



FACULTAD DE CIENCIA DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE OBSTETRICIA

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**SATISFACCIÓN SOBRE EL CUIDADO DEL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE
OBSTETRICIA DEL HOSPITAL IQUITOS CÉSAR
GARAYAR GARCÍA 2020**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE OBSTETRA

AUTORA : BACH. OBST. HELEN DIANDRA INGA RAMIREZ

ASESORA : OBST. MGR. GISELA PALMELA PAUTRAT ROBLES

SAN JUAN BAUTISTA - IQUITOS - PERU

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 SOBRE EL CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN
EL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL IQUITOS CÉSAR GARAYAR
GARCÍA 2020”**

De los alumnos: **HELEN DIANDRA INGA RAMIREZ**, de la Facultad de Ciencias de la Salud, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **10% de plagio**.

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

San Juan, 21 de diciembre del 2020.



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

Urkund Analysis Result

Analysed Document: UCP_cienciasdelasalud_2020_TSP_HelenInga_V1.pdf (D90097819)
Submitted: 12/18/2020 3:50:00 PM
Submitted By: revision.antiplagio@ucp.edu.pe
Significance: 10 %

Sources included in the report:

UCP_OBSTETRICIA_2020_TESIS_LISSETHGRANDEZ_V1.pdf (D87225105)
TESIS ´PARA GRADO 10-19 ok imprimir.pdf (D50368945)
sustentacion Edy.docx (D80243869)
UNU_ENFERMERIA_2020_T2E_ROSA DE PINHO_GENY REATEGUI_V1.pdf (D88996867)
JUANA LUISA FLORES SANCHEZ-ELENA ELSA POZO ALEJANDRO.docx (D82437390)
<https://core.ac.uk/download/pdf/323352313.pdf>
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2463/TESIS%20Arellano%20Liz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3361/LAURENTE%20Y%20QUISPE_TESIS2DA_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18025/Le%C3%B3n_CCAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Instances where selected sources appear:

22

DEDICATORIA

Este trabajo dedico a Dios, porque ha estado conmigo a cada paso que doy, a mis padres Edgar Inga y Rosa Ramírez quienes han sabido formarme con buenos valores lo cual me ha ayudado a seguir adelante en los momentos difíciles.

HELEN DIANDRA INGA RAMIREZ.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a los docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud, por su continuo respaldo y transmisión de conocimientos.

A mi compañero de vida William García con mucho amor y cariño por su apoyo incondicional, a mi hermana Maciel Inga y a mis hijos Camila y Edgar, quienes son mi motor y motivo para seguir creciendo profesionalmente y ser un ejemplo para ellos.

HELEN DIANDRA INGA RAMIREZ.

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 CIENTÍFICA DEL PERÚ – UCP, designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de la Sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional a los señores:

- **Méd. Mgr. Jesús Jacinto Magallanes Castilla** Presidente
- **Obst. Mgr. Marivel Vilma Cristóbal Flores** Miembro

Como Asesora: **Obst. Mgr. Gisela Palmela Pautrat Robles**

En la ciudad de Iquitos, siendo las 09:00 a.m. horas, del día Viernes 23 de Abril 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 SOBRE EL CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL IQUITOS CESAR GARAYAR GARCÍA, 2020"**.

Presentado por la sustentante: **HELEN DIANDRA INGA RAMIREZ**

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

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

RESPONDIDAS SATISFACATORIAMENTE

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

La Sustentación es:

APROBADA POR UNANIMIDAD NOM: 17 (diecisiete)

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el Acta.

J. Magallanes
Méd. Mgr. Jesús Jacinto Magallanes Castilla
Presidente

M. Flores
Obst. Mgr. Marivel Vilma Cristóbal Flores
Miembro

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

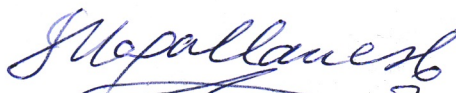
Iquitos - Perú

Sede Tarapoto - Perú

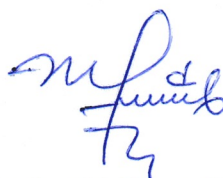
vi

HOJA DE APROBACION

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL, DENOMINADO:
SATISFACCIÓN SOBRE EL CUIDADO DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL IQUITOS
CESAR GARAYAR GARCÍA, 2020



Méd. Mgr. Jesús Jacinto Magallanes Castilla
Presidente



Obst. Mgr. Marivel Vilma Cristóbal Flores
Miembro



Obst. Mgr. Gisela Palmela Pautrat Robles
Asesora

ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula	i
Constancia del Antiplagio	ii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Acta de Sustentación	vi
Hoja de Aprobación	vii
Índice del Contenido	viii
Resumen	x
Abstract	xi
1. Introducción	12
2. Planteamiento del problema	23
3. Objetivos	24
3.1 Objetivo General	24
3.2 Objetivos específicos	24
4. Variables	25
5. Operacionalización de variables	26
6. Hipótesis	28
7. Metodología	29
7.1. Tipo y diseño de investigación	29
7.2. Población y muestra	29
7.3. Técnicas e instrumentos	30
7.4. Análisis de datos	31
8. Resultados	32

9	Discusión	47
10	Conclusiones	48
11	Recomendaciones	49
12	Referencias Bibliográficas	50
13	Anexos	54

RESUMEN

Introducción.

“La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención proveída logre el balance más favorable de riesgos y beneficios”.

Objetivo.

Determinar el grado de satisfacción de las usuarias sobre el cuidado del profesional de enfermería en el servicio de obstetricia del Hospital Iquitos César Garayar García 2020.

Metodología.

Estudio de tipo cuantitativo, método descriptivo, corte transversal y prospectivo. La población estuvo conformada por 58 usuarias hospitalizadas en el servicio de obstetricia-UCEO del Hospital Iquitos César Garayar García en el mes de octubre 2020. La técnica fue la encuesta y el instrumento una escala tipo Likert modificado aplicado previo consentimiento informado.

Resultados.

En las características de las usuarias se encontró: 62,1% adultas (20 a 35 años), 56,9% con secundaria incompleta; 69,0% de zona urbana, 81,1% ama de casa, 69,0% conviviente, 91,4% son usuarias nuevas. Sobre el grado de satisfacción de las usuarias, en líneas generales el 60,3% están satisfechas con la atención que brinda la enfermera sobre el cuidado, en la dimensión interpersonal y el 39,7% están insatisfechas.

Conclusiones.

El grado de satisfacción de las usuarias sobre el cuidado del profesional de enfermería en el servicio de obstetricia del Hospital Iquitos César Garayar García, es en mayor porcentaje de satisfacción.

Palabras claves: Grado de satisfacción. Calidad de atención.

ABSTRACT

Introduction.

"Quality of care is the application of medical science and technology in a way that maximizes its health benefits without increasing the risks. The degree of quality is, therefore, the point at which the care provided is expected to achieve the most favorable balance of risks and benefits."

Objective.

To determine the degree of satisfaction of the users regarding the care of the nursing professional in the obstetrics service of the Iquitos César Garayar García Hospital 2020.

Methodology.

This is a quantitative, descriptive, cross-sectional and prospective study. The population consisted of 58 users hospitalized in the obstetrics-UCEO service of the Iquitos César Garayar García Hospital in October 2020. The technique was a survey and the instrument was a modified Likert scale applied after informed consent.

Results.

The characteristics of the users were: 62.1% adults (20 to 35 years old), 56.9% with incomplete secondary education; 69.0% were from urban areas, 81.1% were housewives, 69.0% lived together, and 91.4% were new users. Regarding the degree of satisfaction of the users, in general terms, 60.3% are satisfied with the care provided by the nurse in the interpersonal dimension and 39.7% are dissatisfied.

