

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Obstetricia

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PUÉRPERAS ATENDIDAS  
EN SALA DE PARTOS DEL CENTRO OBSTÉTRICO  
EN EL HOSPITAL SANTA ROSA -  
PUERTO MALDONADO 2019

TESIS

Presentada por:

Bach. Maribel Alvis Porroa

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN OBSTETRICIA

TACNA - PERÚ

2021

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Obstetricia

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PUÉRPERAS ATENDIDAS EN SALA  
DE PARTOS DEL CENTRO OBSTÉTRICO EN EL HOSPITAL SANTA  
ROSA-PUERTO MALDONADO 2019

**TESIS**

**Presentada por:**

**Bach. MARIBEL ALVIS PORROA**

Para optar al Título Profesional de:

**LICENCIADO EN OBSTETRICIA**

Aprobado por.....UNANIMIDAD..... ante el siguiente jurado:



.....  
**Dra. Rinna Pilco Velázquez**  
**PRESIDENTA**



.....  
**Dra. Gema Sologuren García**  
**SECRETARIA**



.....  
**Dra. Leandra Lianca Ramos de Ríos**  
**VOCAL**



.....  
**MGR. Nérida Pérez Cabanillas**  
**ASESORA**

## **DEDICATORIA**

A Dios por guiarme en el trayecto de mi vida por ser mi fortaleza en mis momentos de debilidad.

A mis padres, Arcadio y Julia por ser el motor de vida, por siempre demostrarme su cariño y apoyo incondicional por sus tantos años de sacrificio, hoy me han permitido llegar a cumplir un objetivo más.

A mi hermano Silvio uno de los seres más importantes en mi vida que hemos sabido afrontar muchas adversidades gracias por tu siempre apoyo.

A mi asesora Mgr. Nérida Pérez Cabanillas que gracias a sus consejos y correcciones se pudo culminar este trabajo.

Al Ing. Deyson Ramírez Vilca por toda la colaboración brindada.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a mi alma mater la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Facultad Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Obstetricia a todos los docentes que han sido parte en mi formación profesional, gracias a sus conocimientos y grandes experiencias compartidas conmigo hoy puedo sentirme dichosa y contenta.

Al Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado por brindarme las facilidades para elaborar este trabajo de investigación.

A cada una de las usuarias entrevistadas, por dedicarme su tiempo y proporcionar la información requerida para esta investigación.

## CONTENIDO

	Pág.
<b>DEDICATORIA</b>	iii
<b>AGRADECIMIENTO</b>	iv
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO</b>	v
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	vii
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b>	viii
<b>RESUMEN</b>	ix
<b>ABSTRACT</b>	x
<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1. Descripción del problema	3
1.2. Formulación del problema	4
1.3. Objetivos	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación del problema	4
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes	6
2.1.1. Antecedentes internacionales	6
2.1.2. Antecedentes nacionales	8
2.2. Bases teóricas	12
2.2.1. Parto	12
2.2.2. Parto humanizado	14
2.2.3. Puerperio	16

2.2.4. Satisfacción	17
2.3. Definición de términos	22

### **CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO**

3.1. Tipo y diseño de la investigación	24
3.2. Ámbito de estudio	24
3.3. Población y muestra	24
3.3.1. Población	24
3.3.2. Muestra	24
3.4. Variables y operacionalización	26
3.6. Técnicas e instrumentos para recolección de datos	28
3.6.1. técnica	28
3.6.2. Instrumentos para la recolección de datos	28
3.6.3. Procedimiento para recolección de datos	28
3.7. Técnicas para el procesamiento de la información	29
3.8. Aspectos éticos	29

### **CAPÍTULO IV RESULTADOS 30**

### **CAPÍTULO V DISCUSIÓN 55**

### **CONCLUSIONES 57**

### **RECOMENDACIONES 58**

### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 59**

### **ANEXOS**

Anexo 01: Instrumento de medición	65
Anexo 02: Validación de instrumentos por juicio de expertos	68
Anexo 03: Prueba de confiabilidad del instrumento de medición	77
Anexo 04: Consentimiento informado	79
Anexo 05: Formato de validación	81
Anexo 06: Matriz de consistencia	84

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1 Características sociodemográficas	30
Tabla 2 Antecedentes obstétricos	32
Tabla 3 Nivel de empatía	33
Tabla 4 Ítems del nivel de empatía	35
Tabla 5 Análisis del nivel de empatía según características sociodemográficas	37
Tabla 6 Análisis del nivel de empatía según antecedentes obstétricos	39
Tabla 7 Nivel de calidad de atención	41
Tabla 8 Ítems del nivel de calidad de atención	43
Tabla 9 Nivel de calidad de atención según características sociodemográficas	45
Tabla 10 Nivel de calidad de atención según antecedentes obstétricos	47
Tabla 11 Nivel de satisfacción de las púerperas	49
Tabla 12 Nivel de satisfacción según características sociodemográficas	51
Tabla 13 Nivel de satisfacción según antecedentes obstétricos	53
Tabla 14 Interpretación del coeficiente de confiabilidad	77
Tabla 15 Resumen procesamiento de casos	78
Tabla 16 Alfa de Cronbach del instrumento de medición	78

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
Gráfico 1 Nivel de empatía	34
Gráfico 2 Nivel de calidad de atención	42
Gráfico 3 Nivel de satisfacción de púerperas	50

## RESUMEN

El presente estudio tiene por **objetivo** determinar el nivel de satisfacción de las puérperas atendidas en sala de partos del Centro Obstétrico en el Hospital Santa Rosa - Puerto Maldonado. **Material y método.** se trató de un estudio no experimental de corte transversal y de tipo descriptivo, la muestra estuvo conformada por 203 puérperas según criterios de inclusión y exclusión. Se utilizó como técnica la entrevista y como instrumento un cuestionario. **Resultados.** Dentro de las características sociodemográficas predominantes de la población el 46,8% tienen edades entre 18 a 25 años, en cuanto al estado civil el 91,1% son convivientes, tienen estudios secundarios el 88,7% y ocupación la de ama de casa con 82,8%; y en cuanto a los antecedentes obstétricos el número de paridad que predomina con 43,3% es la secundigesta, el 56,7% tuvo un embarazo con más de 6 controles y el 95,1% no asistieron a sesiones de psicoprofilaxis. En cuanto a la percepción de la empatía esta fue media con 40,9%, respecto a la calidad de atención fue media con 49,8%. **Concluyendo** que la población se muestra satisfecha con la atención recibida en el Centro Obstétrico del Hospital Santa Rosa.

PALABRAS CLAVE: Calidad de atención, empatía, satisfacción.

## ABSTRACT

**The objective** of the study is to determine the level of satisfaction of the puerperal women treated in the delivery room of the Obstetric Center at the Santa Rosa Hospital - Puerto Maldonado. **Material and method.** It was a non-experimental, cross-sectional, descriptive study, the sample consisted of 203 puerperal women according to inclusion and exclusion criteria. The interview was used as a technique and a questionnaire as an instrument. **Results.** Among the predominant sociodemographic characteristics of the population, 46.8% are between 18 and 25 years old, in terms of marital status, 91.1% are cohabiting, 88.7% have secondary education and occupation is that of a housewife with 82.8%; Regarding obstetric antecedents, the prevailing parity number with 43.3% is the second pregnancy, 56.7% had a pregnancy with more than 6 controls and 95.1% did not attend psychoprophylaxis sessions. Regarding the perception of empathy, this was average with 40.9%, regarding the quality of care it was average with 49.8%. **Concluding** that the population is satisfied with the care received at the Obstetric Center of Hospital Santa Rosa.

KEYWORDS: Quality of care, empathy, satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

La atención obstétrica de calidad es un derecho de las mujeres, dicha atención debe ser equitativa, oportuna, resolutive y eficaz. Realizar la medición de la satisfacción en la calidad de atención es un aspecto de importancia en los procesos de mejora en las instituciones (1).

Brindar una atención de calidad es actualmente una de las grandes prioridades para este sector a nivel nacional, a pesar que desde años atrás se iniciaron acciones para poder combatir la falta de calidad en los servicios de salud, a través de la implementación de resoluciones y directrices, sin embargo, los logros obtenidos no son del todo suficientes ni satisfactorios, puesto que la satisfacción de los usuarios debe ser permanente.

