



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

TESIS

**SATISFACCIÓN DE LAS PUÉRPERAS CON ATENCIÓN EN
EL PARTO Y PUERPERIO EN UN HOSPITAL DE LA CIUDAD
DE IQUITOS, 2023**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
OBSTETRA**

AUTORA

BACH. LUCERITO DE JESÚS GALÁN GARCÍA

ASESOR

DR. JULIO GOICOCHEA ESPINO

ORCID: 0000-0003-4689-8285

SAN JUAN BAUTISTA – MAYNAS – LORETO

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:

SATISFACCIÓN DE LAS PUÉRPERAS CON ATENCION EN EL PARTO Y PUERPERIO EN UN HOSPITAL DE LA CIUDAD DE IQUITOS, 2023

De la alumna: **LUCERITO DE JESÚS GALÁN GARCÍA**, de la Facultad de Ciencias de la Salud pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **16% de similitud**.

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

San Juan, 06 de Mayo del 2024.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jorge L. Tapullima Flores', is enclosed within a large, hand-drawn blue oval.

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

Resultado_UCP_Obstetricia_2024_Tesis_LuceritoGalán_Vi

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%	16%	1%	3%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	www9.euskadi.net Fuente de Internet	2%
3	www.ncbi.nlm.nih.gov Fuente de Internet	1%
4	www.tesis.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	www.repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	www.comatmatronas.es Fuente de Internet	1%
8	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	1%
9	padresypediatras.blogspot.com 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: Lucerito De Jesús Galán García
Título del ejercicio: Quick Submit
Título de la entrega: Resultado_UCP_Obstetricia_2024_Tesis_LuceritoGalán_VI
Nombre del archivo: UCP_OBSTETRICIA_2024_T_LUCERITOGALAN_V1_RESUMEN.pdf
Tamaño del archivo: 293.18K
Total páginas: 34
Total de palabras: 7,006
Total de caracteres: 35,256
Fecha de entrega: 06-may-2024 04:59p. m. (UTC+0300)
Identificador de la entrega: 2372302238



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con **Resolución Decanal N° 1097-2023-UCP-FCS**, del 15 de agosto 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:

Méd. Mgr. Jaime Zamudio Zelada	Presidente
Obst. Mgr. Sarita Elena Torres Lima	Miembro
Obst. Natalik Beatriz Espinoza Ramírez	Miembro

Como asesor **Dr. Julio Oswaldo Goicochea Espino**.

En la ciudad de Iquitos, siendo la 10:00 a.m. horas, del día martes 04 de junio 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: **SATISFACCIÓN DE LAS PUERPERAS CON ATENCIÓN EN EL PARTO Y PUERPERIO EN UN HOSPITAL DE LA CIUDAD DE IQUITOS, 2023.**

Presentado por la sustentante:

LUCERITO DE JESUS GALÁN GARCÍA

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

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

..... *Abuelta favorablemente*

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

La sustentación es: *aprobado por unanimidad.*

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


Méd. Mgr. Jaime Zamudio Zelada
Presidente


Obst. Mgr. Sarita Elena Torres Lima
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 APROBACIÓN

HOJA DE APROBACION

TESIS, DENOMINADO: SATISFACCION DE LAS PUERPERAS CON ATENCION EN EL PARTO Y PUERPERIO EN UN HOSPITAL DE LA CIUDAD DE IQUITOS, 2023.

FECHA DE SUSTENTACION: 04 DE JUNIO DE 2024.



Méd. Mgr. Jaime Zamudio Zelada
Presidente



Obst. Mgr. Sarita Elena Torres Lima
Miembro



Obst. Natalik Beatriz Espinoza Ramirez
Miembro



Dr. Julio Oswaldo Goicochea Espino
Asesor

DEDICATORIA

Dedico mi tesis a Dios, quien me dio salud para lograr culminar mis estudios.

A mis padres que siempre me brindaron orientación y consejos.

A mi esposo, por su apoyo incondicional, su amor y motivación para seguir adelante.

A mis hijos que a su temprana edad me dieron las fuerzas que necesitaba para no desmayar.

A mis maestros, quienes me hicieron responder cuando pensé que no podía continuar.

Finalmente, a los que no creyeron en mí, su actitud me dio más motivación.

Lucerito

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a la Universidad Científica del Perú por abrirme las puertas y brindarme la oportunidad de terminar esta hermosa carrera profesional de Salud.

También agradezco a mis docentes por compartir su conocimiento hacia mi persona y su constante apoyo incondicional. Por su Fe en mis habilidades y su disposición para ayudarme en mis dudas esto ha sido fundamentales para mí y poder finalizar mis estudios.

Lucerito

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página
PORTADA	
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS.....	ii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS	v
HOJA DE APROBACIÓN	vi
DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTO	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.....	19
1.2.1. Lo que dicen los usuarios sobre los servicios prestados:	19
1.2.2. Calidad	19
1.2.3. Atención del Parto.....	23
1.2.4. Calidad de atención del parto	23
1.3. Definición de términos básicos	26
CAPITULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	28
2.1. Descripción del problema	28
2.2. Formulación del problema	30
2.2.1. Problema general.....	30
2.2.2. Problemas específicos	30
2.3. Objetivos	30
2.3.1. Objetivo general.....	30
2.3.2. Objetivos específicos	31
2.4. Hipótesis	31
2.5.1. Identificación de variables.....	32
2.5.2. Variable 1: Calidad de atención	32

2.5.3. Variable 2: Satisfacción de las puérperas	32
2.5.4. Operacionalización de variables	33
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	34
3.1. Tipo y diseño de investigación	34
3.1.1. Tipo y diseño de investigación	34
3.1.3. Diseño de investigación	34
3.2. Población y muestra	35
3.2.1. Población	35
3.2.2. Muestra:	35
3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos ..37	
3.3.1. Técnicas	37
3.3.2. Instrumento	37
3.3.3. Procedimientos de recolección de datos:	38
3.4. Procesamiento y análisis de datos	38
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	39
4.1. Análisis descriptivo:	39
4.2. Análisis comparativo-verificación de hipótesis	41
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	44
5.1. Discusión	44
5.2. Conclusiones	45
5.3. Recomendaciones	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
ANEXOS	52
ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	53
ANEXO N° 2: CUESTIONARIO	55
ANEXO N° 3: PRESENTACIÓN DEL ESTUDIO	58
ANEXO N° 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO	59

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1.	Satisfacción de las puérperas en el cuidado del parto, puerperio, cuidado del recién nacido y la logística, atendida en un Hospital de la ciudad de Iquitos, 2023.....	39
TABLA N° 2.	Calidad de atención en el cuidado de las puérperas, parto, puerperio, cuidado del recién nacido y la logística, en un Hospital de la ciudad de Iquitos, 2023	40
TABLA N° 3.	Relación de la calidad de atención en el parto y satisfacción de las puérperas en un hospital de Iquitos 2023.....	41
TABLA N° 4.	Calidad de atención en el puerperio y satisfacción de las puérperas en un hospital de Iquitos 2023	42
TABLA N° 5.	Calidad de atención al recién nacido y satisfacción de las puérperas en un hospital de Iquitos 2023	43
TABLA N° 6.	Calidad de atención en la logística y satisfacción de las puérperas en un hospital de Iquitos 2023	43

RESUMEN

SATISFACCIÓN DE LAS PUÉRPERAS CON ATENCIÓN EN EL PARTO Y PUERPERIO EN UN HOSPITAL DE LA CIUDAD DE IQUITOS, 2023

Bach. Lucerito de Jesús Galán García

OBJETIVO: Comprender la relación entre la satisfacción y calidad de la atención en puérperas atendidas en un hospital de Iquitos, 2023

METODOLOGÍA: investigación observacional, no experimental, correlacional y prospectiva.

RESULTADOS: La atención en el parto es percibida por la puérpera 81.2 % están satisfechas, 4.1% muy satisfechas. En el puerperio 96.6% están satisfechas y el 1,1% están muy satisfechas. En atención al recién nacido 97% están satisfechas y 2.6% muy satisfechas. La logística el 98.5% están satisfechas y el 1.5% muy satisfechas. La calidad de atención en el parto, 78,3 % buena, 18.2% regular y 3.5% mala. en el puerperio el 90.6% buena, 8,6% regular y el 0,8% mala. Atención al recién nacido, 98.9% considera buena. La logística el 97,7% considera buena. Conclusión: hay relación de la satisfacción con la calidad del servicio de los profesionales de ginecología en la atención del: parto, puerperio, y recién nacido ($p=000$); pero no está relacionado la satisfacción con la calidad de servicio logístico ($p=0.977$)

PALABRAS CLAVE: satisfacción, calidad de servicio.