Conclusions.

The degree of satisfaction of the users regarding the care of the nursing professional in the obstetrics service of the Iquitos César Garayar García Hospital is in a higher percentage of satisfaction.

Key words: Degree of satisfaction. Quality of care.

1. Introducción

De acuerdo con el diccionario de la lengua española, la palabra calidad proviene del latín *qualitas*, -atis y significa propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie. Esta definición además de proporcionar un significado común, da la pauta para calificar la calidad de cualquier producto o servicio con distintos niveles o grados, con relación a un referente determinado. (1)

No existe un concepto único para definir la calidad de los servicios de salud. Cada actor involucrado en el proceso de calidad tendrá una idea distinta y cada uno de ellos pondrá mayor relevancia a los conceptos que más valora. La calidad en salud no depende de una sola característica, sino de múltiples aspectos que se forman desde cada punto de vista y son valorados de manera diferente según el rol que cumplen en el proceso. (2)

Avedis Donabedian, considerado padre de la calidad de la atención en salud, define como: “La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención proveída logre el balance más favorable de riesgos y beneficios”. Donabedian señala dos dimensiones fundamentales de la calidad que están íntimamente enlazadas, la técnica y la interpersonal; en la primera considera la aplicación de conocimientos y técnicas para la atención a la salud y en la segunda, la relación que se establece entre los proveedores de servicios y los usuarios de los mismos sin dejar de considerar para ambas dimensiones el contexto sociocultural donde se otorgue el servicio. Así mismo hace referencia a tres enfoques útiles para evaluar la calidad: La estructura, el proceso y el resultado. En la estructura

engloba los recursos humanos, materiales, tecnológicos y organizacionales de los lugares donde se proporciona la atención. En el proceso incluye todo lo que el personal de salud hace por los usuarios de los servicios y la habilidad con que lo realiza; considera también en este rubro lo que los propios usuarios hacen por ellos mismos. (1)

Con frecuencia, el equipo médico le da más importancia al aspecto técnico, mientras que el interpersonal lo resaltan más los usuarios de los servicios. Sin embargo, es necesario reconocer que ambos aspectos tienen igual importancia en el otorgamiento de servicios de salud; los aspectos técnicos son indispensables para lograr atención eficaz, eficiente y efectiva; y, no hay duda que una buena relación proveedor-usuario, cimentada en el respeto mutuo, determina en gran medida resultados exitosos para la salud, al propiciar mejor adhesión terapéutica y a la institución de salud, además de mayor satisfacción de usuarios y de proveedores. (3)

Por otra la Organización Mundial de la Salud (OMS) define: "La calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso". (2)

El Institute of Medicine de los EEUU (IOM) definió la calidad como el grado en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de que los individuos y la población, obtengan unos resultados de salud óptimos y consistentes con el conocimiento profesional del momento. En definitiva, la calidad es el grado de aproximación entre lo que un cliente espera, en función de sus expectativas y necesidades y la

atención que recibe, en función del conocimiento, tecnología y recursos disponibles. (4)

El hombre como ser social está sujeto a relaciones interpersonales que se promueven entre personas que se conocen o no. Estas juegan un rol importante en la actividad humana y están mediadas por la comunicación. (5)

La comunicación es un proceso interactivo y recíproco por el que la enfermera y el paciente se benefician, es elemento clave de la relación con el paciente, sin ella es imposible manifestar la ayuda y el tipo de cuidados que le vamos a ofrecer, por lo que la esencia de enfermería son las relaciones interpersonales. En la comunicación no solo se hace uso de las palabras y el tono de voz, sino además se utiliza el lenguaje corporal, que particularmente en el área de la salud tiene gran significado, ya que con la innovación que existe en el manejo de tecnología y procedimientos, la comunicación no verbal es una herramienta muy eficaz para captar mensajes con los que la persona expresa sentimientos y necesidades, de manera que las relaciones interpersonales se logren adecuadamente. (6)

En enfermería, se establecen relaciones con el paciente y familiares, de modo que le permita a la enfermera favorecer la relación terapéutica, satisfacer las necesidades del paciente y brindar cuidados de enfermería. (5)

Antecedentes de estudio.

Antecedentes Internacionales.

Balotzoy H, Guatemala (2018) Tesis de tipo descriptivo, transversal; con el objetivo de evaluar la satisfacción de las usuarias del servicio de maternidad de la atención de enfermería recibida en el Hospital Nacional Pedro de Bethancourt de Antigua Guatemala enero 2018. Entre los resultados más relevantes encontró: 72% de

las usuarias que participaron en la investigación provenían de los municipios de Sacatepéquez, 69% opinó que la recepción algunas veces fue con amabilidad, algunas veces la llamaron por su nombre, 48% mencionaron que nunca les explicaron los cuidados que le realizarían, 50 % de las usuarias opinaron que hubo debilidad en la atención en lo relacionado a: administración de medicamentos, tiempo dedicado a la atención individual, atender las solicitudes de las pacientes, demostración de interés hacia la recuperación. Así mismo en cuanto a cuidados higiénicos, limpieza de la unidad, lo cual no les inspiró confianza en el personal de enfermería. Por lo que la calificación de la atención estuvo entre regular y mala. Es importante considerar toda la información ya que constituye una oportunidad de mejora para el hospital. (8)

Rosero A. Ecuador (2019) Tesis de tipo descriptivo, transversal con enfoque cuantitativo no experimental; el objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente hospitalizado del servicio de Cirugía del Hospital San Vicente de Paúl. Resultados: se encontró que la población estudio la mayoría de los usuarios fueron de sexo masculino con una edad comprendida entre 41 y 64 años, se autoidentifican como mestizos, residentes de la zona urbana, con nivel de instrucción primaria y secundaria completa, un alto porcentaje de usuarios no poseen ningún tipo de seguro. En cuanto a la satisfacción de los cuidados que la enfermera brinda a los usuarios durante su estancia hospitalaria fue calificada con un nivel alto con un porcentaje del 84.8% del total de la población estudio. (10)

Antecedentes Nacionales. L

Zamora S, Lima-Perú (2016) Tesis de tipo observacional, no experimental con la finalidad de determinar el grado de satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y la calidad de

atención del consultorio del servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas. La edad promedio fue de 41.41 años (DS 13.36); 74% tenían secundaria incompleta o no la han iniciado. 68.28% estuvo de acuerdo en cuanto a la atención y su percepción del trato. La "explicación con palabras fáciles de entender" tuvo un 73.89% de aceptación y la receta prescrita con indicaciones claras, 75.1% de aceptación. Las tarifas tuvieron 25.70% de totalmente de acuerdo. 29.72% estuvo pocas veces de acuerdo por los vestidores y 55.75% no estaban de acuerdo con la comodidad de los ambientes. La percepción sobre calidad de atención obtuvo un 87.65% de acuerdo. El grado de satisfacción de los usuarios externos fue de 72.58%. El grado de satisfacción en relación a la infraestructura fue de 63.58%. (11)

