iquitos Cesar Garayar García

En la tabla N° 04, se muestran los resultados de la Calidad de atención por dimensiones, donde podemos observar que todas las dimensiones tienen como valoración máxima la medición de bueno, siendo la dimensión de **respuesta rápida** con mayor porcentaje de medición de bueno con un 73.1% percibidas por la puérperas.

TABLA 5

**Grado de satisfacción de la atención percibida por puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital César Garayar García. Iquitos
Diciembre 2023**

SATISFACCIÓN DE LA ATENCION	Nº	%
Malo	00	00
Regular	33	27.7
Bueno	86	72.3
TOTAL	119	100 %

Fuente: Hospital Iquitos Cesar Garayar García.

En la Tabla N° 05 encontramos los resultados en cuanto a la satisfacción de la atención recibida, el 72.3% de la puérperas percibieron la satisfacción como buena, y 27.7% percibieron nivel de satisfacción Regular, ninguna de las puérperas percibieron Mala satisfacción de la atención.

TABLA N° 06

Grado de satisfacción de la atención por dimensiones, percibida por puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital César Garayar García. Iquitos Diciembre 2023

Satisfacción		Número	Porcentaje
Estructura	Bueno	67	56.3
	Regular	52	43.7
	Malo	00	0.0
Proceso	Bueno	77	64.7
	Regular	41	34.5
	Malo	1	0.8
Resultado	Bueno	72	60.5
	Regular	47	39.5
	Malo	0	0.0
TOTAL		119	100 %

En la Tabla N° 06, observamos la medición del grado de satisfacción de la atención por dimensiones, donde evidenciamos que las 3 dimensiones medidas obtienen el máximo calificativo de bueno, siendo la dimensión de Proceso de atención que alcanza el mayor porcentaje con un calificativo de Bueno en un 64.7%, Regular en un 34.5% y satisfacción mala 0.8%. La dimensión de resultado obtiene 60.5% como bueno y la dimensión estructura alcanza 56.3% como bueno.

TABLA N° 07

**Relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de las puérperas atendidas en el Hospital César Garayar García. Iquitos
Diciembre 2023**

Calidad de atención	Satisfacción						Total	
	Malo		Regular		Bueno			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Malo	0	0	0	0	0	0	0	0
Regular	0	0	3	2.5	0	0.0	3	2.5
Bueno	0	0	24	24.2	56	47.1	80	67.2
Excelente	0	0	6	5.0	30	25.2	36	30.3
Total	0	0	33	27.7	86	72.3	119	100.0

χ^2 10.223

gl : 2

p = 0.006

En la Tabla N° 07 observamos la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital Cesar Garayar García, observando que del 27,7% de puérperas con grado de satisfacción Regular, el 24.2% manifestaron calidad de atención Bueno, 5% Excelente y sólo un 2.5% refieren calidad de atención Regular, mientras que del 72.3% con satisfacción Bueno, el 47.1% refieren calidad de atención Buena y el 25.2% Calidad de atención Excelente. El análisis estadístico muestra un Chi cuadrado de 10.223, Gl 2 y un nivel de significancia de $p= 0.006$ ($p < 0.05$), por lo tanto la calidad de atención se relaciona con el grado de satisfacción de las puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital Cesar Garayar García.

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Discusión

La calidad de la atención, en la actualidad es un tema importante que el sistema de salud debe abordar ya que la percepción de satisfacción de la atención del usuario es un indicador de calidad de atención, y a su vez una forma de participación de los usuarios en el sistema de salud al expresar su percepción y valorar los servicios.

Con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital César Garayar García, se realizó este estudio con una muestra de 119 puérperas de parto vaginal

Considerando que la satisfacción materna en relación al parto es un concepto complejo que abarca diversos factores, es importante analizar los factores demográficos en el rubro correspondiente a la **edad** ya que la madurez de una persona aumenta conforme uno avanza en edad, por tanto la percepción en las distintas situaciones de la vida se tornan más objetivas así en nuestro estudio encontramos que el 42.9% se encuentran entre las edades de 20 a 35 años, edad de la mayor capacidad reproductiva, resultado que guarda relación con el estudio de Sánchez (1) quien reporta 77% en el grupo etáreo comprendido entre 18 y 35 años, sin embargo debido a los intervalos de división diferentes de esta variable en los estudios de Reátegui (12) Díaz (7) Beuzeville (15) nuestros resultados son diferentes. Respecto al estado civil, nuestros resultados precisan que el 48.7% son de estado civil conviviente, 38.7% solteras y sólo el 12.6% son casadas, resultados similares lo mencionan Londoño (2) con 66% de convivientes, 19% de solteras y 14% de casadas, Blasquez (5) reporta 84.2% de convivientes, Ruiz (10) menciona 67% de convivientes, no obstante nuestros resultados difieren con Sánchez (1) y Cordero (4) quienes muestran 57% y 50.9% de casadas respectivamente.