ABSTRACT

SATISFACTION OF POSTPARTUM WOMEN WITH CARE DURING CHILDBIRTH AND PUERPERIUM IN A HOSPITAL IN THE CITY OF IQUITOS, 2023.

Bach. Lucerito de Jesús Galán García

OBJECTIVE: To determine the relationship between the level of satisfaction and the perception of the quality of care in postpartum women treated in a hospital in the city of Iquitos, 2023 **METHODOLOGY:** observational, non-experimental, correlational and prospective research.

RESULTS: The postpartum women perceived the care during childbirth 8.2% were satisfied, 4.1% were very satisfied. In the puerperium, 96.6% are satisfied and 1.1% are very satisfied. In newborn care, 97% are satisfied and 2.6% are very satisfied. Logistics: 98.5% are satisfied and 1.5% are very satisfied. The quality of care during childbirth was 78.3% good, 18.2% fair and 3.5% poor. in the puerperium, 90.6% were good, 8.6% were fair and 0.8% were poor. Newborn care is considered good by 98.9%. Logistics were considered good by 97.7%.

CONCLUSION: there is a relationship between satisfaction and the quality of service of gynecology professionals in the care of: childbirth, puerperium, and newborn ($p=0.000$); However, satisfaction is not related to the quality of logistics service ($p=0.977$)

KEY WORDS: satisfaction, quality of service.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes del estudio

A nivel internacional

En Ecuador se desarrolló la investigación, el objetivo fue determinar el nivel de satisfacción y calidad de atención en mujeres de parto y posparto, atendidas en el Hospital Básico Antonio Ante. Estudio cuantitativo, descriptivo, no experimental de corte transversal, participaron 76 puérperas de parto vaginal eutócico, Resultados se determinó que los factores que influyen en el nivel de satisfacción con relación a la calidad de atención son: acompañamiento antes, durante y después del parto, elección de la posición durante el parto, señalética, insumos y medicamentos disponibles para la atención. Las puérperas califican la calidad de atención como regular con una satisfacción moderada representado por el 42,1%. **(Rúales, 2023)**

En Cuba, desarrollaron una investigación cuyo objetivo fue describir la percepción de mujeres sobre el cuidado humanizado de enfermería durante la atención del parto. Realizaron un diseño no experimental, descriptivo, transversal. Participaron 121 mujeres hospitalizadas en el Hospital Ciro Redondo de Artemisa. De las 121 mujeres encuestadas, el 96,7 % solo percibió en ocasiones cuidado humanizado por el personal de enfermería que las atendió durante el parto, seguido de 88,4 % que lo percibió casi siempre. Concluyeron que la mayoría de las mujeres posparto confirmaron que algunas veces el profesional de enfermería le brindaron atención humana durante el parto. **(Borges &, Sánchez, 2019)**

En Ecuador se realizó una investigación con el objetivo de determinar la satisfacción percibida por las puérperas sobre los cuidados del parto, puerperio inmediato y mediano en el servicio de obstetricia del HVCM. En un diseño observacional, descriptivo, de corte transversal, Se utilizó la escala de COMFORTS. Determinaron que el grupo etario predominante es adultas jóvenes en 80.8%; estado civil, unión libre 39.4%; instrucción secundaria 56.9%; sin ocupación laboral 80.3%, residentes en el área rural 50.7%. Concluyeron que la dimensión con mayor nivel de satisfacción fue los cuidados durante el periodo del parto y la dimensión con menor nivel de satisfacción fue los cuidados del RN. Los factores que causan insatisfacción son: información recibida, atención brindada, tiempo que paso la enfermera enseñando a la pareja los cuidados de la puérpera y RN, manejo del RN ante un atragantamiento, aseo, cantidad y calidad de comida durante su hospitalización. **(Musso, Orozco, 2019)**

Antecedentes a nivel nacional

En Huánuco se realizó la investigación para determinar relación entre la satisfacción de las puérperas y calidad de atención del parto en el Centro de Salud Ambo. Estudio no experimental de corte transversal, prospectivo con enfoque cuantitativo. Participaron 64 puérperas que acudieron a su primer control de puerperio (a los 7 días posparto). Resultados: dentro de las características sociodemográficas predominantes de la población fue edad entre 20 a 24 años (32 casos, 50%), como estado civil convivientes (40 casos, 63%), grado de instrucción fue secundaria completa (23 casos, 36%), 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 la atención era mala. Se concluyó la mayor parte de las puérperas atendidas se encontraron regularmente satisfechas con la atención recibida. **(Díaz, Rojas, 2022)**

En Cerro de Pasco, realizaron la investigación cuyo objetivo fue Determinar el nivel de satisfacción de la usuaria durante la atención del trabajo de parto en el Servicio de Gineco obstetricia del Hospital “Daniel Alcides Carrión” de Pasco. Investigación de tipo descriptivo Participaron 182 usuarias. Se concluye el nivel de satisfacción es malo durante la atención del trabajo de parto en el Servicio de Gineco obstetricia. **(Gamarra, Rivera, 2023)**

En Piura, se realizó una investigación con el **propósito** de Identificar el nivel de satisfacción de las puérperas mediatas según atención y orientación educativa, atendidas por el profesional de obstetricia en el Hospital Chulucanas. Utilizó un diseño no experimental, observacional, enfoque cuantitativo, descriptivo y corte transversal. Participaron 86 puérperas que cumplieron los criterios de inclusión. **Determino** completa satisfacción de las puérperas mediatas atendidas en la actividad orientación educativa obteniendo el 46.5 %. En los factores sociodemográficas predominó el grupo etario de 20 a 29 años (52.3%), la religión predominante es la católica (86%), ocupación amas de casa (80.2%), estado civil conviviente (64%) y el 88.3% tuvo más de 4 controles prenatales. **(Olaya, 2021)**

En Huancavelica, se realizó la investigación con el objetivo determinar la percepción sobre calidad de atención del parto en puérperas atendidas en el Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia. Utilizó un diseño descriptivo, prospectivo, transversal y observacional; Participaron 150 puérperas. Concluyó las puérperas

tuvieron cierta insatisfacción con la calidad de atención del parto **(Contreras, 2019)**

En Tacna, en una investigación cuyo objetivo fue evaluar la percepción de la calidad de atención del parto en puérperas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el periodo de Julio – Setiembre. En un estudio prospectivo, descriptivo y de corte transversal, de diseño no experimental y cuantitativo. Participaron 72 puérperas. Determinó que después de dar a luz el 75% de las mujeres se mostró muy satisfechas con la atención materna, el 19% satisfechas y el último 5% insatisfechas. En cuanto a la respuesta 67% de las puérperas expresaron satisfacción y el 65% de las puérperas consideró que el hospital contaba con los medicamentos y suministros necesarios. En conclusión, la percepción de las puérperas sobre la calidad de atención de parto en el Hospital Hipólito Unanue es favorable **(Colque, 2019)**

En Huancayo se realizó un estudio con el propósito determinar la calidad de atención del parto eutócico en el servicio del Centro Obstétrico del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen en el periodo Febrero – Marzo, Método: observacional, descriptivo, de corte transversal y prospectivo. Muestra: 101 puérperas, Resultados: (78.22%) tienen entre 20 a 35 años, (76.24%) son convivientes, (55.45%) tienen estudios superiores, (55.45%) tienen trabajo propio. Se concluye que la calidad de atención del parto eutócico en el servicio del Centro Obstétrico El Carmen es moderada. **(Coronel, 2019)**

En Piura se desarrolló una investigación para determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del parto humanizado en puérperas del Centro de Salud Sechura. En un diseño descriptivo correlacional, participaron 62 puérperas.

