"Año del Bicentenario del Perú : 200 años de Independencia"

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA ACADÉMICO DE OBSTETRICIA

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

"SATISFACCIÓN DE USUARIAS CON LA ATENCIÓN DEL PARTO HOSPITAL IQUITOS CESAR GARAYAR GARCÍA, OCTUBRE 2020"

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

OBSTETRA

AUTORA : BACH. OBST. CORY MABEL REÁTEGUI AHUANARI

ASESORA : OBST. SILVIA ROSA ROMERO GARCÍA

IQUITOS – PERÙ

2021

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:

El Trabajo de Suficiencia Profesional titulado:

"SATISFACCIÓN DE USUARIAS CON LA ATENCION DEL PARTO HOSPITAL IQUITOS CESAR GARAYAR GARCIA, OCTUBRE 2020"

De los alumnos: **CORY MABEL REATEGUI AHUANARI**, de la Facultad de Ciencias de la Salud, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **15% de plagio**.

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

San Juan, 7 de diciembre del 2020.

Dr. César J. Ramal Asayag
Presidente del Comité de Ética - UCP

CJRA/lasda
247-2020

DEDICATORIA

A Dios

Quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñandome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi madre

Por su apoyo, consejos, comprension, amor, ayuda en los momentos dificiles y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me has dado todo lo que soy como persona, mi carácter, mi enpeño, mi perseverancia mi coraje para seguir mis sueños.

A mis maestros

Por el tiempo y esfuerzo que dedicaron a compartir sus conocimientos, sin su instruccion profesional no habia llegado a culminar mis estudios. Quienes brindaron dedicacion a impartir su catedra de tal forma que lo aprendido sea utilizado en la vida real, por el apoyo brindado, gracias.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la universidad científica del Perú por haberme aceptado ser parte de ella y abierto las puertas de su seno científico para poder estudiar mi carrera, así como también a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo a seguir adelante día a día.

Agradezco a mi sede hospitalaria del internado clínico Hospital Apoyo Iquitos Cesar Garayar García, por brindarme un año de experiencias vividas en sus instalaciones, adquiriendo muchos conocimientos con cada uno de sus trabajadores, obstetras, técnicos, médicos. Que me inspiraron a realizar esta tesina.

Y para finalizar, también agradezco a todos los que fueron mis compañeros de clase durante todos los niveles de universidad ya que gracias al compañerismo, amistad y apoyo moral han aportado en un alto porcentaje en mis ganas de seguir adelante en mi carrera profesional.

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Con **Resolución Decanal N° 060-2021-UCP-FCS, del 20 de Enero del 2021,** la Facultad de Ciencias de la Salud, de la UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERÚ – UCP, designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de la Sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional a los señores:

- **Obst. Mgr. Elizabeth Rosario García Ludeña** **Presidente**
- **Obst. Silvia Pérez Macedo** **Miembro**

Como Asesora: **Obst. Silvia Romero García.**

En la ciudad de Iquitos, siendo las 14:00 a.m. horas, del día 23 de Marzo del 2021, a través de la plataforma ZOOM, supervisado por el Secretario Académico del Programa Académico de Obstetricia – de la Universidad Científica del Perú; se constituyó el Jurado para escuchar la Sustentación y defensa del Trabajo de Suficiencia Profesional: **"SATISFACCIÓN DE USUARIAS CON LA ATENCIÓN DEL PARTO HOSPITAL IQUITOS CÉSAR GARAYAR GARCÍA, OCTUBRE 2020".**

Presentado por la sustentante: **CORY MABEL REATEGUI AHUANARI**

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

Luego de escuchar la Sustentación y formuladas las preguntas las que fueron:
ABSUELTAS SATISFACTORIAMENTE

El Jurado después de la deliberación en privado llego a la siguiente conclusión:

La Sustentación es:
APROBADA POR EXCELENCIA NOTA 19 (DIECINUEVE)
En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el Acta.

Obst. Mgr. Elizabeth Rosario García Ludeña
Presidente

Obst. Silvia Pérez Macedo
Miembro

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

HOJA DE APROBACIÓN

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL, DENOMINADO: "SATISFACCIÓN DE USUARIAS CON LA ATENCIÓN DEL PARTO HOSPITAL IQUITOS CESAR GARAYAR GARCÍA, OCTUBRE 2020"

.....

Obst. Mgr. Elizabeth Rosario García Ludeña

Presidente

.....

Obst. Silvia Pérez Macedo

Miembro

.....

Obst. Silvia Rosa Romero García

Asesor

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Pag.

Carátula i
Constancia del Antiplagio ii
Dedicatoria iii
Agradecimiento iv
Acta de Sustentación v
Hoja de Aprobación vi
Índice de Contenidos vii
Índice de Tablas viii
Resumen ix
Abstract x
1. Introducción 11
2. Planteamiento del problema 19
3. Objetivos 21
Objetivo General 21
Objetivos específicos 21
4. Variables 22
5. Operacionalización de variables 23
6. Hipótesis 24
7. Metodología 24
7.1 Tipo y diseño de investigación 24
7.2 Población y muestra 24
a. Población 24
b. Muestra y muestreo 24
c. Criterios de inclusión y exclusión 25
7.3 Técnicas e instrumentos 25
7.4 Proceso de recolección de datos 26
7.5 Análisis de datos 27
7.6 Consideración ética 27
8 Resultados 29
9 Discusión 37

10 Conclusión 38
11 Recomendaciones 39
12 Referencias Bibliográficas 40
13 Anexos 42

ÍNDICE DE TABLA

Tablas	*Pagina*
Tabla 01 *Características sociodemográficas de puérperas de parto vaginal Hospital Iquitos Cesar Garayar García, Octubre 2020.*	*29*
Tabla 02 *Satisfacción de las puérperas respecto a la dimensión aspectos tangibles. Hospital Cesar Garayar García, Octubre 2020*	*31*
Tabla 03 *Satisfacción de las puérperas respecto a la dimensión capacidad de respuesta Hospital Cesar Garayar García, Octubre 2020*	*32*
Tabla 04 *Satisfacción de las puérperas respecto a la dimensión seguridad Hospital Cesar Garayar García, Octubre 2020*	*33*
Tabla 05 *Satisfacción de las puérperas respecto a la dimensión empatía Hospital Cesar Garayar García, Octubre 2020*	*34*
Tabla 06 *Satisfacción de las puérperas respecto a la dimensión fiabilidad Hospital Cesar Garayar García, Octubre 2020*	*35*
Tabla 07 *Percepción global de la calidad de atención de las puérperas hospital cesar Garayar García octubre 2020*	*36*