Es importante también analizar el nivel de instrucción porque a mayor nivel educativo mayor será el grado de comprensión de los mensajes emitidos por el personal de salud, nuestros resultados muestran que el 72.3% tienen instrucción secundaria resultados similares lo encontraron Reátegui (12) y Mori (13) con 77.1% y 74.2% respectivamente. Finalmente la procedencia de nuestra población estudiada nos muestra que 68.1% proceden de la zona urbana, al como también encontraron Ruiz (10) 81% Saldarriaga (11) 98% contrariamente en los estudios de los autores Muso (3) mencionan que el 50.7% proceden de la zona rural y Díaz (7) reporta 81%.

Referente a las características ginecobstétricas estudiadas correspondiente a la atención prenatal en nuestro estudio encontramos que el 50.4% de puérperas tuvieron de 2 a 5 atenciones prenatales, el 38.7% tuvieron de 6 a más atenciones prenatales y un 10.9% sin atenciones prenatales, ningún autor de los antecedentes tuvieron esta variable de interés en sus estudios. La paridad es otra de las variables investigadas y según los datos obtenidos el 30.3% son primíparas, 57.1 % son multíparas y 12.6% son gran multíparas, guardando similitud con la investigación de Muso (3) que reporta 59.8% de multíparas, contrario a lo identificado por Londoño (2) y Blázquez (5) quienes nos refieren 42.9% y 44.7% de primíparas en sus investigaciones. Cuando analizamos el tipo de parto referente a la edad gestacional los datos obtenidos son de parto a término en un 82.4%, parto pre término en 10.1%. este resultado se asemeja con lo reportado por Muso (3) quien encontró 55.2% de partos a término y 39.2% de parto pretérmino, ningún otro autor menciona esta variable dentro de sus resultados.

La calidad de atención constituye en la actualidad un tema relevante que requiere ser abordado por el sistema de salud, ya que la percepción de satisfacción por parte del usuario es un indicador fundamental para el mejoramiento del estado de salud y pronta recuperación del paciente. Según percepción de las puérperas de nuestro estudio la calidad fue buena

en un 67.2%, mientras que el 30% de las puérperas indicaron que era excelente y sólo un 2,5% indicaron que era regular, estos datos se asemejan a lo informado por Mori (13) quien muestra 83% de bueno y Gastelú (14) reporta 64.6% de evaluación buena, contrariamente Saldarriaga menciona regular en 90.38% y Aquije (9) reporta muy bueno en un 70.1%. Contreras (8) en su estudio encontró nivel de insatisfacción leve, en ninguno de los antecedentes se evidencia porcentajes de evaluación mala en porcentajes altos, tal como sucedió en nuestra investigación donde ninguna de las puérperas percibió como mala la calidad de atención.

La calidad de atención del parto también se analizó mediante dimensiones, evidenciándose que todas las dimensiones tienen como valoración máxima la medición de bueno con porcentajes superiores al 60%, y concuerdan con la investigación de Aquije (9) quien también encontró calificación de bueno para todas las dimensiones, sin embargo, la dimensión con mayor nivel de medición corresponde a los elementos tangibles.

La satisfacción del usuario es un tema de creciente interés en el marco de la salud pública y la gestión de los servicios sanitarios, donde se considera una piedra angular de la evaluación sanitaria y un resultado de la calidad de la atención y su eficacia. En consecuencia, la satisfacción de los usuarios es un indicador de la calidad de la asistencia, que se centra en satisfacer las necesidades y expectativas sanitarias de la población. Cada vez es más importante evaluar la satisfacción de los usuarios como garantía de calidad. Pero la tecnología también ha hecho posible la aparición de nuevos tipos de tratamiento médico, y estos avances pueden repercutir en el grado de satisfacción de las mujeres con la atención que reciben durante el parto.

En este estudio encontramos que el 72.3% de las puérperas tuvieron satisfacción buena, y 27.7% tuvieron satisfacción regular, ninguna de las puérperas indicaron que tuvieron mala satisfacción de la atención, estos resultados guardan cierta semejanza con el estudio de Gastelú (14) quien encontró que el 79.3% refirieron estar satisfechas, igual que Mori (13)

quien también reporta 91.8% de puérperas satisfechas, sin embargo Beuzeville(15) en su estudio concluye que la satisfacción de la atención es regular manifestada en un 49.6% en la misma sede de esta investigación.