Resultados: se observó que el nivel de calidad fue bueno (77.4%), satisfacción de las puérperas con atención del parto fue alta (75.8%). Dimensión sensibilidad (61.3%), dimensión confiabilidad (74.2%), dimensión seguridad (66.1%) y la dimensión empatía (58.1%) se encuentran en un buen nivel; mientras que los elementos tangibles (69.4) se encuentra en nivel regular. también se observó que la tendencia entre las tres dimensiones de satisfacción del parto humanizado es diferente; la dimensión técnico científico (100%) y la dimensión humana (74.2%) valoradas como alta. Conclusión: Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención y satisfacción con el parto humanizado en puérperas del Centro de Salud Sechura, Piura. **(Ramírez, 2019)**

A nivel Regional

En Tarapoto, se realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar la relación entre calidad y satisfacción del usuario en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica, Hospital II EsSalud Tarapoto. investigación básica, diseño no experimental, cuantitativa, descriptiva, correlacional transversal. Participaron 50 gestantes Resultados, determinó que la calidad de atención y satisfacción de las gestantes en el servicio de psicoprofilaxis tiene relación alta con un coeficiente de Pearson de 0.953. También, un coeficiente de determinación de 0.908, donde el 90.8 % de la satisfacción del usuario es influenciado por la calidad desarrollada por el equipo del Hospital II EsSalud Tarapoto **(Gaviria, 2021)**

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Lo que dicen los usuarios sobre los servicios prestados:

La percepción de los usuarios es el resultado de la aplicación de los principios de calidad, equidad, eficiencia y calidez. La evaluación y la satisfacción desde la perspectiva y expectativa del usuario ofrecen un mejoramiento en la atención a los servicios de salud. **(Suárez, Robles & Serrano, 2019)**

Durante su estadía, el paciente va a percibir la calidad de atención del enfermero de formas diferentes, dado que implica mucho la existencia de diversidad cultural, costumbres, religión, estilos de vida, lugar de procedencia, raza, edad y género; por lo que el enfermero debe ser equitativo y empático, llevando el mejoramiento continuo al área en la cual se desempeña, logrando la satisfacción del paciente y a la par el mejoramiento de su salud **(Molina, Navarro & Tapia, 2023)**

1.2.2. Calidad

Para definir la calidad requiere entender las necesidades del cliente, usuario o beneficiario y asegurar que el producto o servicio posea las características necesarias para satisfacer esas necesidades. Al discutir sobre calidad, entran en juego varios conceptos asociados como la perfección, consistencia, puntualidad, satisfacción, confiabilidad, servicio, atención, disponibilidad, seguridad y comodidad, entre otros. Cada uno de estos conceptos contribuye a nuestra comprensión de calidad y agrega complejidad a su definición. **(Irigoin, Goicochea, et al. 2023)**

Calidad de la salud como expresión del desarrollo humano

La calidad de la salud debe considerarse una dimensión de la calidad de vida, por tanto, una condición básica para el desarrollo humano. Mejorar la calidad de vida se ha convertido en una tendencia en la historia de la humanidad que continuará desarrollándose independiente de las visiones y el status social, cultural o económico de los grupos sociales **(MINSA, 2021)**

Calidad de atención

La calidad de atención en prestación de servicios de salud se define como atención centrada en personas, familias y comunidades, con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributos. El logro de estos atributos viene determinado por la disponibilidad de los servicios y su adecuada organización y gestión. **(Organización Panamericana de Salud, 2021).**

Dimensiones de la calidad

Aspectos tangibles: Son los aspectos físicos de una organización que son percibidos por los usuarios incluyendo el estado y apariencia de las instalaciones, equipos, personal, materiales, limpieza y comodidad.

Capacidad de respuesta: Voluntad de atender a los usuarios y brindarles un servicio rápido y respuestas efectivas en un plazo aceptable.

Empatía: Es la capacidad de una persona de ponerse en el lugar de los demás y comprender entender y atender plenamente las necesidades de los demás.

Fiabilidad: Es la capacidad de realizar con éxito los servicios prestados.

Seguridad: La confianza se construye valorando la actitud del proveedor de atención médica, demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidades de comunicación e inspirando confianza **(MINSa, 2021)**

Satisfacción de atención en los servicios de salud

complacencia de las necesidades o requerimientos del usuario después de recibir el servicio de salud con el apoyo del personal de salud **(MINSa, 2023)**.

Evaluación de la satisfacción del usuario

Consiste en determinar el nivel de satisfacción por el servicio recibido, está sujeto a variación según medición basal.

SERVQUAL. - Es una herramienta Quality Service. Define la calidad del servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos". Según Parasuraman y colaboradores proponen la comparación entre expectativas generales de los usuarios y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización puede constituir una medida de calidad del servicio. **(MINSa, 2023)**

Elementos evaluados:

- **Fiabilidad:** "Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido"
- **Capacidad 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”. (MINSA, 2023)

- **Seguridad:** “Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza”.
- **Empatía:** “capacidad que tiene la persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender adecuadamente las necesidades del otro”
- **Aspectos Tangibles:** “aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionadas con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad”

Los resultados pueden ser:

- Insatisfacción: cuando las expectativas del usuario no son cubiertas >60%, Por mejorar.
- Satisfacción intermedia: Cuando las expectativas del usuario son cubiertas parcialmente entre 40 – 60 %, en proceso.
- Satisfacción completa: Cuando las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad <40%, aceptable (**Ministerio de Salud 2023**)

Satisfacción del usuario externo: grado en que una institución de atención médica cumple con las expectativas y percepciones de los usuarios sobre los servicios que brinda (MINSA, 2021)

1.2.3. Atención del Parto

Definición

Los cuidados que la mujer reciba, deben tener en cuenta sus necesidades y preferencias personales como cada parto y nacimiento es diferente y la experiencia de cada mujer es única, es conveniente que conozca las distintas opciones disponibles para que pueda tomar decisiones conjuntamente con el equipo de profesionales encargado de su cuidado (**Cunninghamf, GantN, Leveno, Williams, 2021. p. 96.**)

1.2.4. Calidad de atención del parto

El objetivo de la Organización Mundial de la Salud es lograr salud y seguridad de la madre y el bebé con una mínima intervención después del nacimiento.

Por ello, los obstetras deben observar siempre a la madre, vigilar la salud del feto, valorar los factores de riesgo, detectar precozmente las complicaciones y conseguir en la medida posible un parto natural, realizar operaciones menores.

En zonas con alto índice de partos domiciliario se recomienda promover los partos institucionales en un ambiente apropiado y con respeto intercultural, permitiendo uso de mate o bebidas calientes durante el parto (**Cunninghamf, GantN, Leveno, Williams, 2021.**)

Cuidado durante el parto

Apoyo Profesional

Un ginecólogo u obstetra o especialista debe comprender los deseos y expectativas de cada mujer para poder brindar ayuda y

apoyo necesario. Permanecerá con la mujer y nunca la dejará sola, salvo periodos cortos de tiempo. Él cuidará de su bienestar, animándola en todo momento para que pueda vivir su parto según sus deseos. Controlará el estado de la madre (estado de ánimo, frecuencia de las contracciones uterinas, sed, presión arterial, pulso y temperatura), en el estado del feto (escuchará los latidos del corazón) y controlará el progreso del parto. Sus consejos sobre reposicionamiento, actividad, ingesta de líquidos, manejo de las contracciones uso de métodos no médicos para aliviar el dolor. Las investigaciones muestran que la relación entre una mujer y sus cuidadores influye gran medida en la experiencia del parto. (17)

Cuidados generales y su entorno

Ambiente íntimo (puertas cerradas, sólo el personal necesario, silencio, paz, percibir el espacio como un espacio personal y privado). Tratarlo con el máximo respeto, tener toda la información y ser parte del proceso de toma de decisiones. Estar con una persona de confianza elegida, cuidado continuo, no dejando a la mujer sin atención excepto por cortos periodos de tiempo o cuando ella lo solicita.

Cuidado en el puerperio

El puerperio, conocido como cuarentena, es el periodo posterior al parto que tiene una duración aproximada de 40 días. Esta es una etapa de cambio en el cuerpo de la mujer, luego del parto todos los órganos y sistemas que tuvieron que adaptarse o cambiar debido al embarazo volverán a su estado anterior.

El puerperio inmediato comprende las primeras 24 horas. En estas 24 horas la mujer, en general, va a estar en dos estancias distintas, en un primer momento estará en una sala de puerperio inmediato durante 1 a 2 horas en la cual se le hará un seguimiento

exhaustivo tanto a ella como a su bebé, considerándolo a los dos como una unidad. El bebé acompañará a la madre en los partos vaginales sin incidencias en la sala de puerperio inmediato y se animará a que le dé el pecho lo más pronto posible.

Durante estas 1 a 2 primeras horas se les hace a las mujeres un seguimiento muy de cerca porque es en este período en el que más riesgo de complicaciones hay. Esta sala en consecuencia deberá disponer de todos los medios necesarios para una potencial complicación. La mujer mantendrá en esta sala la venoclisis.