Basados en la información antes mencionada el presente trabajo tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las puérperas atendidas en sala de partos del Centro Obstétrico en el hospital Santa Rosa-Puerto Maldonado, con el firme propósito, de concientizar al personal de salud y recopilar información para la posterior propuesta de planes de mejora para las instituciones de salud a nivel nacional.

Para el logro de los objetivos de la investigación se estructuró siete capítulos. En primer capítulo se trata sobre el planteamiento del problema, se hace referencia de los fundamentos y formulación del problema, objetivos, justificación, limitaciones y la viabilidad del estudio. En el segundo capítulo presenta el marco teórico, que desarrolla los antecedentes de la investigación y las bases teóricas referentes a las variables de estudio.

En el tercer capítulo se desarrolla la metodología de la investigación que comprende el tipo y diseño de la investigación, ámbito de estudio, población y muestra, variables y su correspondiente

operacionalización, además de las técnicas de recolección y procesamiento de datos. En el cuarto y quinto capítulo se muestran los resultados y discusión.

Se finaliza con los capítulos seis y siete referentes a las conclusiones y recomendaciones, también incluye la sección de anexos que contiene los instrumentos utilizados en la investigación.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción del problema**

La satisfacción de la usuaria, es uno de los factores más importantes para la evaluación de calidad en la prestación de servicios, si no se brinda una atención obstétrica con calidad hay problemas de insatisfacción, significa que no se está cumpliendo con las expectativas del usuario.

Muchas de las puérperas del servicio gineco obstetricia no conocen los cuidados que se les debe proporcionar durante el periodo de puerperio y previo a ello. Esto es una de las causas para que puedan sentirse insatisfechas, a pesar de que se trate de cuidados de alta calidad, de ahí que es importante conocer su apreciación. La intervención de los personales de obstetricia en la prestación de servicios a las usuarias en esta fase, debe estar encaminada a orientar, acompañar, inspirar confianza, escuchar y responder a preguntas para satisfacer sus necesidades y proporcionar cuidados de calidad, seguros y oportunos, en busca de su bienestar físico y mental.

Este estudio de investigación se realiza con fines de mostrar una realidad que frecuentemente son pasadas por desapercibidas, como el nivel de satisfacción que las puérperas muestran durante y después de ser atendidas. Ya que en repetidas ocasiones refieren malos tratos e incluso abusos por parte de los profesionales de la salud, algunas relatan la falta de trato humanizado en el trabajo de parto, así como también la falta de orientación durante el proceso de parto, no obstante, algunas afirman maltrato físico en algunos casos. El estudio anuncia los diversos problemas que las usuarias perciben durante su atención.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las puérperas atendidas en sala de partos del Centro Obstétrico en el hospital Santa Rosa Puerto Maldonado?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de satisfacción de las puérperas atendidas en sala de partos del Centro Obstétrico en el hospital Santa Rosa-Puerto Maldonado.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar las características sociodemográficas y obstétricas de las puérperas atendidas en el hospital Santa Rosa - Puerto Maldonado.
- Identificar el nivel de satisfacción en calidad de atención según las puérperas atendidas en sala de partos del hospital Santa Rosa.

## **1.4. Justificación del problema**

Toda mujer tiene derecho a vivir una experiencia de parto positiva, que cumpla o supere las creencias y expectativas personales y socioculturales, ponerlo en práctica mostraría una gran evidencia que el personal de salud genera en los pacientes. la práctica no violenta en la atención del embarazo, parto y puerperio aseguraría el respeto de los derechos fundamentales, reproductivos y sexuales de las mujeres, además del recién nacido; reduciendo así las complicaciones perinatales y la mortalidad materna-neonatal siendo de relevancia en la investigación.

El presente estudio permite identificar el nivel de satisfacción que perciben las puérperas del hospital santa rosa de la ciudad de puerto Maldonado, durante y después de la atención del parto, utilizando como material la información real y verídica de las usuarias puérperas atendidas, esto ayudara a reconocer los diversos problemas para promover nuevas estrategias en la mejora de la calidad de atención por consiguiente la calidad de vida de las usuarias, así mismo esta investigación resalta los defectos reales para que los profesionales tomen en cuenta las actitudes apropiadas que contribuyan con la mejora de la atención en la sala de partos.

Los resultados de la investigación tendrán como finalidad servir de referencia a las futuras investigaciones y a los defensores de la salud de las mujeres para concientizar y elaborar iniciativas políticas sobre la importancia de la atención materna con calidad y calidez.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes**

##### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

**Blázquez, M.** (México 2018) realizó el estudio “Satisfacción del trato recibido durante el embarazo, parto y puerperio en un hospital público”, en un hospital de segundo nivel de atención, que atiende a población fuera del sector formal perteneciente a los servicios de salud ubicado en la ciudad de Xalapa, Veracruz. Aplicado a usuarias en puerperio inmediato de parto eutócico para conocer la satisfacción desde el control prenatal hasta el puerperio los Resultados fueron 114 encuestadas. El análisis bi-variado reportó mayor satisfacción en mujeres en unión libre, en la atención del parto y puerperio y, menor satisfacción en usuarias con mayor nivel de escolaridad, durante el puerperio. El turno nocturno del parto presentó el índice de satisfacción más alto llegando a la Conclusión que los resultados se relacionan con la teoría del Paradigma de la des confirmación, en este estudio se obtuvo una des confirmación nula (se cumplieron con las expectativas), sin embargo, a pesar de que los resultados mostraron de manera general buenos índices de satisfacción, se tiene que considerar aquellas usuarias que expresaron insatisfacción y proponer recomendaciones para mejorar la atención. (2)

**Lazo B. y Quezada R.** (Nicaragua – 2015), presentaron el trabajo “Nivel de satisfacción de las mujeres, en la atención del parto vaginal en la sala de puerperio fisiológico del Hospital Bertha Calderón Roque en el período de abril – agosto del 2014” tuvo como objetivo determinar la satisfacción materna con la experiencia del nacimiento de su hijo considerando a la parturienta como un todo en su evaluación integral. Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal, con muestreo probabilístico en las salas de puerperio fisiológico mediato del Hospital Bertha Calderón, se contó con una población de estudio

de 240 puérperas, Para su análisis estadístico se interpretó en porcentajes y frecuencias. Entre los hallazgos encontrados en este estudio se encontró el principal grupo etario que dio a luz fue las edades comprendidas entre 21 y 25 años, con escolaridad secundaria, unión estable de ocupación de ama de casa. Como tal se logró apreciar que las pacientes clasifican su experiencia de parto como positiva durante su proceso de parto vaginal. (3)

**González M.** (Colombia 2014), presentó su trabajo titulado “Satisfacción del cuidado de enfermería que tienen las gestantes hospitalizadas por pre eclampsia” buscó describir la satisfacción del cuidado de enfermería que le asignan las gestantes hospitalizadas por pre eclampsia, comparando el turno de la mañana con la tarde en un servicio de gineco-obstetricia correspondiente a una unidad de tercer nivel de atención en salud, en la ciudad de Bogotá la Metodología del estudio es descriptivo, comparativo con abordaje cuantitativo. La muestra estuvo constituida por 54 gestantes hospitalizadas por pre eclampsia los Resultados mostraron una descripción demográfica de las gestantes hospitalizadas por pre eclampsia, teniendo en cuenta la edad de las participantes (18 a 29 años) 26 participantes, (30 a 34 años) 33 participantes y (mayores de 35 años) 41 participantes. Así mismo se tuvo en cuenta la edad gestacional, el tipo de pre eclampsia (leve y/o moderada) y el número de gestaciones. También se realizó un análisis descriptivo de los turnos de la mañana y de la tarde; allí se evidenció que la dimensión accesibilidad tiene una diferencia de 3,7% en cuanto a la satisfacción del cuidado que ofrecen ambos turnos (mañana y tarde), la dimensión Explica y facilita son valoradas con los más altos puntajes para ambos turnos (72,2%). La dimensión conforta, monitorea y hace seguimiento, tienen una valoración similar para ambos turnos (59,3%) y la dimensión mantiene relación de confianza oscila una diferencia de 9,3% a favor del turno de la tarde donde llego a una Conclusión que la dimensión explica y facilita tiene similitud tanto para el turno de la mañana como la tarde, las participantes lo valoraron con un puntaje del 72.2% y el 27.8% de las participantes valoraron la dimensión como baja. La dimensión se anticipa se posicionó en un segundo lugar en el turno de la tarde

con el 64.8% y en el turno de la mañana se posicionó en el último lugar con el 48,1%. En la dimensión se anticipa se contempló una valoración más baja en el turno de la tarde con el 48,1%. La satisfacción del cuidado tuvo unas mínimas variaciones en las diferentes dimensiones. (4)