Los resultados de la satisfacción de atención en nuestro estudio y medida a través de 3 dimensiones estructura, proceso y resultado, obtuvieron el máximo calificativo de bueno, distribuyéndose así dimensión proceso de atención 64.7%, la dimensión de resultado obtiene 60.5% como bueno y la dimensión estructura alcanza 56.3% como bueno, estos resultados guardan similitud con la investigación de Aquije(9) obteniendo resultados como bueno en las 3 dimensiones estructura 58.7%, proceso 51.7% y resultado 62.8%, de otro lado Reátegui (12) en su investigación evalúa la satisfacción con dimensiones diferentes a los nuestros encontrando un resultado globalizado de satisfacción buena en un 63%. El equipo gestor de los establecimientos de salud debe reconocer que evaluar la satisfacción es con el propósito de comparación en cómo estamos, cómo nos ven, cómo perciben nuestra atención y esforzarse por la evaluación continua, la mejora de los aspectos mecánicos de la atención, el uso de medidas de protección, tecnología y sobre todo la empatía con las gestantes.

Finalmente para evaluar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario el análisis estadístico muestra un Chi cuadrado de 10.223, Gl 2 y un nivel de significancia de $p= 0.006$ ($p< 0.05$), por lo tanto la calidad de atención se relaciona con el grado de satisfacción de las puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital Cesar Garayar García, tal como también lo reportaron en los estudios de Diaz (7) con un $p= 0.00$ y en el estudio de Gastelú (14) con un $p= 0.033$, sin embargo Beuzeville (15) no encuentra relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario. Los profesionales que atendemos a las gestantes debemos tener presente siempre que las experiencias positivas de las mujeres durante el parto pueden crear las bases para una maternidad saludable, disminuir las complicaciones e incluso erradicar la muerte materna, ya que confíaran en la atención profesional.

Conclusiones

- 1) Las características sociodemográficas identificadas son: la mayoría de puérperas se encuentran entre las edades de 20 a 35 años, con predominio del estado civil conviviente, porcentaje alto con instrucción secundaria y con procedencia mayoritaria de la zona urbana.
- 2) Las características obstétricas identificadas de las puérperas son: mayor porcentaje contaban con 2 a 5 atenciones pre natales, y un mínimo porcentaje sin atención prenatal, multíparas en su mayoría, y con partos a término.
- 3) La calidad de atención percibida por las puérperas de parto vaginal es buena.
- 4) La calidad de atención en las 5 dimensiones evaluadas referente a aspectos tangibles, respuesta rápida, empatía, seguridad/fiabilidad y confianza alcanzó la valoración de bueno, siendo la dimensión de respuesta rápida la que alcanzó el mayor porcentaje.
- 5) El grado de satisfacción de la atención percibida por puérperas fue bueno.
- 6) El grado de satisfacción en las 3 dimensiones medidas alcanzó el calificativo máximo de bueno, siendo el orden de jerarquía porcentual de las dimensiones de proceso de atención, resultado y estructura.
- 7) Existe relación estadística significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de la atención ($p < 0.05$)

Recomendaciones

- 1) A la oficina de control de la calidad del Hospital Iquitos César Garayar García, difundir los resultados de esta investigación y trabajar con el personal involucrado en la atención del parto y recién nacido con el fin de mantener la **calidad de atención** buena y trabajar los aspectos con menor calificativo para lograr la excelencia en la calidad de atención.
- 2) La dirección del Hospital Iquitos César Garayar García y el departamento de ginecología y obstetricia deben mantener la capacitación continua al equipo multidisciplinario que garantice seguir brindando la atención de parto humanizado y se cumpla con los diversos items de las dimensiones estudiadas de tal forma que se mantenga la **satisfacción** plena del paciente, logrando que se logre el incremento del retorno al establecimiento de salud y a su vez las usuarias se vuelvan difusoras y motivadoras entre sus allegados el mismo que permitirá evitar complicaciones y/o muertes maternas.

Referencias bibliográficas

1. **SANCHEZ FP.** Satisfacción de la calidad de atención brindada a mujeres durante el parto y puerperio atendidas en el HGZ No. 2 de Tuxtla Gutierrez, Chiapas. Tesis de post grado. Benemerita Universidad Autónoma de Puebla. Mexico. Disponible en <https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/13610?show=full>
2. **LONDOÑO VG.** Evaluación de la calidad de la atención en gestantes en la fase de parto que asistieron a una institución de salud de mediana y alta complejidad en el Departamento de Cauca 2020. Tesis Para el título de Magister en Administración en Salud. Universidad del Valle. Colombia. 2020. Disponible en <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/handle/10893/21702>
3. **MUSO GM, OROZCO PL** Satisfacción percibida de los cuidados del parto y puerperio inmediato y mediato en usuarias atendidas en el servicio de obstetricia del Hospital Vicente Corral Moscoso. Cuenca 2019. Tesis para obtener el titulo de Médico. Universidad de Cuenca. Enero 2020.. Disponible en <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/33797>
4. **CORDERO LM.** Análisis de la satisfacción materna sobre la atención al parto y puerperio en un hospital público de las islas baleares. Tesis de grado. Universidad de España. 2019. Disponible en <https://cursosfnn.com/blogcursosfnn/revistas/revista-asdec-no24/analisis-de-la-satisfaccion-materna-sobre-la-atencion-al-parto-y-puerperio-en-un-hospital-publico-de-las-islas-baleares/>