Cuidado del recién nacido

Después del nacimiento, los bebés se encuentran en un estado muy especial, están despiertos, concentrados en su entorno, tienen los ojos abiertos, su olfato mejora mucho que es muy agudizado y los reflejos activos. Es fácil darse cuenta de la importancia de este momento, que dura solo dos horas, para vivirlo al máximo. Ese primer contacto entre el bebé y la madre es una experiencia inolvidable.

Madre y bebé estarán en contacto piel con piel atendidos por la matrona, quién se interesará por su estado general, sus signos vitales (tonicidad, pulso y temperatura) y por mantener unas adecuadas contracciones uterinas y vigilará el proceso de adaptación del recién nacido.

El contacto piel con piel les ayuda a los bebés a adaptarse a la vida fuera del útero y a mantener la temperatura corporal. Además, reduce el tiempo de llanto, fortalece el vínculo entre madre y bebé, es muy placentero para ambas partes y ayudara en el establecimiento de la lactancia materna, ya que el bebé busca y encuentra instintivamente el pecho, agarra espontáneamente y

comienza a lactar la primera toma. Este fortalecimiento después del nacimiento se asocia con una lactancia más fácil y prolongada.

Si quieren amantar, su obstetra les ayudará con la primera toma, pero las mujeres que no desean amamantar, no deben privarse de los demás beneficios del contacto piel con piel, que se producirán al mismo tiempo.

Satisfacción

La satisfacción es el sentimiento que experimenta el individuo cuando se restablece el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen. Es decir, la satisfacción, es un sentimiento relacionado con la motivación para alcanzar los propios objetivos.

1.3. Definición de términos básicos

Calidad de atención

El vocablo calidad proviene del latín qualitas o qualitatis, que significa perfección, por lo que define a la calidad como un grupo de cualidades condiciones de un producto que ya realizado nos señala que tan bueno o malo puede encontrarse. **(Rúales, 2023)**

Calidad de atención del parto:

Los profesionales de la salud deben brindar atención organizada, cálida y de calidad a todas las mujeres en el post parto, manteniendo su privacidad, y confiabilidad, asegurando su integridad física y el trato adecuado y valorando las relaciones interculturales durante el parto para reducir la muerte materna u otras complicaciones que puedan ocurrir.

Puérpera

Mujeres que necesitan atención profesional para mantener una recuperación posparto saludable.

Parto vaginal

Última etapa del embarazo, es el proceso de la salida del feto en la presentación cefálica del útero hacia el exterior a través de la vagina.

Satisfacción

Es la acción de hacer lo indispensable para cumplir con varias exigencias, premiar un mérito, pagar lo que se debe **(Rúales, 2023)**.

Parto

Conjunto de contracciones constantes y rítmicas que ayudan a que el feto descienda a través del canal del parto hacia el exterior **(Rúales, 2023)**.

CAPITULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define “experiencia de parto positiva” como una vivencia positiva que cumple o supera las creencias y expectativas individuales y socioculturales previas de la atención del parto (OPS,2020).

Según la Organización Mundial de la Salud. La calidad de la atención medica se refiere a “garantizar que cada paciente reciba los servicios de diagnóstico y tratamiento más adecuados, el mejor tratamiento y el mejor resultado; y lograr la máxima satisfacción del paciente" (24) (UNIR, 2021)

Actualmente, más de tres mujeres y diez bebés en todo el mundo no reciben atención posnatal en los primeros días de vida. Durante ese tiempo, los efectos físicos, y emocionales del parto (desde lesiones hasta dolores y traumas repetidos) pueden ser debilitantes si no se tratan, aunque estos efectos suelen ser menores si se brinda atención adecuada en el momento oportuno. (OMS, 2022)

Las mujeres y sus familias quieren y necesitan una experiencia posparto positiva que les ayude a superar los enormes desafíos físicos y emocionales que conlleva tener un bebe y que aumente su confianza como padres (OMS,2022)

Los servicios posnatales especializados deben brindar apoyo esencial para la salud física y mental, y ayudar a los cuidadores a hacer todo lo posible para brindar una atención adecuada al recién nacido. (OMS, 2022)

Para la OMS, La mayoría de los aproximadamente 140 millones de nacimientos que ocurren a nivel mundial cada año se dan en mujeres que no presentan factores de riesgo de tener complicaciones para ellas ni para sus bebés, al comienzo y durante el trabajo de parto. Sin embargo, el momento del parto es crítico para la sobrevivencia de las mujeres y los bebés, ya que el riesgo de morbilidad puede aumentar considerablemente si surgen complicaciones (OMS, 2019)

Las percepciones de las puérperas sobre la calidad de atención en el Hospital Cesar Garayar García son: empatía (99,5%), seguridad (93,0%), confiabilidad (91,3%), tangible (63,0%) y capacidad de respuesta (25,5%). **(Reátegui, 2020)**

En el 2020, año que marcó el principio de la crisis sanitaria mundial por la enfermedad pandémica de la Covid-19, 440 féminas fallecieron a lo largo del embarazo o en los 42 días siguientes al parto en el Perú. Representó un aumento de 45.7% respecto al 2019 (más de 138 muertes maternas), es la cifra más alta de los últimos 8 años (MINSAL,2021)

El problema de la insatisfacción de los usuarios a nivel mundial y nacional no es nuevo en Iquitos; esto dio lugar a una investigación de la atención del parto en las puérperas que generó la siguiente pregunta de investigación.

2.2. Formulación del problema

2.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre satisfacción y calidad percibida de atención en puérperas atendidas en un hospital de la ciudad de Iquitos en 2023?

2.2.2. Problemas específicos

- a. ¿Qué tan satisfechas están las puérperas con la atención durante el parto, puerperio, atención del recién nacido y la logística en un hospital de Iquitos en 2023?
- b. ¿Cuál es la percepción sobre calidad de atención que brindan los profesionales de ginecología a las puérperas en un hospital de Iquitos en el parto, puerperio, atención del recién nacido y logística, en 2023?
- c. ¿Cuál es la relación entre satisfacción y calidad de atención brindada por los profesionales de ginecología a las puérperas en el parto, puerperio, cuidado del recién nacido y logística en un hospital de Iquitos en 2023?

2.3. Objetivos

2.3.1. Objetivo general

Comprender la relación entre satisfacción y calidad de atención en puérperas atendidas en un hospital de Iquitos, 2023

2.3.2. Objetivos específicos

- a. Determinar la satisfacción de las puérperas durante el parto, puerperio, cuidado del recién nacido, y logística en un hospital de la ciudad de Iquitos en el año 2023
- b. Determinar la calidad de atención que brindan los profesionales de ginecología a las puérperas en atención del parto, puerperio, cuidado del recién nacido, y la logística
- c. Determinar la relación entre la satisfacción de las puérperas con la calidad de atención que brindan los profesionales de ginecología en el parto, puerperio, el cuidado del recién nacido y la logística en 2023.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis de Investigación

La satisfacción de las puérperas está relacionada con la calidad de atención que brindan los profesionales de ginecología en el parto, puerperio, del recién nacido, la logística, en un Hospital de la ciudad de Iquitos, 2023

2.4.2. Hipótesis específicas

- a. La satisfacción está relacionada con la calidad de atención brindada por los profesionales de ginecología a las puérperas en el trabajo del parto.
- b. La satisfacción está relacionada con la calidad de atención brindada por los profesionales de ginecología a las puérperas en el puerperio.
- c. La satisfacción está relacionada con la calidad de la atención brindada por los profesionales de ginecología a las

puérperas en el cuidado del recién nacido.

- d. La satisfacción está asociada con la calidad de atención brindada por los profesionales de ginecología a las puérperas en la logística en un hospital de Iquitos, 2023

2.5. Variables

2.5.1. Identificación de variables

2.5.2. Variable 1: Calidad de atención

Definición conceptual

Se refiere al grado en que los servicios médicos brindados logran el equilibrio más favorable entre riesgos y beneficios “incluye estructura, proceso y resultados como tres componentes del marco conceptual de la evaluación de la salud

Definición operacional

Se refiere al comportamiento de la puérpera que está satisfecha con su atención del parto, en el puerperio, al recién nacido y en la logística

2.5.3. Variable 2: Satisfacción de las puérperas

Definición conceptual de satisfacción:

Procesos psicocognitivos que permiten formar pensamientos, opiniones, impresiones y sentimientos, sobre el cuidado de la mujer embarazada. **(Contreras, 2019)**

La satisfacción de los usuarios es el resultado de la aprobación final de la calidad de atención recibida por parte del personal de salud y este puede verse influenciado por la habilidad del

profesional para cumplir con expectativas con la que el usuario llega a solicitar atención, es por esta razón que se concluiría que si un paciente se encuentra satisfecho continuara usando los servicios de salud públicos **(González & Díaz, 2021)**.