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

**Peñalba O.** (Juliaca 2015), investigó “Satisfacción de las usuarias con la atención del parto horizontal en el Hospital Carlos Monge Medrano y parto vertical en el Centro de Salud Adriana Juliaca, 2015”, se planteó un estudio de tipo explicativo y comparativo. La muestra estuvo conformada por 80 madres atendidas por parto vertical y 233 madres atendidas con parto horizontal, Los resultados obtenidos fueron: El 51.1% de las usuarias atendidas con parto horizontal en el Hospital Carlos Monge Medrano, presenta satisfacción buena con la respuesta rápida, 43.3% satisfacción regular con la empatía, 43.8% con la confiabilidad y 75.1% con los aspectos tangibles; sin embargo, la satisfacción es mala con la seguridad en el 59.7% de las usuarias. Las usuarias atendidas con parto vertical en el Centro de Salud “Santa Adriana”, en el 88.8% de las usuarias presentan satisfacción buena con la respuesta rápida, así mismo el 80.0% con la empatía, 83.8% con seguridad, 90% con la confiabilidad y 52.5% con los aspectos tangibles. En forma global encontramos que el 69.1% de las usuarias atendidas con parto horizontal en el hospital Carlos Monge Medrano tienen satisfacción regular; mientras el 92.5% de las usuarias atendidas con parto vertical presentan satisfacción buena. Por tanto, concluyo que el parto vertical genera buena satisfacción en las usuarias del Centro de Salud Santa Adriana ( $p=0.000$ ) y el parto horizontal satisfacción regular en el Hospital Carlos Monge Medrano. (5)

**Hilario O.** (Lima 2017), presentó su investigación “Satisfacción del usuario externo en la atención del parto en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II Los Olivos, 2015” el método fue deductivo; la investigación fue básica, descriptiva, con enfoque cuantitativo; diseño no experimental, transversal. Se encuestó a 259 de 790 usuarias atendidas durante el año 2015. El 56% de usuarios se

encontraron satisfechas con la calidad de atención recibida, seguidos del 44% de usuarias insatisfechas. El 25% se encontraron satisfechas con el Abastecimiento de Farmacia durante la atención recibida, seguidos del 75% de usuarias insatisfechas. El 80% se encontraron satisfechas, ya que fueron atendidas inmediatamente, seguidos del 20% de usuarias insatisfechas. El 73% se encontraron satisfechas al recibir un trato amable durante la atención recibida, seguidos del 27% de usuarias insatisfechas. El 62% se encontraron satisfechas, ya que recibieron información en planificación familiar completa y oportuna, seguidos del 38% de usuarias insatisfechas. El 89% tuvieron privacidad y confort durante su estadía al dar a luz, seguidos del 11% de usuarias insatisfechas. El 91% se encontraron satisfechas ya que refirieron que los servicios higiénicos y pasadizos se encontraron limpios, seguidos del 9% de usuarias insatisfechas. El 95% recomendarían la atención de parto a sus familiares, seguidas del 5% de usuarias que se encontraron insatisfechas. El 75% de usuarias demostró satisfacción al respetarse sus derechos e integralidad durante su atención en el establecimiento de salud, mientras el 25% demostró insatisfacción. (6)

**Patrocinio R.** (Lima 2014), presentó su trabajo titulado “Nivel de satisfacción de la puérpera sobre el cuidado integral que brinda la enfermera en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima 2013”, tiene como objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción de la puérpera sobre el cuidado integral que brinda la enfermera. Material y método: El estudio es de tipo cuantitativo, de nivel aplicativo, método descriptivo simple y corte transversal. La población se seleccionó mediante el muestreo probabilístico tipo aleatorio simple con el método de poblaciones finitas se obtuvo una muestra conformada por 64 puérperas, donde se llegó a una conclusión que el nivel de satisfacción de la puérpera se encuentra 53.1% (34) en el nivel medianamente satisfecha para el cuidado integral que brinda la enfermera en el servicio de Ginecobstetricia, el 25% refiere estar insatisfechas y el 21.9% se encuentran satisfechas con los cuidados recibidos. Las puérperas 40.6% manifestaron sentirse medianamente satisfechas y un

37.5% están satisfechas con los cuidados brindados respecto a la dimensión biológica. Sin embargo, cabe destacar que se encontró 60.9% de satisfacción media y un 20.3% de insatisfacción en la dimensión emocional, a su vez un 33% de satisfacción media y 28.1% de insatisfacción en la dimensión social, y por último un nivel medio de satisfacción siendo el 45.3% y 39.1% de insatisfacción en la dimensión espiritual. (7)

**Izquierdo G. y Sosa L.** (Tumbes 2017), realizaron el estudio “Nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de obstetricia del Hospital II-1 Saul Garrido Rosillo; Tumbes 2016”, se planteó un estudio de tipo descriptivo simple de corte transversal y la población estudiada estuvo conformada por un total de 233 usuarias, las cuales cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión; el método utilizado fue la encuesta y la técnica entrevista directa, el mismo que está validado por el MINSA a nivel nacional, y se aplicó en el Servicio de Obstetricia en las áreas de Emergencia y Hospitalización, incluye en su estructura 22 preguntas de expectativas y percepciones, respectivamente, distribuidas en cinco dimensiones. Los resultados reportados en la presente investigación según el nivel de satisfacción fueron que las usuarias satisfechas en la dimensión fiabilidad fue de (47.15%), capacidad de respuesta (47.8%), seguridad (41.95%), empatía (49.95%), aspectos tangibles (17%) y de manera general según la evaluación propuesta por SERVQUAL, en el área de Hospitalización el (66.2%) de insatisfechas por lo que debe mejorar (> de 60%) y el área de emergencia (57.5%), está en proceso de mejora (40-60%). Por lo tanto, el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de obstetricia es de (38.15%) y las usuarias insatisfechas (61.85%). (8)

**Gonzales k.** (Loreto 2017), investigó “Calidad de atención y satisfacción del usuario en atención de parto, de púerperas atendidas en servicio de obstetricia del Hospital Regional de Loreto, junio-julio 2017”; el tipo de investigación fue cuantitativa, el diseño que se empleó fue el no Experimental de tipo correlacional, la población estuvo conformada por conveniencia, la

muestra estuvo conformada por 91 usuarias atendidas del servicio de hospitalización de Centro Obstétrico, mayo-junio 2016, la técnica que se empleó en la recolección de datos fue la encuesta. Entre los resultados más importantes se tiene: La Calidad de atención, Bueno con el mayor predominio de 57,1%, mientras que solo excelente y malo obtuvieron 0%. Grado de satisfacción, Poco satisfecho con el mayor predominio de 99%, mientras que solo muy satisfecho y satisfecho obtuvieron 0%.  $\chi^2 P = 0.43 (>0.05)$  No existe relación significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del servicio de Hospitalización de Centro Obstétrico del Hospital Iquitos "Cesar Garayar García" mayo y junio, 2016 de la ciudad de Iquitos. (9)