5. Blazquez MSL, Muñoz-AKL, Gutiérrez-Alba G, Siliceo-Murrieta JI. Satisfacción del trato recibido durante el embarazo, parto y puerperio en un hospital público. Rev. Salud Pública (Córdoba) [Internet]. 19 de abril de 2023 [citado 19 de abril de 2023];22(1):8-19. Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/18622>

6. **LOPEZ MM, Et al.** Satisfacción materna en el área de partos según la Escala Mackey. Investigación Cuantitativa. Artículo Científico Nuber Cientif. 2017;3(21): 36-43 .España . Disponible en <http://www.index-f.com/nuberos/2017pdf/2136.pdf>

7. **DÍAZ CL, ROJAS NF** “Satisfacción de las puérperas sobre la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Ambo–Huánuco, 2022”. Tesis de grado. Universidad Hermilio Valdizan. 2022. Disponible en <https://hdl.handle.net/20.500.13080/7911>.

8. **CONTRERAS QK** . “Percepción sobre la calidad de atención de parto en puérperas atendidas en el Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica 2019” Tesis para obtener el título de Obstetra. Universidad Nacional de Huancavelica. 2021. Disponible en <https://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/3441>

9. **AQUIJE MJ, KUROKI D-KA.** “Calidad de atención del parto según puérperas del servicio de obstetricia de un hospital general de Perú” Artículo Rev Méd Panacea. 2020; 9(1): 13-22.

<https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/291/405>

10. **RUÍZ CC, SOLANO CM,** “Satisfacción de las puérperas frente a la atención del parto en el Hospital Regional de Huancavelica 2017”. Tesis de grado. Universidad Nacional de Huancavelica.2018
<https://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2105>

11. **SALDARRIAGA CHL.** Calidad de la atención del parto según percepción de las puérperas atendidas en el centro de salud Pedro Pablo Atusparia, mayo – julio 2018. Tesis de grado. **Universidad Particular de Chiclayo.** 2021. Disponible en <http://repositorio.udch.edu.pe/handle/UDCH/245?mode=full>
12. **REÀTEGUI AC** “Satisfacción de usuarias con la atención del parto Hospital Iquitos Cesar Garayar García, octubre 2020” Tesis de grado. Universidad Científica del Perú. 2020 Iquitos <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1248>
13. **MORI TM** “Calidad de atención y satisfacción del usuario en atención de parto, en puérperas atendidas en servicio de obstetricia del Hospital Regional de Loreto, junio-julio 2017. Tesis de grado. Disponible en <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/31>.
14. **GASTELU AG.** Calidad de atención y grado de satisfacción de pacientes servicio de ginecología y obstetricia Hospital Regional de Loreto Iquitos – 2018. Tesis de Post grado. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. 2018. Disponible en <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/6437>.
15. **BEUZEVILLE BR.** “Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en los servicios de Gineco-Obstetricia y Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de Septiembre a Noviembre del año 2017. Tesis de grado. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Iquitos. 2018. Disponible en <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/5388>
16. **ORTEGA C** Satisfacción del paciente. Qué es y cómo mejorarla. Artículo en Internet. Disponible en

<https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-del-paciente/>

17. **CEREM** Global Bussines School Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente. Octubre 2022. Recuperado de:
<https://www.cerem.es/blog/calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente> .
18. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012. 58p.. Internet
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
19. **THOMPSON I** “La satisfacción del cliente conozca cuales son los beneficios de lograr la satisfacción del cliente, como definirla, que elementos la componen y cuál es la fórmula para determinar el nivel de satisfacción del cliente”. Internet Disponible en
http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/md/mm/am/03/satisfaccion_del_cliente.pdf
20. Instituto nacional de salud Introducción al concepto y dimensiones de calidad asistencial, Madrid 1992.
21. Guías de práctica clínica hospital santa rosa departamento de Gineco obstetricia, Lima 2019.
22. Vasquèz VJ. Manual de Ginecología y Obstetricia.5ta Edición , 2020 Edit Tierra Nueva.. Iquitos
23. Ministerio de Salud. Norma Técnica de Salud para la Atención Integral de Salud Materna. N° 647 – 2013