Definición operacional:

La información se recopilará entrevistando a las mujeres después del parto y registrando sus respuestas en un cuestionario de investigación.

Dimensiones:

- Cuidado en el parto
- Cuidado en el puerperio
- Cuidado del recién nacido
- Cuidado en la logística

2.5.4. Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍNDICE	ESCALA
Variable 1. Calidad de atención	Atención en el parto	(1). Mala (2) Regular (3) Buena	Likert
	Atención del puerperio		
	Atención del recién nacido		
	Logística y el entorno		
Variable 2. Satisfacción de las púerperas	Cuidado en el parto	1). Muy insatisfecha (2) Insatisfecha (3) Indiferente (4) Satisfecha (5) Muy satisfecha	Likert
	Cuidado en el puerperio		
	Cuidado del recién nacido		
	Logística		

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo y diseño de investigación

Según la planificación de la toma de datos la investigación es de tipo: prospectivo, porque los datos se recolectaron a partir de las fuentes primarias aplicando los dos cuestionarios.

Según el número de veces en que se midió la variable, la investigación es transversal, ya que la medición de las variables se realizó en un solo momento.

Según el número de variables de interés, la investigación es de tipo descriptivo bivariada, donde se realizó un análisis estadístico entre dos variables.

3.1.2. El nivel de estudio

La investigación corresponde al nivel descriptivo correlacional, porque se buscó la relación que existe entre la variable dependiente e independiente.

3.1.3. Diseño de investigación

Investigación de diseño no experimental, correlacional, porque “las variables en estudio no son manipuladas deliberadamente y el propósito del estudio es observar el comportamiento de los fenómenos en un contexto natural para luego analizarlo. (Urrea, Real, Cotto, Ordoñez, Gavino 2021)

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Es infinita, constituida por puérperas atendidas en el área de Gineco-Obstetricia de un hospital en Iquitos, 2023

3.2.2. Muestra:

El tamaño de muestra se determinó utilizando la siguiente fórmula para **marco muestral desconocido**

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2}$$

Error de tipo I (Alfa)	$\alpha =$	0.050
Nivel de Confianza	$1 - \alpha/2 =$	0.975
Z de (1- $\alpha/2$)	$Z (1 - \alpha/2) =$	1.960
Prevalencia de la variable	$p =$	0.500
Complemento de p	$q =$	0.500
Precisión	$d =$	0.060
Tamaño de la muestra	$n =$	266.77

El tamaño de muestra optimo es 266 puérperas atendidas de parto eutócico en el Hospital, durante los meses de julio a setiembre 2023,

3.2.2.1. Tipo de muestreo.

Se utilizó el muestreo aleatorio simple, considerando los criterios de inclusión y exclusión de las unidades de análisis (puérperas)

3.2.2.2. Criterios de inclusión:

- Puérperas atendidas por parto eutócico en el área de Gineco-obstetricia del Hospital, Iquitos, 2023

3.2.2.3. Criterios de exclusión:

- Puérperas con atención de parto por cesárea atendidas en el Hospital
- Puérperas con menos de 22 semanas de embarazo
- Puérperas que no acceden a la entrevista

3.2.2.4. Unidad de análisis

Puérpera que terminó la gestación en parto vaginal en un hospital de Iquitos, 2023

3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

3.3.1. Técnicas

En la investigación se utilizó la técnica de la entrevista directa [o entrevista en profundidad],

3.3.2. Instrumento

El cuestionario de satisfacción “COMFORTS”, desarrollado por Janssen 2006, se utilizará para recopilar datos en el estudio.

Según criterios basados en la escala de Lickert, adaptada por Rosa I. Fernández Raigada, diseñada para evaluar la satisfacción con la atención recibida durante y después del parto. Consta de 40 ítems

En 2009, Vivanco. Adaptaron y validaron culturalmente la escala de comodidad para una población hispana. El cuestionario, al igual que el original, consta de 40 ítems valorados con una escala Lickert desde 1 a 5, valores asignados de la siguiente manera: Muy insatisfecha (1), insatisfecha (2) Indecisa (3) Satisfecha (4), muy satisfecha (5), con una puntuación global que oscila entre 40 a 200 puntos.

La Ponderación de valoración: [Muy insatisfecha 40 a 71 puntos], [Insatisfecha: 72 a 103 puntos], [Indecisa: 104 a 135 puntos], [Satisfecha: 136 a 167 puntos], y [Muy satisfecha: 168 a 200 puntos]

3.3.3. Procedimientos de recolección de datos:

El proceso de recolección de datos, incluye los siguientes pasos:

- a. Solicitud al director del hospital para realizar la investigación
- b. Presentación del proyecto de investigación a la Comisión de ética del hospital
- c. Aprobación del proyecto de investigación por la comisión de ética
- d. Autorización para realizar la investigación

3.4. Procesamiento y análisis de datos

Los datos se procesaron en SPSS-V 25, los resultados se presentan en tablas estadísticas cruzadas, la verificación de la hipótesis se realizó utilizando la estadística Chi cuadrado de Pearson,

3.5. Ética en la investigación

La confidencialidad de los datos ese el objetivo más alto del estudio, los datos se utilizarán en el estudio para abordar las preguntas de investigación, y las citas y referencias bibliográficas se escriben utilizando los estándares y se respetaran los derechos del autor.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo:

A: Satisfacción de las puérperas

TABLA N° 1: Satisfacción de las puérperas en el cuidado del parto, puerperio, cuidado del recién nacido y la logística, atendida en un Hospital de la ciudad de Iquitos, 2023.

Nivel de Satisfacción		Puérperas	Total
En el parto	Insatisfecha	4	2,4
	Indiferente	21	12,4
	Satisfecha	138	81,2
	Muy satisfecha	7	4,1
	Total	170	100
En el puerperio	Indiferente	6	2,3
	Satisfecha	257	96,6
	Muy satisfecha	3	1,1
	Total	266	100
Atención al RN	Indiferente	1	0,4
	Satisfecha	258	97,0
	Muy satisfecha	7	2,6
	Total	266	100
Logística	Satisfecha	262	98,5
	Muy satisfecha	4	1,5
	Total	266	100

Fuente. Base de datos

La atención en el parto de las 170 puérperas que se atendieron el 81.2 % están satisfechas y el 4.1% muy satisfechas, (cabe indicar que 96 llegaron en expulsivo y no pudieron calificar el proceso de atención del parto). en el puerperio el 96.6% están satisfechas y el 1,1% están muy satisfechas. en atención al recién nacido 97% están satisfechas y 2.6% muy satisfechas. La logística el 98.5% están satisfechas y el 1.5% muy satisfechas. (Tabla 1)

B: Calidad de atención

TABLA N° 2: Calidad de atención en el cuidado de las puérperas en el parto, puerperio, cuidado del recién nacido y en la logística, en un Hospital de la ciudad de Iquitos, 2023

Calidad de servicio	Puérperas	Total
En el parto	Mala	6
	Regular	31
	Buena	133
	Total	170
En el puerperio	Mala	2
	Regular	23
	Buena	241
	Total	266
Atención al RN	Mala	1
	Regular	2
	Buena	263
	Total	266
Logística	Mala	1
	Regular	2
	Buena	263
	Total	266

Fuente. Base de datos

La calidad del servicio en el parto de las 170 puérperas que se atendieron es percibida el 78,3 % buena, el 18.2% regular y 3.5% como calidad mala. En el puerperio el 90.6% lo perciben como buena el 8,6% regular y el 0,8% mala. La atención al recién nacido el 98.9% considera buena. La logística el 97,7% considera buena.