**Vera B. y Oliver I.** (Lima 2017), realizaron el estudio "Nivel de satisfacción en la atención de parto vaginal en puérperas primíparas inmediatas del servicio de bajo riesgo del hospital san juan de Lurigancho, mayo - junio 2017" tuvo como objetivo identificar el nivel de satisfacción en la atención de parto vaginal en puérperas primíparas. Los resultados a los que llegaron fueron que el nivel de satisfacción global en la atención de parto vaginal en puérperas inmediatas del servicio de bajo riesgo del hospital san juan de Lurigancho, fue satisfecha con el 71.2% seguido de un 18.4% que se encuentran totalmente satisfechas. En la satisfacción por dimensiones se observa de manera general que todas las dimensiones presentan satisfacción de parte de las usuarias, pero con una revisión más exhaustiva se puede observar que en la dimensión seguridad un 28% de las puérperas se siente indecisa en cuanto al grado de satisfacción, en la dimensión confianza existe un 21.6% que también muestra indecisión y en la dimensión respuesta rápida se aprecia que el 24% de la población entrevistada se encuentra indecisa, siendo esta la dimensión con mayor porcentaje de puérperas indecisas en cuanto a la satisfacción de la atención de parto vaginal realizado por personal obstetra. (10)

**Morales Y.** (Lima 2019), presentó en su investigación titulada "Percepción de la calidad de atención del parto y violencia obstétrica en puérperas inmediatas de dos Maternos Infantiles de Lima" La investigación tuvo como objetivo

comparar la percepción de la calidad de atención del parto y violencia obstétrica en puérperas inmediatas del CMI del Cono Norte y Sur de la Ciudad de Lima. Material y métodos: El estudio cuenta con un diseño no experimental transversal, descriptivo-comparativo. La muestra estuvo conformada por 327 puérperas inmediatas (195-Norte y 132-Sur). Se aplicaron 2 encuestas (Calidad de atención SERVPERF) y (Violencia obstétrica-OVO). El análisis estadístico se realizó en SPSS. Resultados: La percepción global de la calidad de atención estuvo acentuada en la Satisfacción Moderada con 47.7% y 50.8% para Norte y Sur respectivamente. El 21% de puérperas del Norte percibieron Violencia Obstétrica, mientras que el Sur obtuvo 18.2%. El CMI del Norte tuvo mayor insatisfacción en la dimensión Empatía, Seguridad y Confianza (16%, 10.8% y 18.5%). El CMI del Sur presenta mayor trato deshumanizado 30.3%, mientras que el Cono Norte tiene mayor violencia ejercida en la dimensión Medicalización y Patologización (56,4%) y los partos no espontáneos son más frecuentes en el CMI del Cono Norte (33.3%). Conclusiones: Más del 90% de las puérperas inmediatas de ambos establecimientos estuvieron satisfechas con la atención recibida, además se observa una baja percepción de Violencia Obstétrica global por las puérperas inmediatas del Cono Norte y Sur de la Ciudad de Lima. (11)

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Parto**

El parto humano, también llamado nacimiento, es la culminación del embarazo humano hasta el periodo de la salida del bebé del útero. La edad de un individuo se define por este suceso en muchas culturas. Se considera que una mujer inicia el parto con la aparición de contracciones uterinas regulares, que aumentan en intensidad y frecuencia, acompañadas de cambios fisiológicos en el cuello uterino. (12)

El parto natural es una manera de dar a luz con poco uso de la tecnología y dejando que la naturaleza siga su curso. Esto puede incluir lo siguiente:

- atravesar el trabajo de parto y el alumbramiento sin la ayuda de medicamentos, incluidos los analgésicos, como las epidurales
- usar pocas intervenciones médicas (o ninguna), como el monitoreo fetal continuo y las episiotomías (un corte que se realiza en la zona que se encuentra entre la vagina y el ano para hacer espacio para el bebé durante el alumbramiento)
- permitir que la mujer dirija el trabajo de parto y el proceso de alumbramiento, haciéndolo de un modo en el que se sienta cómoda.

Muchas mujeres con embarazos de poco riesgo optan por un alumbramiento natural para evitar los posibles riesgos de los medicamentos para la madre y el bebé. Los analgésicos pueden afectar el trabajo de parto: puede haber una caída de la tensión arterial, el trabajo de parto podría acelerarse o hacerse más lento, podría sentir náuseas y tener la sensación de falta de control.

Pero muchas mujeres optan por el parto natural para sentirse más en contacto con la experiencia del alumbramiento y para afrontar el trabajo de parto de manera proactiva.(13). En algunos embarazos catalogados como de riesgo elevado para la madre o el feto, el nacimiento ocurre por cesárea: la extracción del bebé a través de una incisión quirúrgica en el abdomen.

La tasa de mortalidad materna sin asistencia médica (que incluye el embarazo, parto y puerperio, siendo el parto el momento de mayor riesgo) es de alrededor de 1 en 150. Por su parte, la tasa de mortalidad neonatal sin asistencia médica es mucho mayor y a tasa de morbilidad para ambos, es decir, enfermedad y secuelas, es evidentemente aún más elevada. Esto se constata observando las estadísticas históricas previas a la introducción de las técnicas de asepsia y antisepsia, así como el uso de líquidos intravenosos, transfusiones, antibióticos, oxitocina, antihipertensivos, cirugía y muchos otros procedimientos médicos.

Desafortunadamente estas elevadísimas tasas de mortalidad persisten en los partos naturales sin ninguna asistencia médica que siguen sucediendo en

numerosos países debido a la falta de acceso a los recursos sanitarios o por razones ideológicas. (14)

## **2.2.2. Parto humanizado**

### **2.2.2.1. Definición de parto humanizado**

El parto humanizado o parto respetado es una modalidad de atención del parto caracterizada por el respeto a los derechos de los padres y los niños en el momento del nacimiento. Considera los valores de la mujer, sus creencias, y sentimientos respetando su dignidad y autonomía durante el proceso de dar a luz. Esta perspectiva tiene dos lados: el punto de vista de la madre o la pareja y el del bebé. Desde el punto de vista del bebé, uno de los pioneros del parto humanizado es el obstetra francés Frederick Leboyer. Ya en 1975 publicó su libro “Nacimiento sin violencia” que fue muy provocador en su época. Revolucionó la forma de atender partos en Europa, y lo sigue haciendo en el mundo. Leboyer se coloca en la perspectiva del bebé y describe las posibles percepciones y sentimientos del feto antes, durante y después de nacer.

Esto le lleva a proponer métodos más suaves y sensibles de atender partos, con el fin de reducir el estrés del bebé al pasar de un mundo acuático, oscuro y tranquilo al mundo aeróbico, luminoso y ruidoso, como por ejemplo: bajar las luces y las voces en la sala de partos, poner el bebé piel a piel con su madre inmediatamente después de nacer, cortar el cordón umbilical después de unos minutos para permitir una transición paulatina de la respiración umbilical a la pulmonar, y ofrecer un masaje cariñoso o un baño caliente y relajante al recién nacido. (15)

Desde el punto de vista de la madre, un parto humanizado, sea por parto natural o incluso por cesárea en caso de una indicación médica justificada significa, sobre todo, una cosa: respeto hacia la mujer, su cuerpo, su intimidad, sus posibles miedos, su voluntad y necesidad de ser informada de los riesgos

y beneficios, y sus deseos y expectativas para concluir el embarazo, es decir, hacerla protagonista de las decisiones acerca de su parto.

#### **2.2.2.2. Los beneficios para la madre**

El parto es la forma natural en que los bebés nacen y el cuerpo de las mujeres tiene mecanismos naturales para desencadenarlo y llevarlo a cabo. En el parto el personal de salud crea un entorno de respeto y tranquilidad, permite que la mujer se sienta empoderada como protagonista, e incentiva a la mujer a confiar en su cuerpo y su capacidad natural de dar a luz, evitar medicaciones contra el dolor y adoptar la posición en la cual ella se sienta más cómoda durante el trabajo de parto. Sin embargo, en el modelo de atención que predomina hoy en día, la mujer llega a pasar varias horas acostada durante el trabajo de parto. En el momento del nacimiento, es llevada a una sala en donde debe adoptar una posición llamada “ginecológica”, que, a pesar de ser conveniente para los médicos, es incómoda para la mujer y puede aumentar el riesgo de contracturas musculares y desgarros de tejidos.