RESUMEN

Titulo

SATISFACCIÓN DE USUARIAS CON LA ATENCIÓN DEL PARTO HOSPITAL IQUITOS CESAR GARAYAR GARCÍA, OCTUBRE 2020

Nombre del bachiller

Cory Mabel Reategui Ahuanari

Introducción

Los nuevos enfoques de gerencia en salud sobre satisfacción del usuario exponen que brindar calidad, significa corresponder a expectativas de los usuarios, razón por el cual, el hecho de no brindar una atención con calidad, trae consigo problemas para las usuarias, ya que se van a sentir insatisfechos con la atención recibida y esto puede traer consecuencias en su estado de recuperación post parto.

Objetivo

Determinar la satisfacción de las usuarias respecto a la calidad de atención de partos atendidos en el hospital Iquitos cesar Garayar García, octubre 2020.

Metodología

Tipo cuantitativo, no experimental y diseño Transeccional descriptivo simple. Encuestando a 182 puérperas, explicándoles un cuestionario de 22 preguntas.

Resultados

Las características socio-demográficas de las 184 puérperas que participaron en la Encuesta de Satisfacción de Usuario SERVQUAL de nuestro estudio son: media de la edad 24.93 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 (93.5%). Las Dimensiones Aspectos Tangibles, Seguridad, Empatía y Fiabilidad de la encuesta SERVQUAL fueron bien calificadas. En cambio, la Dimensión Capacidad de respuesta fue evaluada por las puérperas de nuestro estudio como regular. Nuestros resultados coinciden con estudios internacionales y regionales y superan en la evaluación de calidad de atención a los estudios diversos en varias partes del país.

Conclusiones

Se debe mantener el buen nivel conseguido en las Dimensiones Aspectos Tangibles, Seguridad, Empatía y Fiabilidad y mejorar en la Dimensión Capacidad de respuesta. Debe Fomentarse la cultura de la calidad en los diferentes procesos que los servicios de salud ofertan.

Palabras Claves: Satisfacción de usuarias, atención de parto, Encuesta de Satisfacción Servqual.

ABSTRACT

Title

USER SATISFACTION WITH THE CARE OF THE IQUITOS CESAR GARAYAR GARCÍA HOSPITAL DELIVERY, OCTOBER 2020.

Bachelor's name

Cory Mabel Reategui Ahuanari

Introduction

The new approaches to health management on user satisfaction show that providing quality means corresponding to user expectations, which is why the fact of not providing quality care brings with it problems for users, since they leave to feel dissatisfied with the care received and this can have consequences in their state of postpartum recovery.

Objective

To determine the satisfaction of the users regarding the quality of care of deliveries attended at the Iquitos Cesar Garayar García hospital, October 2020.

Methodology

Quantitative, non-experimental type and simple descriptive Trans-sectional design. Surveying 182 puerperal women, explaining a 22-question questionnaire.

Results

The socio-demographic characteristics of the 184 puerperal women who participated in the SERVQUAL User Satisfaction Survey of our study are: mean age 24.93 years, the predominant marital status cohabiting (83.2%), the highest schooling or degree of education found was high school in 77.1%, the origin is mostly urban (93.5%). The Tangible Aspects, Security, Empathy and Reliability Dimensions of the SERVQUAL survey were well rated. In contrast, the Responsiveness Dimension was evaluated by the puerperal women in our study as regular. Our results coincide with international and regional studies and exceed the quality of care assessment of the various studies in various parts of the country.

Conclusions

The good level achieved in the Tangible Aspects, Security, Empathy and Reliability Dimensions must be maintained and improved in the Responsiveness dimension. The culture of quality should be promoted in the different processes that health services offer.

Key Words: User satisfaction, delivery care, Servqual Satisfaction Survey.

1. INTRODUCCIÓN

Gerónimo R, et al. (2016) en México, Concluyó que la satisfacción con la calidad de la atención en las mujeres en periodo posparto fue alta. La satisfacción con la atención del parto y puerperio hospitalario es uno de los más importantes indicadores de calidad asistencial obstétricos, ya que permite reforzar aquellas áreas de actuación exitosas e introducir mejoras en aquellas en las cuales la satisfacción es menor. (1)

Sánchez A, etl al. (2018) en España, Concluyeron que la satisfacción global de las mujeres gestantes con la atención recibida durante el parto fue elevada. Los factores que más influyen en la satisfacción de las mujeres con el parto son: el acompañamiento de una persona de elección, el apoyo de los profesionales sanitarios, recibir información detallada y comprensible con el proceso, que le ayude a tomar decisiones, así como que se cumplan sus expectativas respecto al parto y en relación al alivio del dolor. (2)

Espinoza J. (2014) en Lima, con el objetivo de determinar la percepción de la calidad de atención de parto en el Centro Obstétrico del Hospital San Juan de Lurigancho en enero del 2014, llevó a cabo un estudio no experimental, descriptivo, Correlacional de corte transversal. Se aplicó a 80 puérperas la encuesta modificada tipo SERVPERF para valoración de la percepción de la calidad de atención del parto, se usó para el análisis el promedio, la desviación estándar. Encontró que la percepción de la calidad de atención del parto es insatisfactoria (88,75%) de acuerdo a la encuesta SERVPERF modificada. Concluyó que la percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del centro obstétrico del HSJL es insatisfactoria (3)