Lozano C, Lima (2017) Tesis de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal; el objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de la puérpera post cesárea sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Gineco - obstetricia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2016". Resultados. Del 100% (54), 56% (30) está satisfecho, y 44% (24) insatisfecho. En la dimensión fisiológica 63% (34) está satisfecho y 37% (20) insatisfecho, mientras que en la dimensión emocional 56% (30) está satisfecho y 44% (24) insatisfecho; en lo social 57% (31) insatisfecho y 43% (23) satisfecho; y en lo espiritual 54% (29) insatisfecho y 46% (25) satisfecho. Los indicadores referido a satisfecho está dado porque 57% (31) expresan la eliminación, 56% (30) el descanso y sueño; en lo emocional 46% (28) por la aceptación, en lo social 63% (34) en la relación con el personal; y en lo espiritual 70% (36) en la creencia; mientras que los indicadores insatisfechos 63% (34) expresan que está dado por la nutrición e higiene, en lo emocional 65% (35) por el respeto y 59% (32) por la empatía, en lo social 74% (40) en la relación con el neonato, y en lo espiritual 70% (41) por el amor. Concluyendo que el nivel de satisfacción de las puérperas post

cesárea sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Gineco - obstetricia en el Hospital Daniel Alcides Carrión, el mayor porcentaje está satisfecho porque expresan que la enfermera se preocupa por valorar la eliminación, el descanso y sueño; la aceptación, su relación con el personal; y la creencia; seguida de un porcentaje considerable que esta insatisfecha por la nutrición e higiene, el respeto, la empatía, la relación con el neonato, y el amor. (12)

Hospital Santa Rosa, Lima-Perú (2018) Tesis de diseño cualitativa con la finalidad de conocer las expectativas y el grado de satisfacción de la calidad de atención en las usuarias que fueron atendidas en el Departamento de Gineco-Obstetricia periodo – Junio 2017. Para la pregunta: ¿El Doctor (a) que la atendió en consulta externa Fue?: amable, serio, descortés; el 90% indico que el Médico fue amable, el 8% indico que fue serio (indiferente) y el 2% indicó que fue descortés. En relación a la pregunta: ¿Cómo calificaría el trato de las Enfermeras (personal vestido de turquesa): el 45% indico que el trato fue amable, el 43% indicó que fue serio (indiferente) y el 12% indicó que fue descortés. En relación a la pregunta: ¿Tiene conocimiento de cómo debe de dar de lactar a su bebe?: El 97% manifestó si tener conocimiento, 2% manifestó más o menos y el 1% indicó no tener conocimiento, ¿Le han informado sobre el tratamiento post-operatorio que va a recibir?: El 78% de encuestadas manifestó si haber recibido información, el 22% indico lo contrario, ¿Cómo calificaría el trato del Técnico de Enfermería (personal con mandil blanco?: 77% manifestó que el trato fue amable, 13% que el trato recibido fue serio y el 10% fue descortés, a la pregunta ¿Usted solicita “apoyo” al personal de piso, el tiempo que espera para ser atendida fue: Turno mañana :20 encuestadas indicaron que el tiempo de espera para ser atendidas fue menor a 15 minutos, para 13 encuestadas el tiempo de espera fue de 15 minutos a 1/2 hora,

para 14 encuestadas el tiempo de espera fue mayor de 30 minutos. Turno tarde: 07 indicaron que el tiempo de espera para ser atendidas fue menor a 15 minutos, para 17 el tiempo de espera fue de 15 minutos a 1/2 hora, para 11 el tiempo de espera fue mayor de 30 minutos. Turno Noche: 04 indicaron que el tiempo de espera para ser atendidas fue menor a 15 minutos, para 02 el tiempo de espera fue de 15 minutos a 1/2 hora, para 07 el tiempo de espera fue mayor de 30 minutos. A la pregunta: ¿Recibe sus alimentos en el horario adecuado?; el 100% de encuestadas manifestó que, si recibe sus alimentos en el horario adecuado, ¿Qué puntaje le pondría a la atención brindada en el Servicio? 40% calificaron que la atención brindada fue regular y 60% califico como buena. (13)

León Ch, Lima (2018) Tesis de tipo descriptivo de corte transversal; tuvo como objetivo: Determinar el nivel de satisfacción con respecto al cuidado de enfermería de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina II del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – 2018”. Los resultados de la investigación determinaron que el nivel de satisfacción de los pacientes con el cuidado de enfermería es medio con un 56,3% y alto con un 43,6%, asimismo en su dimensión humana existe un 64,6 % con nivel medio y un 35,4% nivel alto de satisfacción, en la dimensión técnica un 50% tiene un nivel medio, 41,7% un nivel alto y un 8,3% un nivel bajo de satisfacción con el cuidado de enfermería. (14)

Alacha R, Caraz (2018) Tesis de tipo cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo y de corte transversal; cuyo objetivo fue determinar la satisfacción de los pacientes sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería. Hospital San Juan De Dios Caraz 2017. Los resultados de la investigación determinaron la satisfacción sobre el cuidado de enfermería, que permitieron concluir que el 73,3% de los pacientes manifestaron estar satisfechos, el

26,7% manifestaron estar poco satisfechos, no se evidenciaron insatisfacción. (15)

Anahua P, Mamani W, Arequipa-Perú (2019) Tesis de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo y de corte transversal, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en la persona hospitalizada del Hospital III Goyeneche, en los servicios de hospitalización de Medicina, Cirugía, Ginecología y Obstetricia durante los meses de octubre a diciembre del 2017 y enero del 2018. Los resultados obtenidos muestran que el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en la persona hospitalizada del Hospital III Goyeneche, Arequipa 2017, presentan un nivel de satisfacción medio con un 62.4%. (16)

Antecedentes Regionales.

Gómez N, Iquitos-Perú (2017) Tesis de tipo cuantitativo, diseño no experimental, transversal y correlacional, con la finalidad de determinar la asociación entre cuidado de enfermería y satisfacción con la atención recibida en post cesareadas atendidas en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital Iquitos César Garayar García-2016. Encontrando los resultados siguientes: 72% se encuentran insatisfechas debido al cuidado inadecuado de enfermería. Al realizar el análisis estadístico para determinar la asociación entre las variables se encontró un $X^2_c = 6.44$, para $\alpha < 0.05$ y un $gl=1$; permitiendo aceptar la hipótesis de investigación: existiendo asociación estadística significativa entre cuidado de enfermería y la satisfacción en la atención en post cesareadas atendidas en dicho nosocomio. (17)

Beuzeville R, Iquitos-Perú (2018) Tesis de tipo observacional, descriptivo, de corte transversal, prospectivo, ex-post-facto y correlacional, con la finalidad de evaluar la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en los servicios de

Gineco-obstetricia y Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de septiembre a noviembre del año 2017. Se caracterizaron por: tener edades comprendidas entre 18 a 27 años en 66.1%, predominando el sexo femenino (100%), los convivientes en 76.2%, educación secundaria el 47.6% y los que viven en San Juan el 37%. Mientras que en Pediatría se caracterizaron por: tener edades comprendidas entre 18 a 26 años en 71.8%, el sexo femenino en 80%, los convivientes en 74.5%, con educación secundaria el 57.2% y los que viven en Belén el 46.4%. En cuanto a las dimensiones de calidad en Gineco-obstetricia, tenemos que la mayor Insatisfacción fue de "Aspectos tangibles" con 71.8%, la mayor Satisfacción fue de "Fiabilidad" con un 59%, seguida por la de "Empatía" con 57.7%, "Capacidad de respuesta" con 53.1% y "Seguridad" con 50.2%. Mientras que, en Pediatría, tenemos que la mayor Insatisfacción fue también "Aspectos tangibles" con 59.1% y la mayor Satisfacción fue de "Fiabilidad" con 61.5%, seguida por "Seguridad" con 59.1%, luego "Empatía" con 56.4% y finalmente "Capacidad de respuesta" con 51.6%. Las preguntas significativas fueron: pregunta 22 de "Aspectos Tangibles" con 76.9% de insatisfacción, la pregunta 15, de "Seguridad", con satisfacción del 69.2%. Por otro lado, en Pediatría se obtuvo que, también la P22 presentó mayor insatisfacción con 68.18%, mientras que la P1, de "Fiabilidad", presentó mayor satisfacción con 72.7%. Se encontró que: Satisfacción global en Gineco-obstetricia fue de 50.4% e insatisfacción global del 49.6%. Mientras que en Pediatría fue de 54.3% y 45.7%, respectivamente. En cuanto a la influencia del sexo, edad, estado civil, grado de instrucción y distrito sobre la satisfacción del usuario se determinó, mediante la prueba Chi cuadrado, que no existe asociación estadística entre dichas variables y la variable dependiente, que en este caso es el grado de satisfacción del usuario. (18)