Uno de los médicos ecuatorianos que promueven proactivamente el parto humanizado es el Dr. Alex Escandón quien en 2016 recibió el premio en salud de la Organización Internacional para la Capacitación e Investigación Médica (IOCIM). En su opinión, desde el punto de vista médico y humano, la opción preferida antes de considerar intervenciones médicas debe darse las opciones lo más natural posible. Los beneficios físicos expuestos de un parto humanizado, se suma el bienestar emocional para la pareja cuando se crea un entorno de tranquilidad y respeto antes, durante y después del parto por parte de los profesionales y se permite la presencia y participación del padre. (16)

En noviembre de 2004, se promulgó en Argentina la Ley Nacional 25.929 de Derechos de Padres e Hijos durante el proceso de nacimiento y se emitió, por parte del Senado de la Nación, la Declaración de Interés del Sistema Nacional de Información Mujer sobre Difusión del Parto Humanizado. De carácter

obligatorio en toda la Argentina, tanto en instituciones públicas como privadas, se establece que todas las mujeres tienen derecho a: (17)

- Ser protagonistas de su parto
- Ser consideradas personas sanas
- Decidir lo que necesitan en cada momento
- Ser informadas de todo lo que ocurre
- Elegir con libertad una compañía de sus afectos
- Elegir la posición para parir
- Expresar sus emociones
- Efectuar los rituales que acostumbra su cultura
- Ser respetadas en su intimidad

### **2.2.3. Puerperio**

Puede definirse como el periodo de tiempo que va desde el momento en que el útero expulsa la placenta hasta un límite variable, generalmente 6 semanas, en que vuelve a la normalidad el organismo femenino. Se caracteriza por una serie de transformaciones progresivas de orden anatómico y funcional que hacen regresar paulatinamente todas las modificaciones gravídicas (involución puerperal). Tras un parto, siempre quedan señales indelebles que indican que lo hubo, aún después de muchos años, sobre todo si el parto fue intervenido.

La involución, especialmente del aparato genital, y el establecimiento de la lactancia, son los hechos más característicos del puerperio, condicionando en general esta última que no se recupere el ciclo menstrual hasta al cabo de unos meses, incluso años, si la lactancia es a demanda y prolongada.

Este periodo de tiempo se divide clásicamente en:

- Puerperio inmediato: las primeras 24 horas.

- Puerperio precoz o propiamente dicho: desde el 2 al 7 10 días (primera semana).
- Puerperio tardío: hasta los 40 45 días (retorno de la menstruación)

Cada vez se tiene más en consideración lo que algunos especialistas han denominado puerperio alejado, que se extenderá desde los 45 días hasta un límite impreciso. Algunos consideran a la mujer puérpera hasta que tiene la primera menstruación tras el parto, otros hablan de un “puerperio psicológico”, que tiene que ver con cambios emocionales y a nivel cerebral, que podría durar entre uno y dos años. Este puerperio alejado es un concepto todavía abstracto, que muchos profesionales de la salud no admiten, sobre todo por su imprecisión y subjetividad, pero que evidentemente existe, y las mujeres son testigos de ello. (18)

#### **2.2.4. Satisfacción**

##### **2.2.4.1. Definición**

La definición del término satisfacción, ha sido algo ampliamente debatido y discutido en las ciencias psicológicas. El desarrollo alcanzado por las ciencias médicas en la actualidad pone en la necesidad de evaluar la calidad de los procesos asistenciales que se brindan en salud y ha sido necesario retomar el concepto de satisfacción, como uno de los indicadores de excelencia en la prestación de los servicios. (19)

La satisfacción de los usuarios de salud no solo es un indicador de excelencia, es más aún, un instrumento de la excelencia. Su implementación como un indicador de excelencia de la calidad, solo es posible si se tienen en cuenta (19):

- Las complejidades del proceso de satisfacción y las prácticas institucionales de ellas derivadas. La orientación del comportamiento institucional (el hospital), grupal (los servicios) e individual (el

trabajador, el especialista, el técnico, entre otros) en la consideración de la satisfacción.

- La aplicación de una correcta metodología que permita evaluar los diferentes indicadores de satisfacción de una manera científica, profesional y útil.

Aunque satisfacer las expectativas de los usuarios de los servicios de salud constituye un proceso complejo de intersubjetividades, el fin último de la prestación de los servicios de salud no se diferencia de la de otro tipo de servicio: satisfacer a los usuarios (pacientes y acompañantes). Pero solo se puede satisfacer a los usuarios realmente, si los trabajadores que brindan los servicios también se encuentran satisfechos, y esto hace más compleja aún la trama y las acciones encaminadas por los gestores de estos servicios, para lograr un funcionamiento que cumpla con todas las condiciones necesarias para el logro de una excelencia. (20)

La satisfacción del paciente es una respuesta emocional y subjetiva, que debe manifestarse conforme se avanza en el conocimiento de los tipos de paciente; esto se sustenta en que existen diferencias educativas, sociales y económicas; por lo tanto, la satisfacción, como percepción de la calidad, varía de una persona a otra, en función de sus conocimientos, valores, recursos individuales, edad, sexo y algunos factores de morbilidad. (21)

La satisfacción es la valoración de la calidad de la atención en los servicios de salud, con relación a las expectativas y percepciones de la atención prestada. Siendo que la expectativa se refiere al servicio que el usuario espera recibir y las percepciones a la percepción del usuario sobre el servicio recibido. Las expectativas y percepciones de los usuarios se refieren a seis dimensiones de la atención, conforme se detalla a seguir: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. (22)

#### **2.2.4.2. Factores de la satisfacción**

La satisfacción del usuario es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y su calidad ha venido cobrando mayor atención en salud pública, siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud. Aunque es cierto que existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición, también es importante la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios de salud desde una perspectiva multidimensional, los siguientes factores que influyen en la satisfacción. (23)

- Factores individuales: demográficos (edad, sexo, raza, etc.), sociales (estado civil, grupo social, nivel de estudios, dinámica organizacional de la comunidad, redes de participación social, etc.), económicos (nivel de ingresos y gastos), culturales (etnia, expectativas, concepciones culturales sobre los servicios de salud y el proceso salud-riesgo-enfermedad, etc.) y experiencia con el servicio (desenlace del contacto previo entre el usuario y el servicio).
- Factores familiares/sociales: experiencias de amigos con el servicio, familiares, de la red social circundante, conducta y concepción del entorno familiar sobre el proceso salud-enfermedad.
- Factores del servicio de salud: de accesibilidad geográfica (distancia al servicio de salud) y otros dependientes de la propia organización del servicio de salud (comunicación interpersonal, resolución del servicio, tiempo de espera para la atención, eficacia de las acciones, trato y cordialidad del personal, disponibilidad de medicamentos, confort del local, privacidad).

### **2.2.4.3. La satisfacción como medida de la calidad**

El sentido de la satisfacción como medida de la calidad se fundamenta en lo que se supone que ocurre cuando se expresa satisfacción o insatisfacción. Se debe anotar al margen que la adopción de la satisfacción como medida o indicador de la calidad refleja la presión, no sólo por monitorear y mejorar la prestación de los servicios de salud, sino, además, por incluir el punto de vista del paciente en el proceso de auditoría. En la actualidad, la medida de la satisfacción del usuario o paciente con los cuidados de salud recibidos, si bien es uno de los métodos utilizados para evaluar la calidad, es, también, una forma de promover su participación en el sistema de salud.

Sin embargo, La medida de la calidad a través de la satisfacción tiene otros problemas. Se subraya, por ejemplo, que las respuestas satisfactorias que muestran los estudios empíricos no necesariamente reflejan buena calidad, ya que la insatisfacción podría estar asociada sólo con situaciones desfavorables extremas, de manera que la satisfacción sólo significaría que no ocurre nada extremadamente malo. (24)

### **2.2.4.4. Naturaleza de la calidad**

No es fácil describir qué entendemos corporativamente por “calidad en salud”. Hay muchas respuestas porque son muchos los ámbitos a los que nos podemos estar refiriendo. Para empezar a describir las ideas que todos tenemos muy claramente, acordemos en principio que entendemos por “Calidad, la totalidad de funciones, características (ausencia de deficiencias de un bien o servicio) o comportamientos de un bien producido o de un servicio prestado, que les hace capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores. Se trata de un concepto subjetivo dado que cada individuo puede tener su propia apreciación o su particular juicio de valor acerca del producto o servicio en cuestión” Esta es una definición que, aunque consideramos bastante extensa, es muy completa, porque nos permite realizar un análisis ulterior de su contenido.