Ramírez T, (2016), en Lima, Los resultados revelaron que la edad promedio fue de 25.7 años. En cuanto al estado civil de las pacientes y la ocupación, el (96,2%) son convivientes y el (96,2%) es ama de casa, en cuanto a la paridad la mayor parte de la población era primigestas y segundigestas con un (28,84%), se encontró que el (11,53%) de mujeres eran multigestas y el (15,38%) gran multigestas. La percepción global de la calidad de atención del parto según las puérperas en el Centro de Salud San Nicolás-Ancash 2015 fue buena, obteniendo en su mayoría el (76.6%) seguido por un (9.6%) de percepción de la calidad de parto mala y 13.5% tuvieron una percepción muy mala. Según las dimensiones el elemento tangible fue la dimensión más pobremente valorada ya que solo un (9.6%) percibieron una atención buena, la capacidad de respuesta rápida fue la mejor valorada con (100%) de percepción buena de la calidad. (4)

Cruzado L, (2016), en Cajamarca. Los principales resultados fueron: 26,7% pertenecen al grupo etéreo de 20 a 24 años, el nivel de instrucción predominante fue el de secundaria completa con un 23,9%, son convivientes el 59,4%, pertenecen al grupo de amas de casa 81,1% y provienen de la zona urbana el 55%. En cuanto a las características obstétricas, el 53% tuvo un embarazo controlado con más de 6 atenciones prenatales; el 38,3% son primíparas, y el 36% son multíparas con un período intergenésico de 2 a 4 años. En cuanto a la jerarquización de las dimensiones de calidad de atención, la que tuvo mayor nivel de satisfacción fue la fiabilidad (46,7%), seguido de la seguridad (41,7%), los aspectos tangibles (40,6%), la empatía (37,8%) y finalmente la capacidad de respuesta (35,6%). (5).

Flores H. (2017) en Lambayeque, El nivel de calidad de atención del parto fue de nivel bueno 45.9% y la satisfacción 57.4%.

No existe relación entre las características socio gráficas con el nivel de calidad en la atención del parto ($p>0.05$), pero sí con la adecuada atención prenatal ($p<0.05$). Los indicadores que se relacionan con la satisfacción de las puérperas en la atención del parto fueron: Tiempo de espera, comodidad, privacidad y contacto inmediato con su bebe ($p<0.05$); Los indicadores de insatisfacción fueron: falta de medicamentos, deficiente información, inadecuada limpieza de ambientes y la falta de oportunidad para el acompañamiento durante la atención del parto ($p<0.05$). Concluyó que el nivel de calidad de atención y el grado de satisfacción en la atención del parto de las puérperas atendidas en el Hospital y periodo de estudio está debajo del umbral de exigencia del MINSA que es del 80 %. (6)

Alvarado Cinthia, (2017), en Tumbes el objetivo de determinar la calidad de atención del parto vaginal según la percepción de las usuarias, en 22puérperas que fueron atendidas en el servicio de Centro Obstétrico del Hospital Saúl Garrido Rosillo (SAGARO) durante los meses de Julio y Agosto del 2016. Se utilizó un cuestionario tipo SERVPERF modificado, validado por profesionales de la salud y mediante una prueba piloto. El soporte estadístico lo ofreció el Excel 2010 y SPSS V. 21. Se encontró que el 86,3% de las puérperas perciben una calidad de atención del parto vaginal de satisfacción; con respecto a Respuesta Rápida el 90,8 % de puérperas perciben una calidad de atención del parto de satisfacción; en Empatía el 86,3%de puérperas perciben una calidad de atención del parto de satisfacción; en Seguridad el 72,7% de puérperas perciben una calidad de atención del parto de satisfacción; en Confianza el 81,8% de puérperas perciben una calidad de atención del parto de satisfacción; finalmente en Tangibles el 99,9% de puérperas perciben una calidad de atención del parto de satisfacción. (7)

Contreras C, (2019), en Huancavelica Resultados: Dentro de las características generales de la población estudiada, el 64.4.7% son jóvenes, el 28.8% tienen secundaria completa, el 61 % son convivientes, el 61.7% son de procedencia urbana. En la dimensión entorno el 71.7% tuvieron una percepción buena, en la dimensión técnica el 66.1% tuvieron una percepción buena; y según la dimensión humana el 54.7% tuvieron una percepción buena.

El 64.2 % de las puérperas encuestadas refieren tener una buena percepción respecto a la atención del parto en el Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, mayo 2019. Conclusión: La mayoría de la población estudiada son jóvenes, convivientes, con nivel de instrucción secundaria completa de procedencia urbana. Las puérperas tuvieron una percepción buena de todas las dimensiones, en orden entorno, técnica y humana. (8)

Huarcaya Sonia (2017) en Trujillo, El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre el nivel de satisfacción durante la atención del parto y la percepción de la calidad de atención, en puérperas atendidas en el Hospital Distrital El Esfuerzo de Florencia de Mora, provincia de Trujillo, región La Libertad, de octubre a noviembre de 2017. La muestra estuvo conformada por 64 puérperas inmediatas, la investigación fue cuantitativa, de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal, El 63% de puérperas manifestó un nivel de percepción regular respecto a la calidad de atención de obstetricia; el 55% se sintió complacido. La relación entre el nivel de satisfacción durante la atención del parto y la calidad de atención fue 41% entre satisfecho y regular. (9)

Morí Marly (2017) en Iquitos Perú, con la finalidad de determinar la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Regional de Loreto, realizó un estudio de tipo cuantitativa, de diseño no experimental de tipo observacional correlacional; la población estuvo conformada por conveniencia. La muestra fue por conveniencia estuvo conformada por 97 puérperas atendidas en el servicio de hospitalización de Obstetricia, Junio- Julio 2017, a quienes se aplicó un cuestionario que contenía las variables en estudio. Los datos fueron procesados a través del programa estadístico SPSS versión 23.0. Los hallazgos principales fueron: el perfil de las puérperas fue edad promedio 23.9%+ 6.5 años, convivientes, secundaria, procedencia urbana. El nivel de 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%). (10)

Bases Teóricas

La Calidad de atención es el conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.

Satisfacción del Usuario

El concepto “satisfacción del usuario” adquiere un notable relieve en el ámbito de la biblioteconomía en los años 80, tal como lo refleja la literatura profesional. Habitualmente aparece unido a otros

dos términos que han entrado con una fuerza similar: la calidad y la evaluación.