Existe una brecha en la calidad de atención en atención del parto 22.2%, en el puerperio 9,4%, en el recién nacido 1,2%, y en la Logística 2,3% (Tabla 2)

4.2. Análisis comparativo-verificación de hipótesis

Atención en el Parto

Hipótesis

Hipótesis alterna: La satisfacción de las puérperas con el servicio durante el parto está relacionado con la calidad de servicio que brinda los profesionales de ginecología en un hospital de Iquitos 2023

Hipótesis Nula: La satisfacción de las puérperas con el servicio durante el parto no está relacionado con la calidad de servicio que brinda los profesionales de ginecología en un hospital de Iquitos 2023

TABLA N° 3: Relación de la calidad de atención en el parto y satisfacción de las puérperas en un hospital de Iquitos 2023

Calidad de atención en el parto	Satisfacción								Total	%	Chi cuadrado	Sig.
	Insatisfecha				Muy satisfecha							
	Puer.	%	P	%	Puer	%	Puer	%				
Mala	3	1,8	3	1,8	0	0,0	0	0,0	6	3,5	116.401	0.000
Regular	1	0,6	14	8,2	16	9,4	0	0,0	31	18,2		
Buena	0	0,0	4	2,4	122	71,8	7	4,1	133	78,2		
Total	4	2,35	21	12,4	138	81,2	7	4,1	170	100		

Fuente: datos obtenidos por la investigadora

La satisfacción está relacionada con la calidad de los servicios brindados por los ginecólogos y obstetras durante el parto ($p=000$)

Hipótesis alterna: La satisfacción de las puérperas con los servicios durante el puerperio está relacionado con la calidad de los servicios brindados por los profesionales en un hospital de Iquitos 2023

Hipótesis Nula: La satisfacción de las puérperas con los servicios durante el puerperio no está relacionado con la calidad de los servicios brindados por los profesionales en un hospital de Iquitos 2023

TABLA N° 4: Calidad de atención en el puerperio y satisfacción de las puérperas en un hospital de Iquitos 2023

Calidad de atención en el Puerperio	Satisfacción							Chi cuadrado	sig.	
	Indiferente		Satisfecha		Muy satisfecha		Total			%
	P	%	Puer	%	Puer	%				
Mala	2	0,8	0	0,0	0	0,0	2	0,8	93.466	0.000
Regular	2	0,8	21	7,9	0	0,0	23	8,6		
Buena	2	0,8	236	88,7	3	1,1	241	90,6		
Total	6	2,3	257	96,6	3	1,1	266	100		

Fuente: datos obtenidos por la investigadora

La satisfacción está asociada con la calidad de los servicios que brindan los profesionales de ginecología en la atención del puerperio ($p=000$)

Hipótesis alterna: La satisfacción de las puérperas con la atención al recién nacido está asociada con la calidad de servicio que brinda los profesionales de ginecología en un hospital de Iquitos 2023

Hipótesis Nula: La satisfacción de las puérperas con atención al recién nacido no está asociada con la calidad de servicio que brinda los profesionales de ginecología en un hospital de Iquitos 2023

TABLA N° 5: Calidad de atención al recién nacido y satisfacción de las puérperas en un hospital de Iquitos 2023

Calidad de atención al recién nacido	Satisfacción						Chi cuadrado	Sig.		
	Muy				Total	%				
	Indiferente		Satisfecha							
P	%	Puer	%	Puer	%					
Mala	0	0,0	1	0,4	0	0,0	1	0,4	132,539	0.000
Regular	1	0,4	1	0,4	0	0,0	2	0,8		
Buena	0	0,0	256	96,2	7	2,6	263	98,9		
Total	1	0,4	258	97	7	2,6	266	100		

La satisfacción está asociada con la calidad de servicio en atención del recién nacido ($p=000$)

Hipótesis alterna: La satisfacción de las puérperas con el servicio en la logística está asociado con la calidad de servicio que brinda los profesionales de ginecología en un hospital de Iquitos 2023

Hipótesis Nula: La satisfacción de las puérperas con el servicio en la Logística no está asociado con la calidad de servicio que brinda los profesionales de ginecología en un hospital de Iquitos 2023

TABLA N° 6: Calidad de atención en la logística y satisfacción de las puérperas en un hospital de Iquitos 2023

Calidad de atención en la logística	Satisfacción				Chi cuadrado	sig.		
	Muy		Total	%				
	Satisfecha	satisfecha						
Puer	%	Puer	%					
Mala	1	0,4	0	0,0	1	0,4	0,046	0.977
Regular	2	0,8	0	0,0	2	0,7		
Buena	259	97,4	4	1,5	263	98,9		
Total	262	98,5	4	1,5	266	100		

La satisfacción no está asociada con la calidad de servicio en la atención con la logística ($p=0,977$)

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

En la investigación se determinó que la atención en el parto, el 81.2% están satisfechas y 4.1% muy satisfechas, En el **puerperio**, 96.6% están satisfechas y 1,1% están muy satisfechas. Atención al recién nacido, 97% están satisfechas y 2.6% muy satisfechas. respecto a la logística, 98.5% están satisfechas y el 1.5% muy satisfechas, al respecto **Colque Quispe (8)** determinó respecto al parto el 75% de las puérperas están altamente satisfechas, el 19% son satisfechas y un 5% se mostraron insatisfechas. En la Capacidad de respuesta con 67% de puérperas Satisfechas, 65% de las puérperas perciben que el hospital tiene los Medicamentos y materiales necesarios. En conclusión, la percepción de la calidad de atención de parto en puérperas en el Hospital Hipólito Unanue es buena.

En el parto la calidad de atención el 78,3% es buena, 18.2% regular y 3.5% es mala. En el puerperio el 90.6% perciben como buena el 8,6% regular y 0,8% mala. La atención al recién nacido, el 98.9% considera buena. **Coronel Galindo (9)** determinó que las puérperas calificaron la calidad de la atención del parto eutócico como promedio en el servicio del Centro obstétrico El Carmen,

Se determinó que la satisfacción está relacionada con la calidad de servicio que brindan los profesionales de ginecología en el trabajo de parto ($p=000$), en el puerperio ($p=000$), en atención del recién nacido ($p=000$), al respecto **Ramírez Meléndez (10)** determinó que existe correlación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y satisfacción del parto humanizado en puérperas del Centro de Salud Sechura, Piura

Se determinó la satisfacción no está asociada con la calidad de servicio en la atención logística ($p=0,977$). **Contreras Quinto (7)** en su estudio determino que las puérperas tuvieron una percepción de insatisfacción leve sobre la calidad de atención del parto.

5.2. Conclusiones

El resultado permite formular las siguientes conclusiones:

En satisfacción

1. La atención en el parto, de 170 púerperas atendidas el 81.2% están satisfechas y el 4.1% muy satisfechas, (cabe indicar que 96 llegaron en expulsivo y no pudieron percibir el proceso de atención en el trabajo de parto).
2. En el **puerperio**, 96.6% están satisfechas y 1,1% están muy satisfechas.
3. Atención al recién nacido, 97% están satisfechas y 2.6% muy satisfechas.
4. respecto a la logística, 98.5% están satisfechas y el 1.5% muy satisfechas.

En Calidad del servicio

5. En el parto la calidad de atención para el 78,3% es buena, el 18.2% regular y 3.5% es mala.
6. En el puerperio el 90.6% lo perciben como buena el 8,6% regular y el 0,8% mala.
7. La atención al recién nacido, el 98.9% considera buena.
8. Calidad en la logística el 97,7% considera buena.

Relación de calidad con satisfacción

9. La satisfacción está asociada con la calidad de servicio que brindan los profesionales de ginecología en la atención del parto ($p=0.000$), puerperio ($p=0.000$), atención del recién nacido ($p=0.000$)
10. La satisfacción no está asociada con la calidad de servicio en la atención logística ($p=0,977$)