- 24.** Organización Panamericana de la Salud. Recomendaciones de la OMS Cuidados durante el parto para una experiencia de parto positiva [Internet]. Washington: OPS;2020 [citado 30 Abril 2023]. Disponible en:<https://iris.paho.org/handle/10665.2/51552>
- 25.** Ríos Cáceres AM, Barreto Galeano AF, Martínez Duque AF. Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los Hospitales San Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo. 2016 [tesis] Bogotá: Universidad de Ciencias aplicada y Ambientales U.D.C.A. [citado en mayo 2023]. Disponible en: Disponible en: <https://repository.udca.edu.co/bitstream/11158/639/1/Percepcion%20de%20la%20satisfaccion%2C%20Tenjo.pdf>
- 26.** Gas A. Sistema ISO 9000 o evaluación de la calidad de la atención médica. Cir. 2008 abril; 76(187-196).
en: <https://repository.udca.edu.co/bitstream/11158/639/1/Percepcion%20de%20la%20satisfaccion%2C%20Tenjo.pdf>
- 27.** Fernández-MJ la satisfacción de las mujeres con el manejo de su parto en roturas prematuras de membrana. Artículo en SCielo .Ene. vol.13 no.3 Santa Cruz de La Palma 2019 Epub 24-Feb-2020 https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2019000300009
- 28.** Ríos AM et al. Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los Hospitales San Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo. 2016 [tesis] Bogotá: Universidad de Ciencias aplicada y Ambientales U.D.C.A.. 2016 [acceso:15/05/2023].Disponible

ANEXOS

Anexo N° 1: INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

Calidad de atención y grado de satisfacción en puérperas de parto vaginal del Hospital César Garayar García. Iquitos. Diciembre 2023

Fecha: N^a HC.

I.- DATOS SOCIODEMOGRAFICOS:

Edad:

Grado de Instrucción : Analfabeta () Primaria ()

Secundaria () Superior ()

Estado civil: Soltera () Casada () Conviviente ()

Procedencia: Urbana () Urbana Marginal () Rural ()

II. DATOS GINECOOBSTETRICOS

APN : Sin APN () 1 a 5 () 6 a más ()

Paridad : 1 () 2 a 5 () 6 a más ()

Parto a Término () Parto Pretérmino () Post Término ()

III. CUESTIONARIO 1: MEDICION DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

A continuación encontrará unas preguntas , conteste de acuerdo a su apreciación sobre la calidad del servicio de atención de parto recibida

	ASPECTOS TANGIBLE	EXCEL 4	BUENO 3	REGULAR 2	MALO 1
1	Cómo califica la limpieza de centro obstetrico?				
2	Cómo califica la comodidad brindada durante el trabajo de parto?				
3	Cree Ud- que el obstetra contó con equipos adecuados para la atención del parto				
	RESPUESTA RAPIDA				
4	Como califica la primera atención recibida por el				

	obstetra a su llegada al hospital?				
5	Cuando necesito la ayuda del obstetra, la atendió rápida y oportunamente?				
6	Como califica el traslado realizado por el personal de obstetricia a centro obstétrico?				
	EMPATIA				
7	El/la obstetra de centro obstétrico la trato con amabilidad, respeto y paciencia.				
8	¿Cómo fue la actitud del obstetra durante el trabajo de parto?				
9	Durante el trabajo de parto el obstetra le brindó apoyo emocional.				
	SEGURIDAD/FIABILIDAD				
10	El obstetra le brindo confianza y seguridad al momento de su parto?.				
11	Durante su trabajo de parto, en todo momento estuvo acompañado por el obstetra?.				
12	El/la obstetra de centro obstétrico le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su parto?				
13	¿Se le pidió permiso antes de realizar cualquier procedimiento?				
14	¿Pudo acompañarla un familiar durante el momento del parto?				
15	El obstetra cumplió con la posición que eligió para su parto?				
16	Volvería Ud. a ser atendida en un próximo parto en este hospital?				

17	¿El obstetra que la atendió, le explico todo el proceso de trabajo de parto?				
	CONFIANZA				
18	¿Pudo tomar o comer algo durante el trabajo de parto?				
19	Se realizó el contacto precoz en sala de parto?				
20	¿Se le brindó la adecuada privacidad durante los exámenes realizados?				
21	¿Recomendaría a un familiar o una amiga para que se atienda su parto en este hospital?				