Desde entonces, estos conceptos se han ido adaptando poco a poco a la realidad bibliotecaria, tal como había ocurrido con anterioridad en otras organizaciones de servicios (11) como, por ejemplo, hospitales, bancos, universidades y también en instancias gubernativas, como los ministerios. Los tres elementos se presentan consecutivamente, es decir, se efectúa la evaluación para poder aplicar la calidad y conseguir con ello la satisfacción del usuario.

En la definición propuesta por Poll y Boekhorst (12), observamos que se trata de una medida por medio de la cual se que quiere valorar si una biblioteca cumple su meta principal, esto es, si ofrece servicios de calidad que satisfagan a sus usuarios. Con este planteamiento se pone de manifiesto que se juzga en términos de efectividad, para medir hasta qué punto un servicio está cumpliendo esta meta desde la perspectiva del usuario.

Interesante es también la definición que nos aportan, Georges D'Elia y Sandra Walsh (13) en la que se constata la presencia, ciertamente novedosa, de cuatro elementos: el primero, las necesidades, consideradas como aquello que un individuo debería tener; el segundo, el deseo, aquello que el individuo quisiera tener; el tercero, la demanda efectuada, o sea, la petición a la biblioteca y por último, la utilización misma de la biblioteca. Con ello se retoma la discusión acerca de las necesidades de información que tienen los usuarios, difícilmente evaluables por el desconocimiento que tiene el usuario de las mismas, lo que obstaculiza también la medición de su satisfacción, ya que si desconoce cuál es su necesidad de información difícilmente tendrá expectativas que condicionen negativamente la prestación del servicio y, por tanto, su grado de satisfacción.

Otros autores indican que es mejor emplear como indicador de satisfacción de usuarios, la utilización efectiva de los servicios, con lo que se otorga a los usuarios un papel activo en el proceso de transferencia de la información al considerarlo como un coproductor del servicio y de la calidad del mismo. (14)

Dimensiones de la Calidad Asistencial

El 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, ha elaborado una guía técnica donde evalúa las siguientes dimensiones. (15)

- 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.
- Capacidad de Respuesta.- Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.
- 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.- Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.
- 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.

Atención del parto

Conjunto de actividades y procedimientos dirigidos a dar como resultado madres y recién nacidos en buenas condiciones. (16)

Parto: Expulsión del producto de la concepción mayor de 22 semanas y sus anexos.

Parto eutócico: Proceso de inicio y evolución espontánea, con una duración adecuada y en el que los factores del trabajo de parto interactúan de forma normal, culminando con la expulsión por vía vaginal del producto de la concepción único, en presentación cefálica de vértice, con sus anexos completos.

Parto distócico: Parto con progreso anormal debido a inadecuada interacción de los factores que intervienen en él y que culmina por vía vaginal y/o abdominal.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

Los nuevos enfoques de gerencia en salud sobre satisfacción del usuario exponen que brindar calidad, significa corresponder a expectativas de los usuarios, razón por el cual, el hecho de no brindar una atención con calidad, trae consigo problemas para las usuarias, ya que se van a sentir insatisfechos con la atención recibida y esto puede traer consecuencias en su estado de recuperación post parto.

La creciente demanda de los servicios de obstetricia de las instituciones de salud, hacen que la exigencia en cuanto a los servicios que presten se incremente cada vez más, generando en el profesional de obstetricia un mayor reto tanto a nivel personal como profesional, porque le permite superarse como persona y a asimismo lo ayuda a mejorar su identidad profesión.

La relación de obstetra-gestante es un aspecto fundamental en la atención del parto, ya que, si se logra una buena comunicación basada en la empatía, se puede generar en la gestante un sentimiento de seguridad y la intención en futuro y recomendar el servicio a otras usuarias

La evaluación de la atención de parto, debe ser un proceso continuo y flexible, basado en datos enfocados en el resultado de la atención, y en la percepción de satisfacción del usuario; dado que el grado de satisfacción es el indicador fundamental de la calidad asistencial. Desde este enfoque se busca conocer sobre la atención recibida.

El Hospital Apoyo Iquitos es una de las instituciones de nuestra región que atiende aproximadamente 3000 partos al año, sin embargo, en ocasiones los medios de comunicación han puesto en tela de juicio la calidad de atención en el área de obstetricia, sugiriendo casos de mala praxis por parte de los obstetras cuanto al manejo de la parturienta lo que podría con llevar a que la usuaria y familiares duden de la calidad de atención en dicha institución.

Una institución de salud produce sus beneficios en base a la respuesta de las necesidades de atención del usuario, a la calidez y sentido humano por parte del personal que brinda el servicio.

Lo antes mencionado me lleva a la necesidad de evaluar la calidad de atención de los partos eutócicos atendida en el hospital apoyo Iquitos Cesar Garayar García, puesto que siendo una de las instituciones de salud que más partos atiende, una atención de baja

calidad desencadenar en que las usuarias opten por una atención de partos en condiciones inseguras como son pato domiciliario o por parteras tradicionales. El presente trabajo podía ser de utilidad para identificar los problemas del comportamiento de la calidad de atención y que la institución plantee alternativas de solución a los problemas encontrados. Por esta razón quiero conocer cuál es la satisfacción de usuarias con la atención del parto hospital Iquitos Cesar Garayar García, octubre 2020.

3. OBJETIVOS

3.1.- OBJETIVO GENERAL

Determinar la satisfacción de las usuarias respecto a la calidad de atención de partos atendidos en el Hospital Iquitos Cesar Garayar García, octubre 2020.

3.2.- OBJETIVO ESPECIFICO

- Identificar las características sociodemográficas de las puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital Iquitos Cesar Garayar García, Octubre 2020.
- Determinar la satisfacción de las puérperas respecto a la Dimensión Aspectos Tangibles del Hospital Iquitos Cesar Garayar García, Octubre 2020.
- Determinar La satisfacción de las puérperas en relación a la Dimensión Capacidad de Respuesta del Hospital Iquitos Cesar Garayar García, Octubre 2020.
- Determinar la satisfacción de las puérperas en relación a la Dimensión Seguridad, Hospital Iquitos Cesar Garayar García, Octubre 2020.
- Determinarla satisfacción de las puérperas en la Dimensión Empatía, Hospital Iquitos Cesar Garayar García, Octubre 2020.
- Determinar la satisfacción de las puérperas en la Dimensión Fiabilidad Hospital Iquitos Cesar Garayar García, Octubre 2020.