Durand C, Iquitos-Perú (2019) Tesis de tipo prospectivo, observacional, no experimental, transversal, descriptivo con el objetivo de determinar la percepción de la calidad de atención de las pacientes puérperas por parto vaginal del Hospital Regional de Loreto, 2019. En forma general, luego de la evaluación a las pacientes puérperas post-parto vaginal, se obtuvo como resultado, que el 87.3% tiene una percepción buena, el 7.6% tuvo una percepción regular y el 5.1% tuvo una percepción mala, respecto a la calidad de atención. El ítem de pregunta donde la mayoría de pacientes calificaron con puntaje alto, fue el que durante su hospitalización recibieron visita médica todos los días y, con puntaje más bajo fue la falta de higiene en los baños del hospital. (19)

Calidad de los Servicios de Salud no solo incluye lograr la satisfacción del paciente, sino mejorar su calidad de vida, extenderla y en muchos casos, evitar que se enferme o muera, en un medio donde, otorgar calidad y sin errores, es un requisito indispensable para satisfacer las necesidades de los pacientes y sus familiares, quienes cada vez están más informados y son más exigentes. (20)

La satisfacción del usuario constituye un elemento particularmente importante para la evaluación de los servicios de salud. En primer lugar, es un resultado invaluable, ya que está relacionada con el bienestar que la salud intenta promover; en segundo, contribuye a una mejor atención porque es más probable que el paciente participe de manera más efectiva; y, en tercero, la satisfacción y el descontento constituyen juicios de valor de la persona sobre la calidad de la atención recibida. (21)

Por lo tanto, se considera importante conocer y evaluar la satisfacción de las usuarias sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión interpersonal en el Hospital Iquitos César

Garayar García, los resultados permitirá buscar estrategias con el fin de mejorar el trato y lograr la satisfacción de las usuarias.

Así mismo se considera importante realizar este estudio porque proveerá de información a la oficina de calidad de atención al usuario del Hospital, a fin de unir los esfuerzos en mejorar la atención y hacer extensivo a otros profesionales de la salud y en otros servicios, todo en bienestar del usuario.

2. Planteamiento del problema.

Los sistemas de salud de la Región de las Américas se caracterizan por tener altos niveles de segmentación y fragmentación, lo que dificulta el acceso a los servicios de salud de calidad, compromete los resultados de salud, y favorece un uso irracional e ineficiente de los recursos disponibles y una baja satisfacción de las personas con los servicios recibidos. El análisis de encuestas poblacionales en siete países de la Región (representativo de tres cuartas partes de la población de la Región de las Américas) mostró que un 30% de la población no tiene acceso a servicios de salud preventivos y de tratamiento, solo el 39% consideró que la calidad de la atención era buena, y el 61% informó que el proveedor no brindaba asistencia en la coordinación de la atención. (22)

Otorgar servicios de salud implica, además de otro tipo de servicios, una interacción muy humana, donde la población usuaria se encuentra en situaciones particulares, que conlleva a diversos grados de preocupación, angustia, inseguridad, incertidumbre, ansiedad, tristeza, etc. Estas emociones se agravan por el trato despersonalizado e indiferente del personal de salud. Muchas veces las personas se transforman en un número de cama o de expediente, o en una enfermedad; por otro lado, los proveedores de servicios, con frecuencia están sometidos a sobrecarga de trabajo, obligación de cumplir metas numéricas con relación a sus servicios, la realización de procedimientos médicos o quirúrgicos difíciles y estresantes, el involucramiento emocional con las situaciones de las personas que atienden y, en muchos casos, la falta de reconocimiento a su labor realizada. Esto influye en su estado anímico, que puede generar en ocasiones, agresividad o indiferencia hacia las personas que reciben su atención; propiciando un vínculo interpersonal deficiente con la consecuente mala calidad de la atención. Es importante reflexionar

sobre el aspecto humano que caracteriza los servicios de salud, y establecer mecanismos que permitan subsanar las fallas. (3)

Por lo que se plantea la siguiente interrogante: **¿Cuál es el grado de satisfacción de las usuarias sobre el cuidado del profesional de enfermería en el servicio de obstetricia del Hospital Iquitos César Garayar García 2020?**

3. Objetivos.

3.1 Objetivo general.

Determinar el grado de satisfacción de las usuarias sobre el cuidado del profesional de enfermería en el servicio de obstetricia del Hospital Iquitos César Garayar García 2020.

3.2 Objetivos específicos.

1. Identificar las características de las usuarias atendidas en el servicio de obstetricia – UCEO del Hospital Iquitos César Garayar García 2020.
2. Identificar el grado de satisfacción de las usuarias sobre el cuidado de enfermería en el servicio de obstetricia – UCEO en la dimensión interpersonal del Hospital Iquitos César Garayar García 2020.
3. Relacionar el grado de satisfacción de las usuarias con las características de las usuarias atendidas en el servicio de obstetricia – UCEO del Hospital Iquitos César Garayar García 2020.

4. Variables.

Variable independiente:

Características de las usuarias del servicio de obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos.

Variable dependiente

Satisfacción de las usuarias sobre el cuidado del profesional de enfermería.

5. Operacionalización de las variables de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Escala de Meedicion	Instrumento
Variable Independiente Características sociodemográficas	Son las características de las usuarias relacionadas con: edad, estado civil,	Edad: Tiempo transcurrido desde el nacimiento hasta el momento de la encuesta. Estado civil: Situación social de la usuaria Grado de Instrucción	Edad Estado Civil: Soltera Casada Conviviente Separada Grado de instrucción Sin instrucción Primaria Secundaria Superior	Ordinal Nominal Nominal	Edad:..... Estado civil: Soltera, Casada, Conviviente, Separada Grado de instrucción Sin instrucción Primaria Secundaria Superior

Característica Gineco Obstétricas					
Variable dependiente Satisfacción de las usuarias sobre el cuidado del profesional de enfermería en el servicio de obstetricia	Proporcionar a la usuaria del servicio de obstetricia una atención con espero, humanizado, respeto y eficaz por parte del profesional de enfermería.	Interpersonal	relación del profesional de enfermería con la usuaria, basada en el respeto, confianza, humanidad, amabilidad, cordialidad, empatía, claridad en la información y veraz brindada oportunamente.		Nunca A veces Siempre

6. Hipótesis:

Ho: No existe relación estadística significativa entre la satisfacción sobre la atención de enfermería y las características de las usuarias del servicio de Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos.

H1: Existe relación estadística significativa entre la satisfacción sobre la atención de enfermería y las características de las usuarias del servicio de Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos.

7. Metodología.

7.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo cuantitativo, de diseño analítico, correlacional, prospectivo, de corte transversal.

7.2 Población y muestra.

a. Población

La población estuvo conformada por todas las usuarias hospitalizadas en el servicio de obstetricia-UCEO del Hospital Iquitos César Garayar García en el mes de octubre 2020, teniendo como referencia el promedio mensual de 80 usuarias.

b. Muestra y muestreo

La muestra se obtuvo mediante muestreo por conveniencia, del cual se tuvo una muestra de 58 usuarias hospitalizadas en el servicio de obstetricia-UCEO del Hospital Iquitos César Garayar García en el mes de octubre 2020.