IV. CUESTIONARIO 1: MEDICION DE LA SATISFACCION DE LA ATENCION

A continuación, encontrará unas preguntas, conteste de acuerdo como se sintió con la atención recibida en el servicio de atención del parto

Nº	ITEMS	BUENO	REGULAR	MALO.
	SATISFACCION SOBRE ESTRUCTURA DEL AMBIENTE	3	2	1
1	¿Cómo fue la privacidad que tuvo, cuando tuviste tu parto?			
2	¿Cómo fue la iluminación en el ambiente durante el parto?			
3	¿Cómo fue la temperatura del ambiente durante el parto?			
4	¿Cómo se sintió en la posición en la que dio su parto?			
5	¿Considera que la oportunidad que le dieron de estar acompañada por un familiar durante el trabajo de parto fue?			
6	¿Cómo considera la limpieza del área de sala de partos, hospitalización y servicio higiénico?			
	SATISFACCION SOBRE PROCESO DE ATENCION	Bueno	Regular	Malo
		3	2	1
7	¿Cómo fue la orientación de la Obstetra sobre los exámenes y procedimientos que se le realiza durante su atención?			
8	¿El tiempo que demoraron en el traslado a sala de parto para la atención del parto fue?			
9	¿Cómo fue el trato y la atención que recibió de la obstetra?			
10	¿La confianza y seguridad que le brinda la obstetra durante su atención fue?			
11	¿Cómo califica la relación entre las obstetras y sus compañeras(os) del servicio?			
	SATISFACCION SOBRE LOS RESULTADO DE LA ATENCION	Bueno	Regular	Malo
		3	2	1

12	¿Cómo considera la orientación e información que recibió sobre los cuidados después del parto?			
13	¿Cómo considera el tener contacto inmediato con su bebe?			
14	¿Cómo fue la alimentación que se le brindó durante su permanencia?			
15	¿Cómo califica este hospital para volver a atenderse?			
16	¿Cómo fue el trato que recibió en el hospital			

Anexo N° 2 :

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR
VOLUNTARIAMENTE EN EL ESTUDIO**

I. PRESENTACIÓN

Sra. Buenos días, soybachiller de Obstetricia , me encuentro realizando un estudio: Calidad de atención y grado de satisfacción de puérperas de parto vaginal e Hospital Cèsar Garayar García. Iquitos. Diciembre 2023. Su participación será anónima y voluntaria y usted será tratada con respeto. La información que se obtenga solo será utilizada para fines de la investigación.

II. DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

¿Aceptaría participar en forma libre y voluntaria en el estudio?
Si () No ()

De ser positiva su respuesta, debe firmar el presente documento.
Muchas gracias

.....

Firma

DNI:.....



UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERU.
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD.
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA.

ESCALA DE CALIFICACION PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS DEL PROYECTO DE INVESTIGACION

Título de proyecto:

Calidad de atención y grado de satisfacción en puerperas de parto vaginal del Hospital César Garayar García. Iquitos. Diciembre 2023.

Nombre del experto: *Gisela P. Pautrat Robles*

Instrumento: *Cuestionario*

Fecha: *28-06-2023*

Institución a la que pertenece el experto: *HOSPITAL IQUITO "CÉSAR GARAYAR GARCÍA"*

Estimado (a):

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta.

Marque con una X en Sí o NO en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1. La estructura del instrumento es adecuado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. Las preguntas están formuladas con terminologías claras, sencilla y precisa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. Las preguntas o ítems están formuladas de acuerdo al tipo de sujetos que se pretende aplicar.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5. Las preguntas o ítems están formuladas con terminologías actualizadas (conceptos, constructos, dimensiones, indicadores).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6. Las preguntas o ítems incluyen todo el dominio del contenido de las variables a medir (no deja ningún indicador a evaluar de cada uno de las variables).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7. Las preguntas o ítems están orientadas a cada una de la variables a medir.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8. El total de la pregunta abarca todo las variables a estudiar.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9. El número de preguntas es adecuado para su aplicación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Gisela P. Pautrat Robles
GISELA P. PAUTRAT ROBLES
OBSTETRA ESPECIALISTA
COP 13020 RNE 753E-01



UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERU.
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD.
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA.

ESCALA DE CALIFICACION PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS DEL PROYECTO DE INVESTIGACION

Título de proyecto:

Calidad de atención y grado de satisfacción en puérperas de parto vaginal del Hospital César Garayar García. Iquitos. Diciembre 2023.

Nombre del experto: *Rubith García Bengifo*

Instrumento: *Cuestionario*

Fecha: *28-06-2023*

Institución a la que pertenece el experto: *IPRES - I-4 SAN JUAN*

Estimado (a):

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta.