4. VARIABLES

4.1.- Variable Dependiente

- Satisfacción de Usuarias con la atención del Parto Vaginal.

4.2 Variables Independientes

- Dimensión Aspectos Tangibles
- Dimensión Capacidad de Respuesta
- Dimensión Seguridad
- Dimensión Empatía
- Dimensión Fiabilidad

5. OPERACIÓN DE VARIABLES

Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	INDICADOR	DEFINICION OPERACIONAL	ESCALA
Dependiente Satisfacción de Usuarias con la atención del Parto Vaginal	El concepto de satisfacción del usuario se basa en la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios que ha recibido	0 insatisfecho 1 satisfecho	Percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad del servicio, pudiendo ser de satisfacción o de insatisfacción	nominal
Independiente Aspectos tangibles Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Fiabilidad	El Modelo Servqual, mide la calidad del servicio, mediante las expectativas y percepciones de los clientes, en base a cinco dimensiones, que son; dimensión de fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, y elementos tangibles.	1, 2,3,4,5,6,7 1 la de menor calificación 7 la de mayor calificación	Criterios estratificados que permiten determinar calidad de atención por parte del usuario	nominal

6. HIPÓTESIS

El presente estudio es de diseño descriptivo por lo que no requiere de hipótesis.

7. METODOLOGÍA

7.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

- Tipo cuantitativo ya que la variable de estudio fue medida y el tratamiento de los datos recolectados se hizo con procedimientos estadísticos descriptivos.
- Descriptiva, porque el análisis estadístico es univariado, porque solo describe o estima parámetros en la población de estudio a partir de una muestra.
- Transversal, ya que la variable fue medida en una sola ocasión.
- Prospectivo porque determina la satisfacción de las puérperas respecto a la calidad de atención de partos en un lapso de tiempo
- No experimental, porque no hubo intervención del investigador y los datos reflejaron la evolución natural de los eventos.

7.2.- POBLACIÓN Y MUESTRA

a) Población:

La población del estudio estuvo constituida por puérperas de parto vaginal del Hospital Iquitos Cesar Garayar García, Octubre 2020.

b) Muestra y muestreo

La muestra del estudio fueron 184 puérperas de parto vaginal que aceptaron participar en el estudio, por ello firmaron su consentimiento informado

El muestreo es por conveniencia, ya que la madre decidió su participación en forma voluntaria.

c) Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de Inclusión

- Puérpera cuyo parto fue atendido en el Hospital Iquitos Cesar Garayar García, Octubre 2020.
- Estar en uso completo de sus facultades mentales.
- Aceptar voluntariamente ser parte de la muestra del presente estudio.

Criterios de Exclusión

- Usuarias que no deseen participar en el estudio.
- Puérperas de parto distócico

7.3.- TÉCNICA DE DATOS E INSTUMENTOS

- **Técnica de recolección de datos**

El SERVQUAL es una herramienta de escala multidimensional para evaluar la calidad del servicio brindado en empresas del sector Educación, Salud, etc. desarrollado por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry. Quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (Clientes, pacientes, beneficiarios, etc.) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de calidad del servicio y la brecha existente entre ambas un indicador para mejorar. (19)

- **Instrumento de recolección de datos**

El instrumento que se utilizó es la encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en los ES y Servicio Médico de Apoyo (SMA), la misma que incluye 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidos en 5 criterios de evaluación de la Calidad:

- **Fiabilidad**: Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó. Preguntas del 01 al 05
- **Capacidad de Respuesta**: Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. Preguntas del 06 al 09.
- **Seguridad:** Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas. Preguntas del 10 al 13.
- **Empatía:** Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada. Preguntas del 14 al 18.
- **Aspectos Tangibles**: Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación. Preguntas del 19 al 22.

7.4.- PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- Se solicitó la autorización de la jefatura del departamento de ginecobstetricia, y a la coordinadora de obstetras para realizar la siguiente investigación.
- Se realizó las coordinaciones con los obstetras de turno y se solicitó el permiso del jefe de departamento de ginecobstetricia.
- Se solicitó el consentimiento informado de la paciente, y en caso de menores de edad se pidió consentimiento a su apoderado para la aplicación del instrumento.
- Se aplicó el instrumento de investigación a cada paciente seleccionada de manera personal, confidencial y anónima, la misma que duró aproximadamente 20 a 30 minutos cada una.
- Finalmente se elaboró un matriz de datos en SPSS versión 26

7.5.- ANÁLISIS DE DATOS

Se construyó una base de datos en el software estadístico SPSS 26, en el que alimentará los datos procedentes de la encuesta de percepción SERVQUAL. A partir de ella se tendrá las estadísticas y gráficos requeridos en los resultados del estudio.

7.6.- CONSIDERACIÓN ÉTICA

La presente investigación se realizó, en un marco ético y de respeto a los derechos humanos teniendo en consideración los 3 principios fundamentales consignados en la mayoría de códigos y normas éticas: principio de beneficencia, respeto a la dignidad humana principio de justicia. (20)

- **Principio de Beneficencia:** Comprende por sobre todas las cosas, no dañar, es inaceptable exponer a participantes en investigación a experiencias que resulten en daños graves o permanentes, en el presente trabajo no se expuso a las puérperas del hospital cesar Garayar García a daños psicológicos. En todo momento de la investigación, las puérperas fueron protegidas de toda situación que provoque incomodidad y no puedan responder a las preguntas. La información no fue utilizada para otros fines distintos a los establecidos o que no beneficien a las encuestadas.
- **Principio de Respeto a la Dignidad Humana:** Autodeterminación de los sujetos participantes, tienen derecho a decidir en forma voluntaria si participan o no en el estudio, sin el riesgo a exponerse a represalias o a un trato perjudicial; significa también que pueden dar por terminada su participación en cualquier momento de rehusarse a la información de no sufrir coerción de ningún tipo, en la presente investigación las puérperas decidieron su participación en la investigación por voluntad propia.