5.3. Recomendaciones

1. La misión de la institución hospitalaria es ofrecer servicios para que el usuario este satisfecho, en el estudio se determinó inequidad en el servicio por ello existe una brecha por cubrir del 14.7% por satisfacer en la atención del parto y 2,3 % en el puerperio, en este sentido la gerencia debe ejecutar un plan de mejora continua en el área de Gineco-obstetricia
2. En el hospital, para lograr ofrecer un servicio de calidad de nivel de atención BUENA, se debe corregir la brecha del 22.2% en la atención del parto, 9.4% en el puerperio, 1,2% en el recién nacido y en la logística el 2,3%, la gerencia debe implementar cursos obligatorios de atención al usuario para los médicos, enfermeras, obstetras, personal técnico y personal administrativo.
3. El estudio muestra que no existe relación de la calidad de servicio que brinda los profesionales de Gineco-obstetricia con la atención logística ($p=0,977$), claro puede haber correspondencia, pero no relación, en este caso, es de urgencia implementar el plan de fortalecimiento y control a la calidad de alimentación, a los insumos (pañales, medicinas), comodidad en los ambientes, iluminación y tranquilidad en la habitación asignada al usuario (paciente asegurado).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Rúales Itaz, A. (Ecuador, 2023) Nivel de satisfacción y calidad de atención en mujeres de parto y posparto, atendidas en el Hospital Básico Antonio ante. Tesis para grado. Universidad Técnica del Norte
- Diaz Ciriaco, L, Rojas Nieto, F. (Ambo, 2022) Satisfacción de las puérperas sobre la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Ambo. Tesis para título. Universidad Nacional Hermilio Valdizan. Huánuco.
- Borges Damas, L. Sánchez Machado, R. et al. (Cuba, 2019) Percepción de mujeres sobre el cuidado humanizado de enfermería durante la atención en el parto. Artículo científico. Revista Cubana de Enfermería. 2021;37(2):e4009. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v37n2/1561-2961-enf-37-02-e4009.pdf>
- Muso Guanoluisa, M. Orozco Pilatuña, L. (Ecuador, 2019) Satisfacción percibida de los cuidados del parto y puerperio inmediato y mediato en puérperas atendidas en el servicio de obstetricia del Hospital Vicente Corral Moscoso. Cuenca 2019. Tesis para obtener título. Universidad de Cuenca, Ecuador. Disponible en: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/33797/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION%20N%20.pdf>
- Gamarra Huamán, J. Rivera Muñoz, R. (2023). Satisfacción de la usuaria durante la atención de trabajo de parto en el Hospital “Daniel Alcides Carrión” Tesis para Título. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Perú. disponible en: http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/3572/1/T026_70830435_T.pdf
- Olaya Alburquerque, K. (Piura, 2021) Nivel de satisfacción de puérperas mediatas sobre la atención del personal de

obstetricia, Hospital Chulucanas. Tesis para título. Universidad Nacional de Piura. disponible en: <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/3341/OBST-OLA-ALB-2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Contreras Quinto, K (2019) Percepción sobre la calidad de atención de parto en puérperas atendidas en el Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia Huancavelica. Tesis para título profesional. Universidad Nacional de Huancavelica, Perú. Disponible en: <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/unh/3441/tesis-2021-obstetricia-contreras%20quinto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Colque Quispe, J. (Tacna, 2019) Percepción de la calidad de atención del parto en puérperas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el periodo de julio – setiembre Tesis para título. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann- Perú. Disponible en: http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4146/1848_2020_colque_quispe_jm_fac5_obstetricia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Coronel Galindo, M. (Huancayo, 2019) “Calidad de atención del parto eutócico en el Servicio del Centro Obstétrico del Hospital Regional Docente Materno infantil el Carmen en el periodo febrero a marzo” Tesis para título. Profesional. Universidad Peruana del Centro. Disponible en: <https://repositorio.upecen.edu.pe/bitstream/handle/upecen/228/tesis%20meliza%20coronel.pdf?sequence=1&isallowed=y>

Ramírez Meléndez, V. (Piura,2019). Calidad de atención y satisfacción del parto humanizado en puérperas del Centro de Salud Sechura. Tesis para grado. Universidad Cesar vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42654?show=full>

Gaviria Ríos, K. (Tarapoto, 2021). Calidad y satisfacción del usuario en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica, Hospital II EsSalud

Tarapoto. Tesis de grado. Universidad Cesar Vallejo, Perú.
Disponible en https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67739/Gaviria_RKG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Suárez Lima G, Robles Salguero R, Serrano Mantilla G, et al. Percepción de la calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev cubana Invest Bioméd [Internet]. Junio 06 de 2019 [consultado el 19 de abril de 2024]; 38(2): 153-169. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es. Publicación electrónica 01-jun-2019.

Molina Santana C, Navarro Huamali, D, Tapia Damián, E (2023) Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero en emergencia - Clínica Cayetano Heredia. Tesis para título, Universidad Continental, Huancayo. Disponible en: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/14018/3/IV_FCS_504_Molina_Navarro_Tapia_2023.pdf

Irigoin Cabrera, U. Goicochea Espino, J. et al. (2023) Métodos Estadísticos para el Control de la Calidad y la productividad. Primera edición. Editorial Mar Caribe. ISBN: 978-612-5124-25-8. Lima Perú.

Organización Panamericana de la Salud. (2020) Recomendaciones de la OMS Cuidados durante el parto para una experiencia de parto positiva [Internet]. Washington: OPS;2020 [cited 2022 enero 11]. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/51552>

OPS. Webinar 4: Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud. (2021). 17 de septiembre - 10.00 horas (EDT). Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>

MINSA: Plan de satisfacción del usuario externo, Hospital "Víctor Larco Herrera" Oficina de Gestión de la Calidad. Lima - Perú, 2021.

Disponible en: <https://larcoherrera.gob.pe/wp-content/uploads/2021/05/RD-052-2021-DG-HVLH-MINSA.pdf>

Ministerio de Salud (2023) Plan de satisfacción del usuario externo. Hospital de Huaycan. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5203682/4689849-195-2023-plan-de-satisfaccion-del-usuario-externo-2023.pdf>

Ministerio de Salud. Mortalidad Materna Sigue en aumento en el contextodelacovid19[Internet].Lima:MINSA;2021[cited2021enero 14].Disponibleen:<https://www.mesadeconcertacion.org.pe/storage/documentos/2021-04-26/ppt-mesa-sub-gt-smn-alerta-incremento-de-muertes-maternasvpreliminar.pdf>.

CunninghamF,GantN,LevenoK.WilliamsObstetricia.Madrid:Editorial Panamericana.26ava edición; 2021. p. 96.

UNIR-Revista. La calidad en salud y la satisfacción del paciente. Ciencias de la salud [17/05/2021] Disponible en: <https://www.unir.net/salud/revista/calidad-en-salud/>

OMS. (2022) insta a ofrecer atención de calidad a las mujeres y los recién nacidos en las primeras semanas cruciales después del parto. Ginebra, 30 de marzo. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/30-03-2022-who-urges-quality-care-for-women-and-newborns-in-critical-first-weeks-after-childbirth>

OMS (2019) Recomendaciones de la OMS: cuidados durante el parto para una experiencia de parto positiva. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/51552>

Reátegui Ahuanari, C. (2020) Satisfacción de usuarias con la atención del parto Hospital Iquitos Cesar Garayar García. Tesis para título profesional. Universidad Científica del Perú. Disponible en:<http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1248/COR>

Y%20MABEL%20RE%20c3%81TEGUI%20AHUANARI%20-
%20TSP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Contreras Quinto, K. (Huancavelica, 2019) Percepción sobre la calidad de atención de parto en puérperas atendidas en el Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia Huancavelica. Tesis para título profesional. Universidad Nacional de Huancavelica, Perú. Disponible en:
<https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/3441/TESIS-2021-OBSTETRICIA-CONTRERAS%20QUINTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

González, E., & Díaz, O. (2021). *MODELO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA CLÍNICA AVIDANTI SANTA MARTA* [Universidad del Norte].
<https://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/9999/1045730144.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Urrea Romero, E, Real Cotto, J. Ordoñez Sanches, J. Gavino Diaz, G.(2021) Metodología de la investigación. 1RA. EDICIÓN febrero 2021. ISBN Digital: 978-9942-40-104-5. Registro de derecho de Autor SENADI: 059957. Editorial Corporativa. Quito

ANEXOS

ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: SATISFACCIÓN DE LAS PUÉRPERAS CON ATENCIÓN EN EL PARTO Y PUERPERIO EN UN HOSPITAL DE LA CIUDAD DE IQUITOS, 2023