La definición expresa tres conceptos que estimamos de vital importancia: el primero que Calidad “es la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio”. No hay calidad que se pueda medir por solamente la apreciación o el análisis de alguna de las partes constitutivas del servicio recibido. La calificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando “todas las características, funciones o comportamientos”. (25)

El segundo concepto que deseamos destacar, (porque lo consideramos de suma importancia), es que “se considera un bien o un servicio con calidad cuando logra su fin, que es satisfacer las necesidades de los consumidores”. Aquellos que no lo logra, no se consideran que son de calidad. Cliente que no sale satisfecho de un consultorio de un médico, no percibirá que fue atendido de buena manera (como a él le hubiera gustado, habiendo satisfecho sus expectativas) no habrá recibido una atención “de calidad”. No importa lo que el profesional piense o de lo que esté convencido. Tampoco importarán ante los ojos del paciente, los resultados médicos que obtenga del tratamiento recomendado. El profesional de la salud podrá creer que trabajó calificadamente, pero si no satisfizo las necesidades del paciente, éste no lo volverá a buscar por sobre todos los demás. Lógicamente que, ante una menor percepción de haber sido atendida adecuadamente, la persona estará convencida que no recibió calidad, habrá menos satisfacción y más desagrado. (25)

El tercer elemento fundamental de la definición es que la calidad es un concepto subjetivo, ya que lo que para una persona es bueno, para otra inclusive puede ser considerado como “de mala calidad”. El grado de exigencia depende de una serie de circunstancias siendo fundamentalmente aquellas de orden cultural, social y económico. En salud sabemos que las personas de bajo nivel social se conforman con ser atendidos por el profesional, no importándoles en muchos casos tener que sufrir largos períodos de espera y que le sean otorgadas citas muy espaciadas y otras

circunstancias que no son aceptadas por personas de otro nivel quienes están acostumbradas a otro tipo de atención y que, por ende, exigen más. (25)

### **2.3. Definición de términos**

- Calidad de atención: grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios. Esta definición de calidad de la atención abarca la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, e implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención basada en datos probatorios que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios: los pacientes, las familias y las comunidades. (26)
- Empatía: es el sentimiento de identificación con alguien o la capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos. Además, es uno de los requisitos de la inteligencia emocional y está relacionada con la comprensión, el apoyo y la escucha activa. (27)
- Percepción: La percepción consiste en interpretar los estímulos que fueron recibidos por los sentidos que ayudan a identificar los objetos y acontecimientos. En este sentido, la percepción posee dos etapas: la sensorial e intelectual, ya que las sensaciones no proporcionan la visión real y completa y debe de ser completada por el intelecto. (28)
- Puérpera: Etapa que atraviesa una mujer después de dar a luz y antes de recuperar el mismo estado que tenía antes de quedar embarazada. (29)

- Parto humanizado: Es el proceso de atención de parto en el que se busca tomar en cuenta las opiniones, necesidades y valoraciones emocionales de la mujer como protagonista de su parto, y sus familiares; además de adoptar medidas y procedimientos que sea beneficiosos, evitando prácticas intervencionistas innecesarias con la finalidad de crear un momento especial y en condiciones de dignidad humana. (30)

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Tipo y diseño de la investigación**

El diseño de la presente investigación fue no experimental de corte transversal y es un tipo de estudio descriptivo.

#### **3.2. Ámbito de estudio**

El estudio se realizó en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.

#### **3.3. Población y muestra**

##### **3.3.1. Población**

Según el Repositorio Único Nacional de Información en Salud (REUNIS) del Ministerio de Salud (MINSA), la cantidad de 613 partos atendidos en la ciudad de Puerto Maldonado de las cuales 433 son partos eutócicos fueron atendidos en el periodo de diciembre a febrero del 2019 a 2020 en el Hospital Santa Rosa.

##### **3.3.2. Muestra**

Para el cálculo del tamaño de la muestra se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio, calculado en 203 púerperas atendidas en la sala de partos del Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado.

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

**Dónde:**

Tamaño de población

N = 431

Nivel de confianza	$Z_{\alpha} = 1,96$
Proporción a favor	$P = 0,5$
Proporción en contra	$q = 0,5$
Error en precisión	$d = 0,05$

**Reemplazando:**

$$n = \frac{431 \times (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{(0,05)^2 \times (431 - 1) + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{413.9324}{2,0354}$$

$$n = 203,36$$

$$n = 203$$

**Criterios de inclusión:**

- Usuaris mayores de 15 años.
- Usuaris que hayan sido atendidas en el Hospital Santa Rosa.
- Usuaris que acepten ser encuestadas.
- Usuaris en condiciones de alta médica.
- Usuaris de parto eutócico.

**Criterios de exclusión:**

- Usuaris menores de 15 años.
- Usuaris con discapacidad de tomar decisiones por si mismas (discapacidad mental, discapacidad para poder hablar, problemas visuales).
- Usuaris que no deseen participar en las encuestas.
- Pacientes de parto distócico.

### 3.4. Variables y operacionalización

Dimensión	Indicador	Unidad	Tipo	Nivel medición
Características sociodemográficas	– Edad	Años	Cuantitativo	Nominal
	– Estado civil	Soltera Casada Conviviente Viuda Divorciada Separada	Cualitativo	Nominal
	– Grado de instrucción	Sin estudio Primaria Secundaria Superior técnico Superior universitario	Cualitativo	Ordinal
	– Ocupación	Ama de casa Independiente Dependiente Otros	Cualitativo	Ordinal
	– Idioma	Castellano Quechua Castellano – quechua Aymara Castellano – aymara Otros	Cualitativo	Nominal
Datos obstétricos	– Número de paridad	Primigesta Segundigesta Múltipara	Cualitativo	Nominal
	– Número de controles	Ninguno 1 a 3 4 a 6 Más de 6	Cualitativo	Nominal
	– Sesiones de psicoprofilaxis obstétrico	Si No	Cualitativo	Nominal
Nivel de empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Escucho sus problemas.</li> <li>– Indiferente al dolor.</li> <li>– Atención a sus necesidades biológicas.</li> <li>– Cuidados después del parto para cubrir necesidades emocionales</li> <li>– Información brindada.</li> <li>– Número de personas que ingresan a su habitación.</li> </ul>	Muy bien Bien Regular Mal Muy mal	Cualitativo	Ordinal

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Respuesta oportuna a sus necesidades.</li> <li>– Respeto a su intimidad.</li> <li>– Comodidad en sala de partos.</li> <li>– Trato brindado en sala de partos.</li> </ul>			
<p>Calidad de atención</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Presentación del personal frente a la usuaria.</li> <li>– Atención durante el nacimiento.</li> <li>– Experiencia frente al dolor.</li> <li>– Permiso para examinarla.</li> <li>– Condición de sala de partos.</li> <li>– Acompañamiento de pareja o familia.</li> <li>– Permiso para realizar cualquier procedimiento.</li> </ul>			

### **3.6. Técnicas e instrumentos para recolección de datos**

#### **3.6.1. técnica**

En el presente trabajo de investigación la técnica que se empleó fue la entrevista que nos permitió recolectar información acerca de los hechos sobre las usuarias puérperas atendidas en la sala de partos.

#### **3.6.2. Instrumentos para la recolección de datos**

El instrumento que se utilizó es un cuestionario que se tomó como referencia de la investigación del Médico Cirujano Karen Lizeth Muñoz Aguilar y su estudio titulado: "Satisfacción del trato recibido durante el embarazo, parto y puerperio en un hospital público de la ciudad de Xalapa, Veracruz", las cuales fueron modificadas para la realización del presente estudio, el cuestionario consta de 25 preguntas dividido en cuatro dimensiones: características sociodemográficas conformado de 4 preguntas, antecedentes obstétricos conformado de 3 preguntas, nivel de empatía conformado por 11 preguntas y calidad de atención conformada por 7 preguntas las mismas que fueron validadas utilizando estadística ALFA DE CRONBACH, que representa a 0.683 considerada confiable, así mismo el instrumento también fue validado por juicio de expertos de trayectoria reconocida.