- **Principio de Justicia**: En el presente estudio se les dio a las puérperas encuestadas un trato justo y equitativo antes durante y después de su participación. Este principio comprende los siguientes aspectos: selección justa y no discriminatoria, de los sujetos de manera que los riesgos y beneficios se compartan equitativamente, trato sin prejuicios de quienes se rehusaron a participar porque abandonan el estudio, trato respetuoso y amable en todo momento, teniendo en consideración la honorabilidad de los acuerdos hechos entre el investigador y el investigado.

8. RESULTADOS

Tabla 1: Características sociodemográficas de puérperas de parto vaginal Hospital Iquitos Cesar Garayar García, Octubre 2020.

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EDAD		
10 A 14	7	3.8
15 A 19	40	21.7
20 A 24	47	25.5
25 A 29	40	21.7
30 A 34	25	13.6
35 A 39	20	11
40 A 45	5	2.7
Total	184	100%
ESTADO CIVIL		
CASADA	6	3.3
CONVIVIENTE	153	83.2
SOLTERA	25	13.6
Total	184	100%
NIVEL DE INSTRUCCIÓN		
ANALFABETA	1	0.5
PRIMARIA	27	14.7
SECUNDARIA	142	77.1
SUPERIOR	14	7.7
Total	184	100%
PROCEDENCIA		
URBANO	172	93.5
RURAL	4	2.2
URBANO MARGINAL	8	4.3
Total	184	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a puérperas que su parto fue atendido en el servicio de Centro Obstétrico del Hospital Cesar Garayar García, Octubre 2020.

En las características sociodemográficas se observan que la mayor población de puérperas se encuentra ubicado en el grupo etario de 20 a 24 años que corresponde a un 25.5% y la menor población fue la edad de 11 a 14 años.

Respecto al estado civil de las puérperas la mayoría son convivientes (83.2%) seguido del grupo de solteras (13.6%).

En relación al grado de instrucción el 77.1% tienen nivel secundario y un 14.7 tienen nivel primario.

De acuerdo a la procedencia se observó que el 93.5% de las puérperas proceden de la zona urbana y el 2.2% proceden de la zona rural de Iquitos.

Tabla 02: Satisfacción de las puérperas respecto a la dimensión aspectos tangibles. Hospital Cesar Garayar García, Octubre 2020.

Aspectos tangibles	N	%
Satisfecha	116	63.0
Insatisfecha	68	37.0
Total	184	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a puérperas que su parto fue atendido en el servicio de Centro Obstétrico del Hospital Cesar Garayar García, Octubre 2020.

En la Tabla 02 del 100 % de puérpera encuestadas el 63 % percibió satisfacción con respecto a los aspectos tangibles los cuales evalúan la apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales y 68 puérperas (37 %) presentaron insatisfacción en esta dimensión.

Tabla 03: Satisfacción de las puérperas respecto a la dimensión capacidad de respuesta Hospital Cesar Garayar García, Octubre 2020.

Capacidad de respuesta	N	%
Satisfecha	47	25.5
Insatisfecha	137	74.5
Total	184	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a puérperas que su parto fue atendido en el servicio de Centro Obstétrico del Hospital Cesar Garayar García, Octubre 2020.

En la tabla 03 se aprecia que un 74.5% (137) de la población quedo insatisfecha con respecto a la dimensión capacidad de respuesta y solo se logró un 25.5% de satisfacción en esta dimensión.

Tabla 04: Satisfacción de las puérperas respecto a la dimensión seguridad Hospital Cesar Garayar García, Octubre 2020.

Seguridad	N	%
Satisfecha	171	93.0
Insatisfecha	13	7.0
Total	184	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a puérperas que su parto fue atendido en el servicio de Centro Obstétrico del Hospital Cesar Garayar García, Octubre 2020.

En la dimensión seguridad se logró un 93% de satisfacción de las puérperas y solo un 7% de insatisfacción.

Tabla 05: Satisfacción de las puérperas respecto a la dimensión empatía Hospital Cesar Garayar García, Octubre 2020.

Empatía	N	%
Satisfecha	183	99.5
Insatisfecha	1	0.5
Total	184	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a puérperas que su parto fue atendido en el servicio de Centro Obstétrico del Hospital Cesar Garayar García, Octubre 2020.

Del 100% de la población el 99.5% de las puérperas se encuentran satisfechas en lo relacionado a la empatía y solo el 0.5% expresaron estar insatisfechas.

Tabla 06: Satisfacción de las puérperas respecto a la dimensión fiabilidad Hospital Cesar Garayar García, Octubre 2020.

Fiabilidad	N	%
Satisfecha	168	91.3
Insatisfecha	16	8.7
Total	184	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a puérperas que su parto fue atendido en el servicio de Centro Obstétrico del Hospital Cesar Garayar García, Octubre 2020.

En la tabla 06 se evidencia que el 91.3% de las puérperas estuvieron satisfechas, mientras que el 8.7% expresaron estar insatisfechas.

Tabla 07: Percepción global de la calidad de atención de las puérperas hospital cesar Garayar García octubre 2020

DIMENSIONES	SATISFECHA		INSATISFECHA	
	N	%	N	%
Aspectos tangibles	116	63.0	68	37.0
Capacidad de respuesta	47	25.5	137	74.5
Seguridad	171	93.0	13	7.0
Empatía	183	99.5	1	0.5
Falibilidad	168	91.3	16	8.7

Fuente: Cuestionario aplicado a puérperas que su parto fue atendido en el servicio de Centro Obstétrico del Hospital Cesar Garayar García, Octubre 2020.

En la presente tabla se observa que el mayor nivel de satisfacción se encuentra en la dimensión empatía (99.5%), seguido de la dimensión seguridad (93%) y siendo la dimensión capacidad de respuesta la de más bajo porcentaje (25.5%).