Marque con una X en SI o NO en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1. La estructura del instrumento es adecuado.	✓		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	✓		
3. Las preguntas están formuladas con terminologías claras, sencilla y precisa.	✓		
4. Las preguntas o ítems están formuladas de acuerdo al tipo de sujetos que se pretende aplicar.	✓		
5. Las preguntas o ítems están formuladas con terminologías actualizadas (conceptos, constructos, dimensiones, indicadores).	✓		
6. Las preguntas o ítems incluyen todo el dominio del contenido de las variables a medir (no deja ningún indicador a evaluar de cada uno de las variables).	✓		
7. Las preguntas o ítems están orientadas a cada una de la variables a medir.	✓		
8. El total de la pregunta abarca todo las variables a estudiar.	✓		
9. El número de preguntas es adecuado para su aplicación.	✓		

GOBIERNO REGIONAL DE LORETO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD LORETO
SOLAS - 11 JULIAN

Obst. *Rubith García Bengifo*
COP 8563



UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERU.
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD.
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA.

ESCALA DE CALIFICACION PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE
RECOLECCION DE DATOS DEL PROYECTO DE INVESTIGACION

Título de proyecto:

Calidad de atención y grado de satisfacción en púerperas de parto vaginal del Hospital César Garayar García. Iquitos. Diciembre 2023.

Nombre del experto: *Doris Vela Valles*

Instrumento: *Questionario*

Fecha: *28-06-2023*

Institución a la que pertenece el experto: *Hospital Iquitos "César Garayar García"*

Estimado (a):

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta.

Marque con una X en SI o NO en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1. La estructura del instrumento es adecuado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. Las preguntas están formuladas con terminologías claras, sencilla y precisa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. Las preguntas o ítems están formuladas de acuerdo al tipo de sujetos que se pretende aplicar.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5. Las preguntas o ítems están formuladas con terminologías actualizadas (conceptos, constructos, dimensiones, indicadores).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6. Las preguntas o ítems incluyen todo el dominio del contenido de las variables a medir (no deja ningún indicador a evaluar de cada uno de las variables).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7. Las preguntas o ítems están orientadas a cada una de la variables a medir.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8. El total de la pregunta abarca todo las variables a estudiar.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9. El número de preguntas es adecuado para su aplicación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Doris Vela Valles
Dra. Doris Vela Valles
28/06/2023



"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

MEMORANDO (M) N° 155 -2023-GRL-GRS-L-HICGG/30.17.01.

Para : **MC. Reyles Ríos Reátegui**
Jefe Dpto. Gineco - Obstetricia
CPC. Segundo Rodolfo Pinedo Saboya
Jefe de la Unidad de Estadística

Asunto : Brindar Facilidades

Ref. : Constancia N° 009-CIEI-HICGG-2023

Fecha : Iquitos, 14 de julio del 2023

Comunico a usted, que el Anteproyecto de Investigación titulado **"CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN EN PUERPERAS DE PARTO VAGINAL DEL HOSPITAL IQUITOS "CÉSAR GARAYAR GARCÍA" PERIODO 2023"**, fue aprobado por el comité de Ética en Investigación con código de Constancia N° 009-CIEI-HICGG-2023, agradeceré brindar facilidades a la **Bach. Obst. Carolina Kretty Reátegui Pacaya**, para que continúe con el Estudio de Investigación a partir de la fecha hasta el 14/07/2024.

Agradeceré socializar con todo su personal.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL DE LORETO
GERENCIA REGIONAL DE SALUD-LORETO
HOSPITAL IQUITOS "CÉSAR GARAYAR GARCÍA"

M.C. CARLOS ALBERTO GONZALES
Director Ejecutivo (e)
C.M. 030488

- C.c.:
- Of. GyDRR.HHL
 - UDRR.HHL
 - Interesado(a)
 - Servicio de Obstetricia
 - Archivo

CACG/NIBG/ELDD/GPM/mdrpv.



PERÚ

Ministerio de Salud

LORETO
GOBIERNO REGIONAL



HOSPITAL IQUITOS
"César Garayar García"

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACION

CONSTANCIA N° 009-CIEI-HICGG-2023

El Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación del Hospital Iquitos "Cesar Garayar García" Certifica que el Anterproyecto de Investigación, señalado a continuación, fue APROBADO para CONTINUAR el estudio, siendo catalogado como un ESTUDIO CON BAJO RIESGO, visto el resumen y los objetivos del anteproyecto de Investigación, se detalla los siguientes datos:

- Título del Proyecto: "Calidad de Atención y Grado de Satisfacción en Púerperas de Parto Vaginal del Hospital Iquitos "César Garayar García", periodo 2023".
- Código de Inscripción: 009-ID-COMITÉ DE ETICA HICGG – 2023
- Modalidad de Investigación: Extra Institucional
- Investigador Principal: Bach. Obst. Carolina Kretty Réategui Pacaya

La APROBACION considera el cumplimiento de los estándares del Instituto Nacional de Salud, las Prioridades Regionales de Investigación, el balance riesgo/beneficio y la confidencialidad de los datos, entre otros.