Criterios de inclusión:

- Usuarias del servicio de hospitalizada en el servicio de obstetricia - UCEO del Hospital Apoyo Iquitos.
- Usuarias de todas las edades.
- Usuarias con estancia hospitalaria más de 24 horas.
- Participación voluntaria.

Criterios de exclusión:

- Usuarías atendidas en centro obstétrico y puerperio.
- Usuarías que deciden no participar del estudio.
- Usuarías con estancia menor de 24 horas en el servicio.
- Usuarías que no puedan expresar su opinión por algún tipo de discapacidad.

7.3 Técnicas e instrumentos.

La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento una escala de tipo Likert, cuya referencia fueron los estudios realizados por Begazo Aspillaga Denise, Escate Ruiz, Lourdes, et al y del estudio de Lizana Ubaldo, Lidia, Piscocoya Baldiviezo Fatima.

Se consideró en la primera parte las características de las usuarias y en la segunda parte 22 preguntas referentes a la dimensión interpersonal de las usuarias, con respuestas que buscan que la usuaria considere (nunca – a veces – siempre).

Evaluación del instrumento:

Respuesta	Calificación
Nunca	0 punto
A veces	1 punto
Siempre	2 puntos

Proceso de recolección de datos

- Se gestionó el permiso correspondiente al Director del Hospital Iquitos, César Garayar García, jefe de Departamento de Gineco-obstetricia y jefa de Obstetras.
- Concedido el permiso se procedió a seleccionar a las usuarias que cumplieran con los criterios de inclusión.

- Se procedió a informar a la usuaria sobre el estudio y se solicitó la firma del consentimiento informado.
- Se procedió a recolectar la información aplicando el cuestionario.

7.4 Análisis de datos.

Recolectada la información fueron transferidos a una base de datos diseñada en el programa Excel y SPSS versión 25, con un 95% de confiabilidad y alfa 0.05 donde se analizaron los datos, para posteriormente tabular y elaborar las tablas de frecuencias lo que permitió explicar los objetivos establecidos.

Se utilizó la estadística descriptiva, porcentaje, frecuencia absoluta y la escala de Stanones, siendo valorado en satisfecho e insatisfecho.

Grado de satisfacción	Dimensión interpersonal
Satisfecho (100 – 135)	0 – 30
Insatisfecho (0 – 100)	31 – 50

Consideración ética

Para el estudio se contó con el permiso del Director, jefe de Departamento de Gineco-obstetricia y jefa de Obstetras del establecimiento de salud y se aplicó el consentimiento informado, manteniendo la confidencialidad de la información obtenida, los cuales fueron usados únicamente para la investigación. Se tuvo en cuenta la Declaración de Helsinki y de Nuremberg

8 RESULTADOS.

I. CARACTERÍSTICAS DE LAS USUARIAS ATENDIDAS EN EL SERVICIO DE OBSTETRICIA – UCEO. DEL HOSPITAL IQUITOS.

Tabla 1. Usuaris según edad atendidas en el servicio de obstetricia – UCEO, Hospital Iquitos César Garayar García, Octubre 2020

	Variable	Número	Porcentaje (%)
Edad	Adolescentes (15 a 19 años)	15	25,8
	Adultas (20 a 35 años)	36	62,1
	Añosas (Mayor de 35 años)	7	12,1
Total		58	100.0

Fuente: Hospital Iquitos César Garayar García

En la tabla 1 se observa que del total de las usuarias atendidas en el Hospital Iquitos César Garayar García, Octubre 2020, el 62,1% fueron usuarias adultas (20 a 35 años) y el 25,8% correspondió al grupo de adolescentes (15 a 19 años)

Tabla 2. Usuaris según grado de instrucción atendidas en el servicio de obstetricia – UCEO del Hospital Iquitos, Octubre 2020

	Variable	Número	Porcentaje (%)
Grado de Instrucción	Primaria completa	2	3,4
	Primaria incompleta	3	4,2
	Secundaria completa	6	10,4
	Secundaria incompleta	33	56,9
	Superior Univ. Completo	1	1,7
	Superior Univ. Incompleto	3	5,2
	Superior Téc. Completo	7	12,0
	Superior Téc. Incompleto	3	5,2
Total		58	100

Fuente: Hospital Iquitos César Garayar García

En la tabla 2 se observa que del total de las usuarias atendidas, el 56,9% tenían secundaria incompleta.

Tabla 3. Usuarías según procedencia atendidas en el servicio de obstetricia – UCEO del Hospital Iquitos, Octubre 2020

	Variable	Número	Porcentaje (%)
Procedencia	Urbano	40	69,0
	Rural	18	31.0
Total		58	100.0

Fuente: Hospital Iquitos César Garayar García

En la tabla 3 se observa que el 69,0% fueron procedentes de la zona urbana y el 31.0% eran de zona rural.

Tabla 4. Usuaris según estado civil atendidas en el servicio de obstetricia – UCEO del Hospital Iquitos, Octubre 2020

	Variable	Número	Porcentaje (%)
Estado civil	Soltera	12	20,7
	Conviviente	40	69,0
	Casada	6	10,3
Total		58	100.0

Fuente: Hospital Iquitos César Garayar García

En la tabla 4 se observa que, el 69,0% tenían estado civil conviviente, el 20.7% son solteras y solo el 10.3% son casadas.

Tabla 5. Usuarias según ocupación atendidas en el servicio de obstetricia – UCEO del Hospital Iquitos, Octubre 2020

	Variable	Número	Porcentaje (%)
Ocupación	Ama de casa	47	81,1
	Independiente	10	17,2
	Estudiante	1	1,7
Total		58	100.0

Fuente: Hospital Iquitos César Garayar García

En la tabla 5 se observa que, del total de las usuarias atendidas en el Hospital Iquitos César Garayar García, Octubre 2020, el 81,1% de las usuarias fueron amas de casa, el 17.2% trabajan independiente y el 1.7% son estudiantes.

Tabla 6. Tipo de usuarias atendidas en el servicio de obstetricia – UCEO del Hospital Iquitos, Octubre 2020

	Variable	Número	Porcentaje (%)
Tipo de usuaria	Nueva	53	91,4
	Reingreso	5	8,6
Total		58	100.0

Fuente: Hospital Iquitos César Garayar García

En la tabla 6 se observa que del total de las usuarias atendidas en el Hospital Iquitos César Garayar García, Octubre 2020, el 91,4% de las usuarias fueron nuevas en el servicio.

II. GRADO DE SATISFACCION DE LA USUARIA DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERIA.

Tabla 7. Grado de satisfacción de las usuarias sobre el cuidado de enfermería en el servicio de obstetricia – UCEO en la dimensión interpersonal del Hospital Iquitos, Octubre 2020

Satisfacción	Número	Porcentaje (%)
Satisfechas	35	60,3
Insatisfechas	23	39.7
Total	58	100.0

Fuente: Hospital Iquitos César Garayar García

En la tabla 7 se observa el grado de satisfacción de las usuarias con respecto a la atención del profesional de enfermería, de las cuales el 60,3% de las usuarias están satisfechas y el 39,7% refieren estar insatisfechas en la dimensión interpersonal.

III. RELACION ENTRE EL GRADO DE SATISFACCION SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERIA Y LAS CARACTERISTICAS DE LA USUARIAS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA.