9. DISCUSIÓN

Incorporamos a nuestro estudio 184 mujeres, atendidas durante el mes de octubre del año 2000 en el Hospital Iquitos Cesar Garayar García, predominando el grupo etario de 20 a 24 años coincidiendo con los resultados de Mori, y Cruzado a diferencia de los estudios de Ramírez donde predomino la edad de 25 años.

El 83 % de nuestra población fueron convivientes, datos similares a los encontrados por Ramírez, Cruzado y Contreras.

En nuestro estudio prevaleció el grado de instrucción secundaria coincidiendo con los de Contreras y Mori.

La mayoría de nuestra población (93,5%) procedían de la zona urbana similares a los resultados de Cruzado, Contreras y Mori.

Al evaluar dimensión aspectos tangibles se logró un 63 % de satisfacción coincidiendo con Alvarado (99/9%), a diferencia de lo encontrado por Cruzado (40.6%) y Ramírez (9.6%).

En la dimensión capacidad de respuesta se obtuvo un 74% de insatisfacción semejante a los resultados de Cruzado que solo se consiguió un 35.6% de satisfacción y opuestos a los encontrados por Alvarado y Ramírez quienes encontraron 90.8% y 100% de satisfacción respectivamente.

En cuanto a la dimensión seguridad el 93% estuvo satisfecha, resultados similares a los de Alvarado (72.7%), mientras que en el estudio de Cruzado solo se obtuvo un 41.7% de satisfacción.

En lo que respecta a la dimensión empatía se obtuvo un 99.5 de satisfacción al igual que Alvarado quien obtuvo un 86.3% de satisfacción, diferenciándose a lo encontrado por Cruzado con solo el 37.8% de satisfacción.La dimensión Fiabilidad obtuvo un 91.3 % de satisfacción, similar resultado fue presentado por Alvarado, pero diferenciándose de Cruzado quien mostro solo un 46.7% de satisfacción.

10. CONCLUSIÓN

El nivel de satisfacción de las puérperas respecto a la calidad de atención de partos atendidos en el Hospital Iquitos “Cesar Garayar García”, durante octubre del 2020 es satisfactorio.

La mayoría de las puérperas pertenecen al grupo etario de 20 a 24 años, predomina el estado civil conviviente (83.2 %), el (77.1%) tienen grado de instrucción secundaria y la mayoría es de procedencia urbana (93.5%).

En orden de jerarquía, las dimensiones de la calidad de la atención del parto según la percepción de satisfacción de las usuarias la que tuvo mayor nivel de satisfacción fue la empatía (99,5%), seguido de la seguridad (93,0%), los aspectos fiabilidad (91,3%), tangibles (63,0%) y finalmente la capacidad de respuesta (25,5%).

11. RECOMENDACIONES

- Mantener el buen nivel conseguido en las Dimensiones Aspectos Tangibles, Seguridad, Empatía y Fiabilidad
- Se sugiere mejorar la dimensión capacidad de respuesta que implica la disposición de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno como agilizar los trámites administrativos (hospitalización, altas), prontitud en la realización de exámenes auxiliares, etc.
- Realizar periódicamente estas encuestas de satisfacción ya que, de acuerdo a los resultados obtenidos, nos permitirán exigirnos en mantener un buen nivel o, por el contrario, nos obligarán a mejorar.
- Fomentar la cultura de la calidad en los diferentes procesos de los servicios de salud que ofertan.

12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Gerónimo R, Magaña M, Rivas V. Satisfacción de la calidad de la atención en mujeres en período posparto de un hospital e tercer nivel. REVISTA CONAMED VOL. 21 NÚM 1 ENERO-MARZO 2016 pp 15-20 ISSN 2007-932X.
2. Sánchez A, Sánchez C, Pozo María D. Satisfacción de las mujeres con la atención al parto. Revista Matronas, abril 2018, No. 1 volumen 6.
3. Espinoza Rojas, Jorge. Percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del centro obstétrico del Hospital San Juan de Lurigancho, enero2014. Lima-Perú. 2014.
4. Ramírez T. Percepción de la Calidad de Atención del Parto según las Puérperas en el Centro de Salud San Nicolás, Ancash 2015. Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciada en Obstetricia. Universidad Privada Arzobispo Loayza. Lima 2016.
5. Cruzado L. Percepción de la calidad de atención del parto por pacientes atendidas en el Hospital Regional de Cajamarca, 2016. Tesis para optar el título profesional de Obstetra. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2016.
6. Flores H. Calidad de atención del parto y nivel de satisfacción. Tesis de grado para optar el título profesional de Médico Cirujano. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque Perú, 2017.
7. Alvarado L. Percepción de las Puérperas sobre la Calidad de Atención del Parto Vaginal en el Hospital Sagaro II-1 de Tumbes 2016. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Obstetricia. Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes 2017.
8. Contreras C. Calidad en la Atención del Parto según percepción de las puérperas atendidas en el Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica, mayo 2019.Tesis para optar el Título Profesional de Obstetra. Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica 2019.
9. Huarcaya S, Zárate E. Nivel de Satisfacción de Puérperas durante el Parto y Percepción de la Calidad de Atención de Obstetricia, Hospital Distrital el

Esfuerzo de Florencia de Mora 2017. Tesis para Obtener el Título profesional de Obstetriz. Escuela Profesional de Obstetricia. Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo 2017.

10. Morí Tuesta, Marly Lucero. Calidad de atención y satisfacción del usuario en atención de parto en puérperas en servicio de obstetricia del Hospital Regional de Loreto, junio-julio 2017
11. Jacques HOROVITZ, Michele JURGENS PANAK La satisfacción total del cliente I. La excelencia en la calidad de los productos. Barcelona: Folio, Financial Times, 1994, p. 49.
12. Peter te BOEKHORST. Measuring quality international guidelines for performance measurement in academic libraries. München:K.G. Saur, 1996, (IFLA publications; 76) p. 106.
13. G. D'ELIA; S.WALSH. "Content, pas content? La satisfaction de l'usager soul_vera-t-elles les biblioth_ques publiques?" en Bulletin des Biblioth_ques de France, 29, (1), 1984, p. 16.
14. Peter HERNON, Danuta A. NITECKI, Ellen ALTMAN "Service Quality and Customer Satisfaction: An Assessment and future directions" en The Journal of Academic Librarinship, 25,1, p.9-17.
15. Resolución Ministerial 527/2011. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de apoyo. Ministerio de salud 2011.
16. Norma Técnica de salud, atención integral de salud materna N°105, ministerio de salud 2013
17. Granda P, Calidad de la atención en salud, una mirada desde la teoría de sistemas. Revisión literaria, Medellín 2016
18. Dirección de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales. Encuestas de Satisfacción. Ayuntamiento Castell, España 2014.
19. Oficina de Gestión de la Calidad. Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL. Hospital María Auxiliadora, Ministerio de Salud Perú.
20. Alvarado lama, C. Percepción de las puérperas sobre la calidad de atención del parto vaginal en el hospital Sagaro II-1 de tumbes. 2016. tesis para optar el título profesional de licenciado en obstetricia, universidad nacional de tumbes 2017.