#### **3.6.3. Procedimiento para recolección de datos**

Se solicitó el permiso correspondiente a las autoridades del Hospital Santa Rosa, una vez aprobada la autorización se procedió a la recolección de datos a partir de encuestas realizadas a las puérperas en condición de alta, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión del estudio. Así mismo se realizó un consentimiento informado a todas las pacientes que acepten participar en el presente estudio, se les informó los objetivos de la investigación, y se les explicó la confidencialidad de los datos, se respondieron las preguntas y luego se procedió a la firma del consentimiento informado.

### **3.7. Técnicas para el procesamiento de la información**

Se realizó de forma automatizada con el uso de medios informáticos. Para ello se empleó soporte informático mediante SPSS V25.0, paquete o software estadístico con recursos para el análisis descriptivo de las variables, además del software ofimático Excel, caracterizado por sus potentes recursos gráficos y funciones que facilitan el ordenamiento de datos.

Para el análisis de los datos se empleó técnicas y medios de la estadística descriptiva, a través de tablas de frecuencia absoluta y relativa, estos permitieron la presentación de datos procesados y ordenados según sus categorías, niveles y clases correspondientes.

### **3.8. Aspectos éticos**

El estudio fue realizado tomando en cuenta los principios de investigación con seres humanos de la Declaración de Helsinki II, asimismo contó con el permiso del responsable del Hospital Santa Rosa de la ciudad de Madre de Dios para poder realizar la recolección de datos significativos para el proyecto. Además, se pidió firmar el consentimiento informado a los elementos de la muestra, indicándoles a cada uno que no se realizará ningún procedimiento que ponga en peligro su integridad física y mental.

## CAPÍTULO IV RESULTADOS

**Tabla 1**  
*Características sociodemográficas*

		Frecuencia	%
Edad	Menos de 18 años	6	3,0
	18 a 25 años	95	46,8
	26 a 33 años	67	33,0
	Más de 33 años	35	17,2
Estado civil	Casado	13	6,4
	Conviviente	185	91,1
	Soltero	4	2,0
	Otro	1	0,5
Grado de instrucción	Primaria	13	6,4
	Secundaria	180	88,7
	Superior técnico	9	4,4
	Superior universitario	1	0,5
	Ninguno	0	0,0
Ocupación	Ama de casa	168	82,8
	Trabajo independiente	35	17,2
	Trabajo dependiente	0	0,0
	Otro	0	0,0

Fuente: Matriz de datos

### Interpretación

En la Tabla 1, se observa que del total de púerperas atendidas en la sala de partos del Centro Obstétrico en el Hospital Santa Rosa - Puerto Maldonado, el 3,0% corresponde a menores de edad y el 46,8% a edades entre 18 a 25 años, mientras el 33% corresponde a edades entre 26 a 33 años y el 17,2%

mayores de 33 años. Denotando una mayor presencia de puérperas mayores de edad hasta los 33 años, edad en la cual la fertilidad disminuye gradualmente.

En cuanto al estado civil de las puérperas el 91,1% se encuentra en convivencia con su actual pareja el 6,4% están casadas 2,0% solteras y 0,5% que refieren otros estados civiles. El grado de instrucción con mayor representación es el nivel secundario con 88,7%, primaria con 6,4%, superior técnico con 4,4% y 0,5% superior universitario, permitiendo inferir que las puérperas no continúan sus estudios superiores luego de dar a luz a sus menores hijos.

Finalmente, respecto a la ocupación el 82,8% cumplen labores de ama de casa y el 17,2% son trabajadores independientes, demostrando que la mayor parte de mujeres puérperas dedican su tiempo al cuidado del hogar, postergando posibles oportunidades de estudio y laborales.

**Tabla 2**  
*Antecedentes obstétricos*

		Frecuencia	%
Número de paridad	Primigesta	57	28,1
	Segundigesta	88	43,3
	Múltipara	50	24,6
	Gran múltipara	8	3,9
Número de controles	Ninguno	0	0,0
	1 a 3	49	24,1
	4 a 6	39	19,2
	Más de 6	115	56,7
Sesiones de psicoprofilaxis obstétrico	Si	10	4,9
	No	193	95,1

Fuente: Matriz de datos

### **Interpretación**

En la Tabla 2 se puede observar que el 43,3% de las puérperas atendidas en la sala de partos del Centro Obstétrico en el Hospital Santa Rosa - Puerto Maldonado son segundigestas, seguido de un 28,1% primigestas, 24,6% múltipara y 3,9% gran múltipara. De la totalidad de puérperas encuestadas el 56,7% acudieron a más de 6 controles, el 24,1% entre 1 a 3 controles y 19,2% entre 4 a 6 controles, superándose el mínimo de controles sugerido para embarazos de bajo riesgo. En cuanto a las sesiones de psicoprofilaxis, el 95,1% no participó de dichas sesiones y el restante 4,9% si lo hicieron.

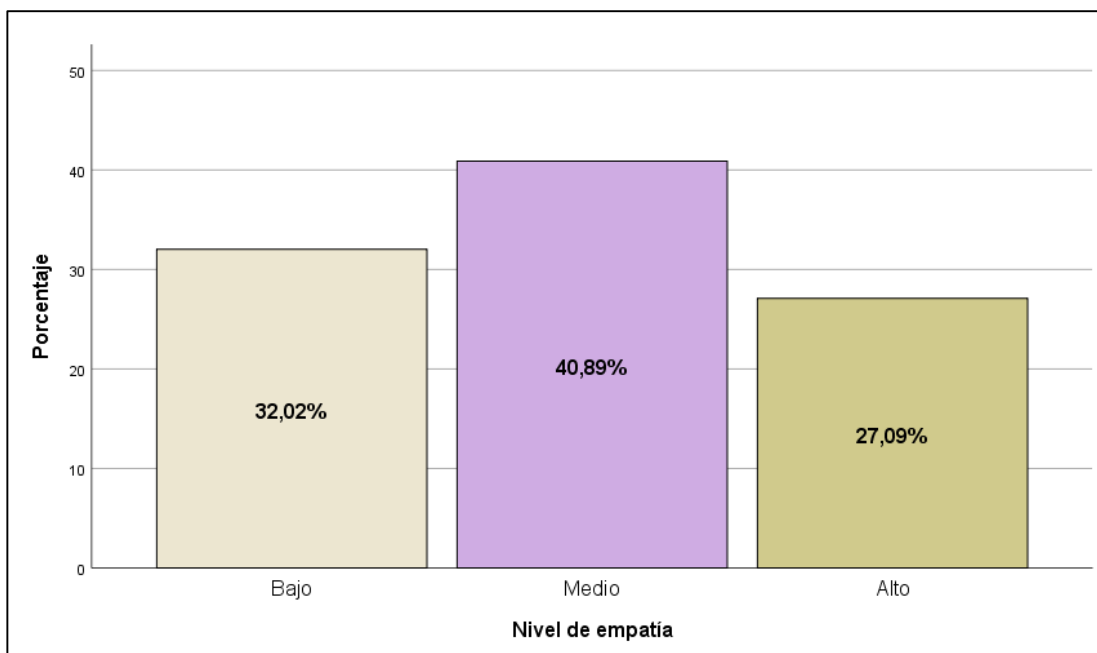
**Tabla 3**  
*Nivel de empatía*

	Frecuencia	%
Bajo	65	32,0
Medio	83	40,9
Alto	55	27,1
Total	203	100,0

Fuente: Matriz de datos

### **Interpretación**

En la Tabla 3 se puede observar que del total de 203 puérperas atendidas en la sala de partos del Centro Obstétrico en el Hospital Santa Rosa - Puerto Maldonado que forman parte de la muestra de estudio el 40,9% refieren un nivel de empatía medio por parte del personal de salud, seguido de un nivel bajo con 32,0% y nivel alto con 27,1%, lográndose identificar que la mayor parte de puérperas atendidas no perciben que las (os) trabajadores de salud no son empáticos con ellas, puesto que considerarían que no perciben o infieren sus sentimientos, pensamientos y emociones.