Tabla 8. Grado de satisfacción de las usuarias según edad atendidas en el servicio de obstetricia – UCEO del Hospital Iquitos, Octubre 2020

Variable	Satisfecha		Insatisfecha		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Adolescentes (15 a 19 años)	10	17,2	5	8,6	15	25,8
Adultas (20 a 35 años)	30	51,7	6	10,4	36	62,1
Añosas (Mayor de 35 años)	5	8,6	2	3,5	7	12,1
Total	45	77,5	13	22,5	58	100.0

Fuente: Hospital Iquitos César Garayar García

En la tabla 8 se muestra que el 51,7% de las usuarias adultas están satisfechas con la atención y el 10,4% estuvieron insatisfechas con la atención por parte del profesional de enfermería.

Tabla 9. Grado de satisfacción de las usuarias según grado de instrucción atendidas en el servicio de obstetricia – UCEO del Hospital Iquitos, Octubre 2020

Variable	Satisfecha		Insatisfecha		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Primaria completa	2	3,4	0	0.0	2	3,4
Primaria incompleta	3	5,1	0	0.0	3	5,1
Secundaria completa	4	6,8	2	3,4.0	6	10,2
Secundaria incompleta	31	54,4	2	3,4.0	33	57,8
Superior Univ. Comp.	1	1,7	0	0.0	1	1,7
Superior Univ. Incom.	3	5,1	0	0.0	3	5,1
Superior Téc. Com.	6	10,3	1	1,7	7	12
Superior Téc. Incom.	3	5,1	0	0.0	3	5,1
Total	53	91.5	5	8,5%	58	100.0

Fuente: Hospital Iquitos César Garayar García

En la tabla 9 se muestra que el 54,4% de las usuarias con secundaria incompleta están satisfechas con la atención y el 3,4% estuvieron insatisfechas con la atención por parte del profesional de enfermería.

Tabla 10. Grado de satisfacción de las usuarias según procedencia atendidas en el servicio de obstetricia – UCEO del Hospital Iquitos, Octubre 2020

Variable	Satisfecha		Insatisfecha		Total	
Procedencia	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Urbano	38	65,5	2	3,5	40	68,9
Rural	16	27,5	2	3,5	18	30,9
Total	54	93.0	4	7.0	58	100.0

Fuente: Hospital Iquitos César Garayar García

En la tabla 10 se muestra que el 65,5% de las usuarias de procedencia urbana están satisfechas con la atención y el 3,4% estuvieron insatisfechas con la atención por parte del profesional de enfermería.

Tabla 11. Grado de satisfacción de las usuarias según estado civil atendidas en el servicio de obstetricia – UCEO del Hospital Iquitos, Octubre 2020

Variable	Satisfecha		Insatisfecha		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Soltera	12	20,6	0	0.0	12	20,6
Conviviente	38	65,5	2	3,4	40	68,9
Casada	6	10,3	0	0.0	6	10,3
Total	56	96,4	2	3,4	58	100.0

Fuente: Hospital Iquitos César Garayar García

En la tabla 11 se muestra que el 65,5% de las usuarias de estado civil conviviente están satisfechas con la atención y el 3,4% estuvieron insatisfechas con la atención por parte del profesional de enfermería.

Tabla 12. Grado de satisfacción de las usuarias según ocupación atendidas en el servicio de obstetricia – UCEO del Hospital Iquitos, Octubre 2020

Variable	Satisfecha		Insatisfecha		Total	
Ocupación	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ama de casa	46	79,3	1	1,7	47	81.0
Independiente	10	17,2	0	0.0	10	17,2
Estudiante	1	1,7	0	0.0	1	1,7
Total	57	98.2	1	1,7	58	100.0

Fuente: Hospital Iquitos César Garayar García

En la tabla 12 se muestra que el 79,3% de las usuarias de ocupación, ama de casa están satisfechas con la atención y el 1,7% estuvieron insatisfechas con la atención por parte del profesional de enfermería.

**Tabla 13. Tipo de usuaria según grado de satisfacción
atendidas en el servicio de obstetricia – UCEO del Hospital
Iquitos, Octubre 2020**

Variable	Satisfecha		Insatisfecha		Total	
Tipo de usuaria	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nueva	50	86,2	3	5,1	53	88,4
Reingreso	3	5,1	2	3,4	5	8,6
Total	53	91,3	5	8,5	58	100.0

Fuente: Hospital Iquitos César Garayar García

En la tabla 13 se muestra que el 86,2% de las usuarias nuevas de están satisfechas con la atención y el 5,1% estuvieron insatisfechas con la atención por parte del profesional de enfermería.

Tabla 14. Grado de satisfacción según ítems (Dimensión interpersonal), de las Usuarias atendidas en el servicio de obstetricia – UCEO del Hospital Iquitos, Octubre 2020

Nº	Dimensión interpersonal	Insatisfechas		Satisfechas		Total	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
1	La enfermera(o) le saluda al iniciar algún procedimiento	25	43.1	33	58.9	58	100
2	La enfermera(o) se identifica antes de iniciar el procedimiento	41	70.6	17	29.4	58	100
3	La enfermera(o) le identifica por su nombre	30	51.7	28	48.3	58	100
4	La enfermera(o) le brinda información que Ud. solicita en forma clara y precisa	29	50.0	29	50.0	58	100
5	La enfermera(o) se muestra dispuesta para ayudarla (levantar, caminar, ir al baño, etc.)	40	68.9	18	31.1	58	100
6	La enfermera(o) le da un trato amable y respetuoso	18	31.1	40	68.9	58	100
7	La enfermera(o) le mira cuando le habla	24	41.4	34	58.6	58	100
8	La enfermera(o) le explica antes de realizar algún procedimiento y solicita autorización	25	43.1	33	56.9	58	100
9	La enfermera (o) se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor	32	55.2	26	44.8	58	100
10	La enfermera (o) le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo	15	25.8	43	74.2	58	100
11	La enfermera (o) lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud	23	39.7	35	60.3	58	100
12	La enfermera (o) responde rápidamente a su llamado	38	65.5	20	34.5	58	100
13	La enfermera (o) le pide que la llame si usted se siente mal	22	38.0	36	62.0	58	100
14	La enfermera (o) le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite	48	82.7	10	17.2	58	100
15	La enfermera (o) siempre está de buen animo	28	48.3	30	51.7	58	100
16	La enfermera (o) se sienta con usted para entablar una conversación	55	94.8	3	5.2	58	100
17	La enfermera (o) le escucha con atención	24	41.4	34	58.6	58	100

18	La enfermera (o) le transmite confianza (seguridad en lo que hace) y tranquilidad	12	20.7	46	79.3	58	100
19	La enfermera (o) le presta mayor atención en las horas de la noche	37	63.8	21	36.2	58	100
20	La enfermera (o) involucra a su familia en su cuidado	45	77.6	13	22.4	58	100
21	La enfermera (o) es amistosa y agradable con sus familiares y allegados	45	77.6	13	22.4	58	100
22	La enfermera (o) es calmada	23	39.7	35	60.3	58	100

En la tabla 14 se observa el grado de satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia según Items, apreciándose que en 9 Items hay insatisfacción, siendo los siguientes Items:

- 2. La enfermera (o) se identifica antes del procedimiento (76.6%)
- 5. La enfermera(o) se muestra dispuesta para ayudarla (levantar, caminar, ir al baño, etc). (68.9%)
- 9. La enfermera (o) se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor (55.2%)
- 12. La enfermera (o) responde rápidamente a su llamado (65.5%)
- 14. La enfermera (o) le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesita (82.7%)
- 16. La enfermera (o) se sienta con usted para entablar una conversación
- 19. La enfermera (o) le presta mayor atención en las horas de la noche (63.8%)
- 20. La enfermera (o) involucra a su familia en su cuidado (77.6%)
- 21. La enfermera (o) es amistosa y agradable con sus familiares y allegados (77.6%)

Del total de los Items (22), el 40% (9) muestran insatisfacción sobre la atención del profesional de enfermería, referidas por las usuarias del servicio de Obstetricia del Hospital Iquitos, Sobre todo en el trato personal de la enfermera hacia la usuaria del servicio de Obstetricia, lo que coinciden con el grado de satisfacción total de las usuarias que es del 60%. .