13. ANEXO 1:

Universidad Científica del Perú - UCP
Registrado en el Asiento Nº A00010 de la Partida Nº 11000318, Personas Jurídicas de Iquitos, Superintendencia de los Registros Públicos - SUNARP

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA ACADEMICO DE OBSTETRICIA

CUESTIONARIO

I. DATOS GENERALES:	
PUERPERA	
EDAD	
ESTADO CIVIL	
GRADO DE INSTRUCCION	
LUGAR DE PROCEDENCIA	
FECHA	

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR VOLUNTARIAMENTE EN LA INVESTIGACION

Buenos días mi nombre es Cory Mabel Reátegui Ahuanari, soy bachiller en obstetricia me encuentro realizando el estudio de investigación para conocer la calidad de atención. Le agradecería si me permitiese hacerle algunas preguntas.

Si acepta, ser partícipe del estrictamente confidencial y será uso exclusivo para la investigación ¿Aceptas participar en el estudio?

SI ( ) NO ( )

Si su respuesta es afirmativa, procederé a leer las preguntas y responda con la verdad, el cuestionario es anónimo, nadie podrá saber de quién eres; Gracias.

Firma del encuestado.

ANEXO 2: ENCUESTA SERVQUAL PARA PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE USUARIO

Indicaciones: Estimado usuario, califique entre 1 a 7 a cada una de las siguientes preguntas relacionadas con la atención que usted ha recibido en la atención del parto Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°		1	2	3	4	5	6	7
DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES								
01	Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios							
02	Los servicios higiénicos para los pacientes estuvieron limpios							
03	Los equipos estuvieron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención							
04	La cama, colchón y frazadas fueron adecuados							
05	Los obstetras mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud							
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA								
06	Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido							
07	Los exámenes radiológicos (ecografías) se realizaron rápido							
08	Los trámites para el alta fueron rápidos							
09	Los trámites para su hospitalización fueron rápidos							
DIMENSIÓN SEGURIDAD								
10	Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera Higiénica							
11	El parto se llevó a cabo satisfactoriamente y el bebé nació sano							
12	Durante su hospitalización se respetó su privacidad							
13	El personal de obstetricia mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización							
DIMENSIÓN EMPATÍA								
14	El trato del personal de obstetricia fue amable, respetuoso y con Paciencia							
15	El trato de los obstetras fue amable, respetuoso y con paciencia							
16	El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con Paciencia							
17	El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia							
18	Durante su hospitalización recibió visita médica							
DIMENSIÓN: FIABILIDAD								
19	Los obstetras le explicaron sobre la evolución de su parto							
20	Los obstetras le explicaron sobre los medicamentos que recibió durante su parto: beneficios y efectos adversos.							
21	Los obstetras le explicaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron							
22	Al alta los médicos le explicaron sobre los medicamentos y los cuidados del puerperio y del recién nacido							

ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICO	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES	TIPO DE DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO
SATISFACCIÓN DE USUARIAS CON LA ATENCIÓN DEL PARTO HOSPITAL IQUITOS CESAR GARAYAR GARCÍA, OCTUBRE 2020	¿Cuál es la satisfacción de las usuarias respecto a la calidad de atención de partos atendidos en el hospital Iquitos Cesar Garayar García, Octubre 2020?	**OBJETIVO GENERAL** Determinar la satisfacción de las usuarias respecto a la calidad de atención de partos atendidos en el hospital Iquitos cesar Garayar García, octubre 2020. **OBJETIVO ESPECIFICO** 1.- Conocer la caracterización sociodemográfica de las pacientes cuyo parto vaginal fue atendido en el hospital Iquitos Cesar Garayar García, Octubre 2020. 2.- Determinar la satisfacción de las puérperas respecto a la Dimensión Aspectos Tangibles del Hospital Iquitos Cesar Garayar García, Octubre 2020. 3.- Determinar La satisfacción de las usuarias en relación a la Dimensión Capacidad de Respuesta del Hospital Iquitos Cesar Garayar García, Octubre 2020. 4.- Determinar la satisfacción de las	El presente estudio es de diseño descriptivo por lo que no requiere de hipótesis.	**Dependiente** Satisfacción de Usuarias con la atención del Parto Vaginal **Independiente** • aspectos tangibles • capacidad de respuesta • seguridad • empatía • fiabilidad	Cuantitativo Descriptivo Prospectivo	**Método:** Descriptivo **Técnica:** Ficha de recolección de datos: Encuesta SERVQUAL modificada **Procesamiento:** La información se ingresa en una base de datos creada con el software estadísticos SPSS26	**Población:** La población del estudio está conformada por las puérperas de parto vaginal del hospital CESAR GARAYAR GARCIA octubre 2020. **Muestra:** La muestra del estudio fueron 184 puérperas de parto vaginal que aceptaron participar en el estudio

		puérperas en relación a la Dimensión Seguridad, Hospital Iquitos Cesar Garayar García, Octubre 2020. 5.- Determinarla satisfacción de las puérperas en la Dimensión Empatía, Hospital Iquitos Cesar Garayar García, Octubre 2020. 6.- Determinar la satisfacción de las puérperas en la Dimensión Fiabilidad Hospital Iquitos Cesar Garayar García, Octubre 2020.					