Cualquier enmienda, desviaciones, eventualidad deberá ser reportada de acuerdo a los plazos y normas establecidas. El Investigador alcanzará un informe final al término de este. La aprobación tiene vigencia desde la emisión del presente documento (1 año calendario) hasta el 14 de julio del 2024. Los trámites para su renovación deberán iniciarse por lo menos 30 días previos a su vencimiento.

Iquitos, 14 de julio del 2023.

GOBIERNO REGIONAL DE LORETO
DIRECCION REGIONAL DE SAUUD
Hospital Iquitos "César Garayar García"

DR. CARLOS ALBERTO CORRAL GONZALES
PRESIDENTE
COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

HAI. CAMINO A LA EXCELENCIA
Av. Abelardo Quiñones Km. 1.4 – Iquitos/Perú

E:mail:comiteeihicgg@hotmail.com

Facebook: Hospital Iquitos-oficial

Anexo N° 4: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Titulo	Problema General y específicos.	Objetivo general y específicos.	Hipótesis	Variables	Tipo y Diseño de investigación	Método y técnicas de investigación.	Población y muestra de estudio
<p>Calidad de atención y grado de satisfacción en puérperas de parto vaginal del Hospital César Garayar García. Iquitos .Diciembre 2023</p>	<p>Problema general ¿Existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital César Garayar García, Diciembre 2023 ?</p> <p>Problemas específico</p> <p>1 ¿Cuáles son las características sociodemográficas de las puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital César Garayar García. Iquitos Diciembre 2023?</p> <p>2 Cuáles son las características obstétricas de las puérperas de parto vaginal atendidas en el</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital César Garayar García, Diciembre 2023</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1. Identificar las características sociodemográficas de las puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital César Garayar García. Iquitos Diciembre 2023</p> <p>2. Identificar las características obstétricas de las puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital César Garayar García.</p>	<p>H₁: Existe relación estadística significativa entre la satisfacción y la calidad de atención recibida por las puérperas de parto vaginal del Hospital César Guayar García. Iquitos Diciembre 2023</p> <p>H₀: No Existe relación estadística significativa entre la satisfacción y la calidad de atención recibida por las puérperas de parto vaginal del Hospital César Guayar</p>	<p>Variables independiente Calidad de atención</p> <p>Variable Dependiente Nivel de Satisfacción de la atención</p>	<p>Tipo de estudio : cuantitativo, descriptivo, aplicada y prospectivo</p> <p>Diseño: No experimental, Transversal y Correlacional</p>	<p>Métodos: Descriptivo</p> <p>Técnicas: Fuente de información primaria</p> <p>Procesamiento: Estadística descriptiva y Chi cuadrado</p>	<p>La población: constituida por todos las puérperas de parto vaginal atendidas en el hospital César Garayar García durante el mes de Diciembre 2023 y que asciende a 172.</p> <p>La muestra : obtenida con la fórmula de población finita y que asciende a 119 puérperas</p>

	<p>Hospital César Garayar García. Iquitos Diciembre 2023?</p> <p>3. ¿Cuál es la calidad de atención percibida por las puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital César Garayar García. Iquitos Diciembre 2023?</p> <p>4. ¿Cual es la calidad de atención por dimensiones percibida por las puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital César Garayar García. Iquitos Diciembre 2023 ?</p> <p>5. ¿Cuál es el grado de satisfacción de la atención percibida por puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital César</p>	<p>Iquitos Diciembre 2023</p> <p>3. Evaluar la calidad de atención percibida por las puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital César Garayar García. Iquitos Diciembre 2023</p> <p>4. Evaluar la calidad de atención por dimensiones percibida por las puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital César Garayar García. Iquitos Diciembre 2023</p> <p>5. Determinar el grado de satisfacción de la atención percibida por puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital César Garayar García.</p>	García. Iquitos Diciembre 2023				de parto vaginal
--	---	--	--------------------------------	--	--	--	------------------

	<p>Garayar Garcia. Iquitos Diciembre 2023?</p> <p>6 ¿Cuál es el grado de satisfacción por dimensiones de la atención percibida por puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital César Garayar Garcia. Iquitos Diciembre 2023?</p> <p>7 ¿Cuál es la relación estadística entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de las puérperas atendidas en el Hospital César Garayar Garcia. Iquitos Diciembre 2023?</p>	<p>Iquitos Diciembre 2023</p> <p>6.Cuál es el grado de satisfacción por dimensiones de la atención percibida por puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital César Garayar Garcia. Iquitos Diciembre 2023?</p> <p>7. Establecer la relación estadística entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de las puérperas atendidas en el Hospital César Garayar Garcia. Iquitos Diciembre 2023</p>					
--	--	--	--	--	--	--	--