9. Discusión

En el Hospital Iquitos César Garayar García, en el periodo de octubre del 2020, se atendieron 58 usuarias, en el Departamento de Gineco-obstetricia, servicio de Unidad de Cuidados Especiales Obstétricos (UCEO) a que participaron en el presente estudios.

Con relación a las características de las usuarias atendidas, el 62,1% son adultas (20 a 35 años), lo cual difiere a lo encontrado por Beuzeville R, Iquitos (2018) cuyas edades fueron de 18 a 27 años en un 66.1% (18).

Respecto al grado de instrucción, en el estudio se encontró que el 56,9% de las usuarias tienen secundaria incompleta; los mismos resultados encontró Zamora S, Lima (2016) en un 74% (11).

En cuanto al lugar de procedencia el 69,0% de las usuarias, provenían de zona urbana y el 81,1% tienen como ocupación ser amas de casa resultados que no se relaciona con otros estudios.

Sobre el estado civil de las usuarias, en el estudio se encontró que el 69,0% son conviviente, resultado que se relaciona con Beuzeville R, Iquitos (2018), que encontró 76,2% eran convivientes. En relación al tipo de usuaria se encontró que el 91,4% son usuarias nuevas en el servicio de UCEO.

Respecto al grado de satisfacción de las usuarias, el 60,3% están satisfechas con la atención que brinda la enfermera sobre el cuidado, en la dimensión interpersonal y el 39,7% están insatisfechas. Mientras que Zamora S, Lima (2016) muestra que el 68,28% de su población en estudio estuvo de acuerdo en cuanto a la atención y su percepción del trato. Alacha R, Caraz (2018) en su investigación determinó la satisfacción sobre el cuidado de enfermería, que permitieron concluir que el 73,3% de los pacientes manifestaron estar satisfechos, el 26,7% manifestaron estar poco satisfechos, no se evidenciaron insatisfacción.

10. Conclusión

1. Las usuarias hospitalizadas en el servicio de la Unidad de Cuidados Especiales Obstétricos – UCEO, tienen las siguientes características: Son adultas (20 a 35 años), secundaria incompleta, procedencia urbana, conviviente, amas de casa y usuarias nuevas.
2. Respecto al grado de satisfacción de las usuarias sobre el cuidado de enfermería en el servicio de obstetricia – UCEO en la dimensión interpersonal, se encontró un mayor porcentaje de satisfacción. (60%).
3. En el grado de satisfacción según las características de las usuarias se encuentra mayor grado de satisfacción sobre el cuidado de enfermería en el servicio de obstetricia – UCEO en la dimensión interpersonal; en las adultas, con grado de instrucción secundaria incompleta, procedentes de la zona urbana, convivientes, amas de casa y nuevas en el servicio.
4. Del total de Items (22), el 60.0% (13) de las usuarias muestran satisfacción y el 40.0% (9) refieren insatisfactorias.

11. Recomendaciones

1. Socializar los resultados del estudio al Establecimiento de salud, a fin analizar y continuar con los procesos de mejora de la calidad de atención, sobre todo en la dimensión interpersonal.
2. Mejorar el proceso de comunicación con las usuarias y con los familiares, a fin de brindar una información adecuada y oportuna de parte del personal de salud de la institución, que redundara en beneficio del paciente.
3. Promover la evaluación de la calidad en forma permanente en la atención en los diferentes servicios de salud.
4. Implementar programas de sensibilización al personal de salud sobre el trato humanizado de la atención al usuario.

Referencias Bibliográficas

1. Gonzáles Díaz E. Calidad de la Atención. [Online] Acceso 25 de Agosto de 2020. Disponible en: www.aiu.edu › Spanish › CALIDAD-DE-LA-ATENCI.
2. ESAN. Los diferentes conceptos de calidad en salud. [Online]; 2016. Acceso 25 de Agosto de 2020. Disponible en: www.esan.edu.pe › apuntes-empresariales › 2016/05 › los.
3. Chumioque Delgado MS. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado enfermero. Servicio de Geriatria del Hospital Almanzor Asenjo, Perido julio-setiembre 2017. [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería] Chiclayo-Perú. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. 2018.
4. Aivar C, Aranaez J. Calidad Asistencial y Seguridad del Paciente. España. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. [Online]; 2016. Acceso 2 de Setiembre de 2020. Disponible en: www.universidadviu.com › Nuestros Expertos.
5. Elers Mastrapa Y, Gilbert Lamadrid MdP. Relación enfermera - paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Revista Cubana de Enfermería. 2016; 32(4).
6. Ramírez, P; Muggenburg, C. Relaciones personales entre la enfermera y el paciente. Universidad Nacional Autónoma de Mexico.
7. Cortez, Juan Enrique; Vera Lorenty, Fanny Elsa; Cercado Mancero, Alicia Gabriela; et al. Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de salud de Milagro. Revista Científica INSPILIP. 2018; 2(2).

8. Balotzoy HL. Satisfacción de las usuarias del servicio de maternidad de la atención de enfermería recibida en el Hospital nacional Pedro de Bethancourt de antigua Guatemala. [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería] Guatemala. Universidad Rafael Landívar. 2018.
9. Maggi Vera A. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital general de Milagro. [Tesis para optar el título de Magister en Gerencia de Servicios de la Salud] Guayaquil-Ecuador. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. 2018.
10. Rosero Tuklcanaza A. Satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente hospitalizado, servicio de cirugía, Hospital San Vicente de Paúl, Ibarra 2019. [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería] Ecuador. Universidad Técnica del Norte. 2019.
11. Zamora Chávez SC. Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-obstetricia de un establecimiento de. Horizonte Medicina. 2016; 16(1).
12. Lozano Meza EC. Nivel de satisfacción de la puerpera post cesárea sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. [Tesis para optar el título de Segunda Especialización en Enfermería] Lima-Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2017.
13. Lima OdIGdICHSR. Informe de encuesta de satisfacción de las usuarias del departamento de Gineco-Obstetricia..
14. León Cornejo CA. Nivel de satisfacción con el cuidado de enfermería de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina II del Hospital

- Alberto Sabogal Sologuren, Callao 2018. [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería] Lima-Perú. Universidad César Vallejo. 2018.
15. Alache Dolores RC. Satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería. Hospital San Juan de Dios. Caraz, 2017. [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería] Caraz-Perú. Universidad San Pedro. 2018.
 16. Anahua Arias PR, Mamani LLacho WA. Satisfacción del cuidado de enfermería en la persona hospitalizada. [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería] Arequipa-Perú. Universidad Nacional de San Agustín. 2019.
 17. Gómez Ramírez, Ana Ingrid; Gutierrez Gamboa, Norma; Marina Robalino, Claudia Paola; Jarama Carranza, Esther Cristina. Cuidado de enfermería y satisfacción en post cesáreas del servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Iquitos César Garayar García, 2016. [Tesis para optar el título de Magister de Ciencias de la Salud] Lima-Perú. Universidad Peruana Union. 2017.
 18. Beuzeville Barria RA. Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en los servicios de Gineco-Obstetrica y pediatria del Hospital Apoyo Iquitos de setiembre a noviembre del año 2017. [Tesis para optar el título de Médico Cirujano] Iquitos-Perú. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. 2018.
 19. Duran Ramírez E. Percepción de la calidad de atención de las pacientes puerperas por parto vaginal del servicio de obstetricia del Hospital. [Tesis para optar el título de Médico Cirujano] Iquitos-Perú. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. 2019.