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	indicadores	ÍNDICE
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción y calidad de atención en las puérperas atendidas en un Hospital de la ciudad de Iquitos, 2023?</p> <p>Problemas específicos: a. ¿Qué tan satisfechas están las puérperas con la atención durante el parto, puerperio, cuidado del recién nacido y en la logística en un Hospital de la ciudad de Iquitos, 2023?</p> <p>b. ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención que brindan los profesionales de Ginecología a las puérperas en</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Comprender la relación entre la satisfacción y la calidad de atención en puérperas atendidas en un Hospital de Iquitos, 2023</p> <p>Objetivos específicos. a. Determinar la satisfacción de las puérperas durante el parto, en el puerperio, cuidado del recién nacido y en la logística en un Hospital de la ciudad de Iquitos, 2023</p> <p>b. Determinar la calidad de la atención que brindan los profesionales de ginecología a las puérperas en la atención del parto, en el puerperio, cuidado del recién</p>	<p>Hipótesis de investigación: La satisfacción de las puérperas está relacionada con la calidad de atención que brindan los profesionales de Ginecología en el parto, puerperio, cuidado del recién nacido y logística, en un Hospital de Iquitos, 2023</p> <p>Hipótesis específicas a. La satisfacción está relacionada con la calidad de atención brindada por los profesionales de Ginecología a las puérperas en el trabajo de parto, 2023</p> <p>b. La satisfacción está relacionada con la calidad de atención brindada por los profesionales de ginecología a las puérperas en el puerperio, 2023</p>	<p>Variable 1: Nivel de Satisfacción de las puérperas</p>	<p>Cuidado en el parto</p> <p>Cuidado en el puerperio</p> <p>Cuidado del recién nacido</p> <p>Logística y entorno</p>	<p>(1). Muy insatisfecha (2) Insatisfecha (3) Indiferente (4) Satisfecha (5) Muy satisfecha</p>
			<p>Variable 2: Percepción de la calidad de atención</p>	<p>Atención en el parto</p> <p>Atención del puerperio</p> <p>Atención del recién nacido</p> <p>Logística y el entorno</p>	<p>(1). Mala (2) Regular (3) Bueno</p>

<p>un hospital de Iquitos en el parto, puerperio, atención del recién nacido y la logística, en 2023?</p> <p>c. ¿Cuál es la relación entre la satisfacción y calidad de atención brindada por los profesionales de ginecología a las puérperas en el parto, puerperio, cuidado del recién nacido y logística en un Hospital de Iquitos, 2023?</p>	<p>nacido y la logística, 2023.</p> <p>c. Determinar la relación entre la satisfacción de las puérperas con la calidad de atención que brindan los profesionales de ginecología durante el parto, puerperio, cuidado del recién nacido y la logística en 2023.</p>	<p>c. La satisfacción está relacionada con la calidad de la atención brindada por los profesionales de ginecología a las puérperas en el cuidado del recién nacido, 2023</p> <p>d. La satisfacción está relacionada con la calidad de atención brindada por los profesionales de ginecología a las puérperas en la logística, en un Hospital de Iquitos, 2023</p>			
---	--	---	--	--	--



ANEXO N° 2: CUESTIONARIO
SATISFACCIÓN DE LAS PUÉRPERAS CON ATENCIÓN EN EL
PARTO Y PUERPERIO EN UN HOSPITAL DE LA CIUDAD DE
IQUITOS, 2023

N° de formulario: ...

Fecha de recolección: .../.../.....

El presente instrumento es anónimo, tiene como objetivo conocer la satisfacción respecto a la atención recibida durante el parto y puerperio inmediato a fin de mejorar la atención, por lo que se le solicita responder con honestidad los siguientes enunciados

Instrucciones

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales, usted deberá marcar con una (X) de acuerdo a su percepción.

DATOS SOSIODEMOGRAFICOS:

1 edad: _____

11. Nivel de instrucción: (1) primaria, (2) Secundaria, (3) Superior

12. Lugar de Procedencia: (1) Urbana, (2) Urbana marginal, (3) Rural)

CALIDAD DE ATENCIÓN:

ENUNCIADOS	Buena	Regular	Mala
ATENCIÓN DEL PARTO Y PUERPERIO	3	2	1
1. De la atención del Parto:			
2. De la atención del Puerperio:			
3. De la atención del Recién Nacido:			
4. De la atención de la logística y el entorno			

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE CONFORTS

¿ESTA UD. SATISFECHA?

CUIDADO DURANTE EL PARTO	Muy insatisfecha	insatisfecha	Indiferente	Satisfecha	Muy satisfecho
	1	2	3	4	5
1. Con la información recibida en la sala de dilatación					
2. Con la información de la obstetra de los cuidados que va a recibir					
3. Con respecto a sentirse escuchada y apoyada en las decisiones a tomar la obstetra					
4. Con la atención brindada a su familia que le acompaña					
5. Con las medidas de la obstetra para controlar el dolor.					
6. Con la atención que recibe durante el parto					
7. Con las medidas de confort después del parto					
8. Con la comodidad que le brindan a su familia					
9. Con el personal que le atendió durante el parto					
10. Con el respeto a su intimidad por parte del personal que le atendió					
11. Con la disposición del personal en satisfacer sus necesidades emocionales					
12. Con la disposición del personal en satisfacer sus necesidades físicas					
13. Con las respuestas a sus dudas de parte de la obstetra					
CUIDADOS EN EL PUERPERIO					
14. Con el tiempo que el personal paso a su cuidado después del parto					
15. Con el tiempo que paso satisfaciendo sus necesidades físicas					
16. Con el tiempo que paso enseñándole sobre el cuidado del bebe					
17. Con el tiempo que paso satisfaciendo sus necesidades emocionales					

18. Con el tiempo que paso el personal enseñándola como cuidarse					
19. Con la respuesta a su dudas y preocupaciones.					
20. Con el tiempo que le dedicaron a ayudar a alimentar a su bebe					
21. Con la educación de sobre el cuidado del puerperio.					
22. Con la educación de sobre la lactancia materna					
23. Con el número de visitas que recibió en su habitación					
24. Con el médico que le atendió en la visita médica					
CUIDADO DEL RECIÉN NACIDO					
25. Porque le dijeron como reconocer cuando su bebe está enfermo					
26. Porque le dijeron como reconocer cuando su bebe tiene hambre					
27. Porque le dijeron como reconocer cuando su bebé lacta bien					
28. Porque le dijeron como colocar al bebé para lactar					
29. Porque le dijeron que hacer cuando su bebé llora					
30. Porque le dijeron que hacer cuando su bebé se atora					
31. Porque le dijeron como colocar a su bebé para que duerma					
32. Porque le dijeron como bañar a su bebé					
33. Porque le dijeron a quién acudir cuando su bebé necesita ayuda					
34. Porque le dijeron como cuidar el muñón umbilical de su bebé					
DE LA LOGÍSTICA Y ENTORNO					
35. Con la calidad de alimentación recibida					
36. Con la cantidad de comida que le dieron					
37. Con los insumos recibidos (pañales, medicinas, etc.)					
38. Con el respeto a la intimidad por parte del personal de limpieza					
39. Por la comodidad de la habitación que le dieron					
40. Con la iluminación y tranquilidad de la habitación que le dieron					

Cultural adaptation and validation of the Spanish version of the COMFORTS scale of women's satisfaction in delivery and the postnatal period . disponible en:file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Adaptacion_cultural_y_validacion_al_espa%20(1).pdf

ANEXO N° 3: PRESENTACIÓN DEL ESTUDIO

¡Buenos / días/tardes/noches!

Quiero aprovechar la ocasión, para informarle de un estudio que estoy realizando con puérperas atendidas en el Hospital del que me encantaría que usted formara parte.

En el estudio, yo **Lucerito de Jesús Galán García**, Bachiller en obstetricia tengo el interés de conocer la satisfacción de las puérperas atendidas durante el parto y puerperio en el Hospital III- ESSALUD Iquitos, Esto permitiría detectar errores involuntarios que se pueden cometer en la atención del parto, puerperio y la atención del recién nacido, para poder corregirlos

Su opinión es muy valiosa, solo debe contestar a unas pocas preguntas que le entregamos. No le llevará más de **3 minutos**, de su valioso tiempo. Las encuestas siempre serán **anónimas**, los resultados se presentarán en una base de datos y no sabremos a quién corresponden, con lo que ruego que conteste con la mayor franqueza posible a las mismas.

Los datos de las participantes nunca serán develados a terceros

Su experiencia puede ayudar a otras puérperas y a los profesionales para mejorar la atención que le ofrecemos.

Le agradezco muchísimo su colaboración

Un saludo

Lucerito de Jesús Galán García

Bachiller en obstetricia

ANEXO N° 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo (nombre y apellidos)

.....

He leído la hoja de información que se me ha entregado.

He podido hacer preguntas sobre el estudio.

He recibido suficiente información sobre el estudio.

Comprendo que mi participación es voluntaria y anónima.

Comprendo que puedo retirarme del estudio:

1º Cuando quiera

2º Sin tener que dar explicaciones.

3º Sin que esto repercuta en mis cuidados médicos.

Presto libremente mi conformidad para participar en el estudio y doy mi consentimiento para el acceso y utilización de datos en las condiciones detalladas en la hoja de información.

Firma de la participante

.....

Fecha:.....

Firma de la investigadora

.....

Lucerito de Jesús Galán García

Fecha:.....