20. Universidad I. Imoortancia de la calidad en la atención en los servicios de salud. [Online]; 2018. Acceso 14 de Setiembrede 2020. Disponible en: [Importancia de la calidad en la atención en los Servicios de Salud](#).
21. De la Cruz Vargas J. Satisfaccción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre - diciembre 2015. [Tesis para optar el título de Médico Cirujano] Lima-Perú. Universidad Ricardo Palma. 2018.
22. OPS-OMS. Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad d ela atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025. [Online]; 2019. Acceso 14 de Setiembrede 2020. Disponible en: [iris.paho.org › xmlui › bitstream › handle › CD57-12-s](https://iris.paho.org/bitstream/handle/CD57-12-s).

ANEXOS

Anexo Nº 1

Consentimiento Informado

Satisfacción sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de obstetricia del Hospital Iquitos César Garayar García 2020

INTRODUCCIÓN. -

Soy egresada de la Universidad Científica del Perú, del programa académico de Obstetricia, estoy realizando un estudio de investigación, cuyo objetivo es Determinar el grado de satisfacción de las usuarias sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión interpersonal, en el servicio de obstetricia del Hospital Iquitos César Garayar García 2020; por lo que se le pide que conteste unas preguntas relacionado al tema, los resultados permitirá mejorar la calidad de atención del profesional de enfermería, así mismo implementar estrategias de mejora. Su participación es completamente voluntaria.

El estudio permitirá obtener información a través de una encuesta en un solo momento, en la cual Ud. podrá realizar todas las preguntas que crea conveniente relacionado al estudio y no le generará ningún gasto. Si Ud. acepta participar en el estudio, se procederá a realizar la encuesta, La encuesta tendrá una duración máxima de 15 minutos, será totalmente anónima, respetando en todo momento la confidencialidad, no se consignará su nombre ni su número de documento de identidad, la información solo se usará para los fines del estudio, que al final del estudio las encuestas serán eliminadas.

Nombre del investigador:

Firma de la usuaria:.....

Fecha:.....

Anexo N° 2

**SATISFACCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION DE
ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL
IQUITOS CÉSAR GARAYAR GARCÍA 2020**

**Declaración y firma del participante
código:**

Yo.....

- He leído y comprendido la hoja de información que me ha sido entregada
- He podido hacer todas las preguntas que me preocupan del estudio
- He recibido respuestas satisfactorias a mis preguntas
- Comprendo que mi participación es voluntaria
- Se respetará el anonimato y la confidencialidad
- Se recolectará la información solo con fines de investigación

En tal sentido consiento que se me incluya en la investigación, para lo cual firmo este documento.

.....

Firma

.....

Día Mes Año

Anexo N° 3

Cuestionario de recolección de datos

SATISFACCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL IQUITOS CÉSAR GARAYAR GARCÍA 2020

I. Datos generales:

1. Edad:

15 a 19 años () 20 a 35 años () mayor de 35 años ()

2. Grado de instrucción:

Primaria completa () primaria incompleta ()

Secundaria completa () secundaria incompleta ()

Superior universitario completa () superior universitario incompleto()

Superior técnica completa () superior técnica incompleta ()

3. Procedencia:

Urbano ()

Rural ()

4. Estado civil:

Soltera () Conviviente () Casada ()

5. Ocupación:

Ama de casa () Independiente () Estudiante ()

6. Tipo de usuaria:

Nueva ()

Reingreso ()

II. Información interpersonal:

Nº	Dimensión interpersonal	Nunca	A veces	Siempre
1	La enfermera(o) le saluda al iniciar algún procedimiento			
2	La enfermera(o) se identifica antes de iniciar el procedimiento			
3	La enfermera(o) le identifica por su nombre			
4	La enfermera(o) le brinda información que Ud. solicita en forma clara y precisa			
5	La enfermera(o) se muestra dispuesta para ayudarla (levantar, caminar, ir al baño, etc)			
6	La enfermera(o) le da un trato amable y respetuoso			
7	La enfermera(o) le mira cuando le habla			
8	La enfermera(o) le explica antes de realizar algún procedimiento y solicita autorización			
9	La enfermera (o) se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor			
10	La enfermera (o) le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo			
11	La enfermera (o) lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud			
12	La enfermera (o) responde rápidamente a su llamado			
13	La enfermera (o) le pide que la llame si usted se siente mal			
14	La enfermera (o) le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite			

15	La enfermera (o) siempre está de buen animo			
16	La enfermera (o) se sienta con usted para entablar una conversación			
17	La enfermera (o) le escucha con atención			
18	La enfermera (o) le transmite confianza (seguridad en lo que hace) y tranquilidad			
19	La enfermera (o)le presta mayor atención en las horas de la noche			
20	La enfermera (o) involucra a su familia en su cuidado			
21	La enfermera (o) es amistosa y agradable con sus familiares y allegados			
22	La enfermera (o) es calmada			

Anexo N° 4

Matriz de consistencia

Titulo	Problema general y específico	Objetivo general y específico	Hipótesis general	Variables e indicadores	Tipo y diseño de investigación	Métodos y técnicas de investigación	Población y muestra de estudio
Satisfacción sobre el cuidado del profesional de enfermería en el servicio de obstetricia del hospital Iquitos César Garayar García 2020	<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es el grado de satisfacción de las usuarias sobre el cuidado del profesional de enfermería en el servicio de obstetricia del Hospital César Garayar García 2020?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿Cuáles son las características de las usuarias atendidas en el servicio de obstetricia – UCEO del Hospital Iquitos</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar el grado de satisfacción de las usuarias sobre el cuidado del profesional de enfermería en el servicio de obstetricia del Hospital Iquitos César Garayar García 2020.</p> <p>Objetivos específicos.</p> <p>1. Identificar las características de las usuarias atendidas en el servicio de obstetricia – UCEO del Hospital Iquitos</p>	El estudio por ser un estudio descriptivo no fue necesario plantear hipótesis.	<p>Variable dependiente (univariable)</p> <p>Satisfacción</p>	Cuantitativo Descriptivo Corte transversal Prospectivo	La técnica que se utilizo fue la Encuesta y el instrumento tipo Likert	<p>Población</p> <p>La población estuvo conformada por todas las usuarias hospitalizadas en el servicio de obstetricia- UCEO del Hospital Iquitos César Garayar García en el mes de octubre 2020, teniendo como referencia el promedio mensual de 80 usuarias.</p> <p>Muestra</p> <p>Tipo de muestreo</p>

	<p>César Garayar García 2020?</p> <p>2. ¿Cuál es el grado de satisfacción de las usuarias sobre el cuidado de enfermería en el servicio de obstetricia – UCEO en la dimensión interpersonal del Hospital Iquitos César Garayar García 2020.</p> <p>3. ¿Cuál es el grado de satisfacción de las usuarias según las características de las usuarias atendidas en el servicio de obstetricia – UCEO del Hospital Iquitos César Garayar García 2020?</p>	<p>César Garayar García 2020.</p> <p>2. Identificar el grado de satisfacción de las usuarias sobre el cuidado de enfermería en el servicio de obstetricia – UCEO en la dimensión interpersonal del Hospital Iquitos César Garayar García 2020.</p> <p>3. Identificar el grado de satisfacción de las usuarias según las características de las usuarias atendidas en el servicio de obstetricia – UCEO del Hospital Iquitos César Garayar García 2020.</p>					<p>La muestra se obtuvo mediante muestreo probabilístico, por conveniencia, del cual se obtuvo una muestra de 58 usuarias hospitalizadas en el servicio de obstetricia-UCEO del Hospital Iquitos César Garayar García en el mes de octubre 2020.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--