Fuente: Tabla 3

### Gráfico 1

*Del total de la población se realizó cálculo de baremación por cuartiles del nivel de empatía*

**Tabla 4**  
*Ítems del nivel de empatía*

N°	Ítem		Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy bien	Media
1	¿El personal que atendió su parto escuchó atentamente todo lo que usted tenía que decir?	Frecuencia	1	21	76	105	0	3,40
		%	0,5	10,3	37,4	51,7	0,0	
2	¿Fue el personal de salud indiferente al dolor que usted sentía?	Frecuencia	1	9	103	84	6	3,42
		%	0,5	4,4	50,7	41,4	3,0	
3	¿Cómo se sintió con el personal de servicio, en cuanto a sus necesidades biológicas?	Frecuencia	0	19	56	120	8	3,58
		%	0,0	9,4	27,6	59,1	3,9	
4	¿Cómo se sintió en cuanto al tiempo que la obstetra pasa con usted en los cuidados después del parto para cubrir sus necesidades emocionales?	Frecuencia	0	93	77	33	0	2,70
		%	0,0	45,8	37,9	16,3	0,0	
5	¿Cómo se sintió con la información que recibió de las obstetras?	Frecuencia	0	11	49	137	6	3,68
		%	0,0	5,4	24,1	67,5	3,0	
6	¿Cómo se sintió con el número de personas del hospital que entra a su habitación?	Frecuencia	0	48	130	25	0	2,89
		%	0,0	23,6	64,0	12,3	0,0	
7	¿Cómo se sintió en cuanto a la respuesta oportuna a sus necesidades?	Frecuencia	0	0	59	138	6	3,74
		%	0,0	0	29,1	68,0	3,0	
8	¿Cómo se sintió en cuanto al respeto de su intimidad por el personal que le atendió?	Frecuencia	0	27	102	73	1	3,24
		%	0,0	13,3	50,2	36,0	0,5	
9	¿Cómo se sintió en cuanto a la comodidad que le proporcionaron en sala de partos?	Frecuencia	5	20	117	59	2	3,16
		%	2,5	9,9	57,6	29,1	1,0	
10	¿Cómo se sintió con el trato recibido por parte de las obstetras durante su atención de parto?	Frecuencia	0	6	85	111	1	3,53
		%	0,0	3,0	41,9	54,7	0,5	
11	¿Recibió algún grito o mal trato por el personal de salud?	Frecuencia	0	19	83	101	0	3,40
		%	0,0	9,4	40,9	49,8	0,0	

Fuente: Matriz de datos

## **Interpretación**

En la Tabla 4 se observa la percepción de las puérperas atendidas en la sala de partos del Centro Obstétrico en el Hospital Santa Rosa - Puerto Maldonado, sobre cada uno de los ítems que conforman el nivel de empatía, logrando identificarse que el ítem con menor valoración es el referente al tiempo que la obstetra pasa con las puérperas luego del parto (2,70), seguido del número de personas del hospital que ingresan a su habitación (2,89), la comodidad que se les proporcionó en la sala de partos (3,16), el respeto de la intimidad por parte del personal (3,24) y recibieron algún grito o maltrato por parte de los trabajadores de la salud (3,40).

Los ítems identificados previamente, son las situaciones que más acusan las puérperas en la atención que recibieron en la sala de partos del Hospital Santa Rosa, aspectos que deberán de ser reducidos para mejorar la percepción respecto al servicio que brindan los profesionales de la salud.

**Tabla 5***Análisis del nivel de empatía según características sociodemográficas*

			Nivel de empatía		
			Bajo	Medio	Alto
Edad	Menos de 18 años	Frecuencia	1	3	2
		%	16,7	50,0	33,3
	18 a 25 años	Frecuencia	30	41	24
		%	31,6	43,2	25,3
	26 a 33 años	Frecuencia	26	26	15
		%	38,8	38,8	22,4
Más de 33 años	Frecuencia	8	13	14	
	%	22,9	37,1	40,0	
Estado civil	Casado	Frecuencia	3	6	4
		%	23,1	46,2	30,8
	Conviviente	Frecuencia	62	76	47
		%	33,5	41,1	25,4
	Soltero	Frecuencia	0	0	4
		%	0,0	0,0	100,0
Otro	Frecuencia	0	1	0	
	%	0,0	100,0	0,0	
Grado de instrucción	Primaria	Frecuencia	3	6	4
		%	23,1	46,2	30,8
	Secundaria	Frecuencia	60	71	49
		%	33,3	39,4	27,2
	Superior técnico	Frecuencia	2	5	2
		%	22,2	55,6	22,2
Superior universitario	Frecuencia	0	1	0	
	%	0,0	100,0	0,0	
Ocupación	Ninguno	Frecuencia	0	0	0
		%	0,0	0,0	0,0
	Ama de casa	Frecuencia	52	70	46
		%	31,0	41,7	27,4
	Trabajo independiente	Frecuencia	13	13	9
		%	37,1	37,1	25,7
Trabajo dependiente	Frecuencia	0	0	0	
	%	0,0	0,0	0,0	
Otro	Frecuencia	0	0	0	
	%	0,0	0,0	0,0	

Fuente: Matriz de datos

## **Interpretación**

En la Tabla 5 se observa la relación en el nivel de empatía y las características sociodemográficas de las puérperas atendidas en la sala de partos del Centro Obstétrico en el Hospital Santa Rosa - Puerto Maldonado, las puérperas con edades entre 26 a 33 años son aquellas que tiene una menor percepción del nivel de empatía del personal de salud con un 38,8% y nivel medio respectivamente, seguido de las puérperas con edades entre 18 a 25 años con una percepción baja equivalente al 31,6% y media igual al 43,2%.

En el caso del estado civil, fueron las convivientes con un nivel bajo de 33,5% y nivel medio con 41,1% las que tuvieron menores percepciones sobre los niveles de empatía, sin existir asociación significativa entre el estado civil y el nivel de empatía. En cuanto al grado de instrucción, las puérperas con nivel secundario son las que poseen una menor percepción del nivel de empatía con 33,3% seguido del nivel primario con 23,1%.

Finalmente, fueron las trabajadoras independientes las que indicaron menores niveles de empatía con 37,1%, seguido de un 31,0% de nivel bajo indicado por las amas de casa.

**Tabla 6***Análisis del nivel de empatía según antecedentes obstétricos*

			Nivel de empatía		
			Bajo	Medio	Alto
Número de paridad	Primigesta	Frecuencia	18	23	16
		%	31,6	40,4	28,1
	Segundigesta	Frecuencia	30	37	21
		%	34,1	42,0	23,9
	Multípara	Frecuencia	14	20	16
		%	28,0	40,0	32,0
Gran multípara	Frecuencia	3	3	2	
	%	37,5	37,5	25,0	
Número de controles	Ninguno	Frecuencia	0	0	0
		%	0,0	0,0	0,0
	1 a 3	Frecuencia	13	25	11
		%	26,5	51,0	22,4
	4 a 6	Frecuencia	14	14	11
		%	35,9	35,9	28,2
Más de 6	Frecuencia	38	44	33	
	%	33,0	38,3	28,7	
Sesiones de psicoprofilaxis obstétrico	Si	Frecuencia	2	5	3
		%	20,0	50,0	30,0
	No	Frecuencia	63	78	52
		%	32,6	40,4	26,9

Fuente: Matriz de datos

**interpretación**

En la Tabla 6 se observa la percepción sobre el nivel de empatía según los antecedentes obstétricos de las puérperas atendidas en la sala de partos del Centro Obstétrico en el Hospital Santa Rosa - Puerto Maldonado, denotando que el nivel de empatía no se asocia significativamente con el número de paridad, número de controles y sesiones de psicoprofilaxis.

Respecto al número de paridad, son las gran multíparas las que presentan menores valoraciones sobre el nivel de empatía, con un nivel bajo de 37,5% y nivel medio de 37,5% seguido de las segundigestas con una percepción baja con 34,1% y media con 42,0%. En cuanto al número de controles, se observa que a mayor número de controles la percepción negativa de la empatía se

incrementa, siendo el caso de las puérperas con 4 a 6 controles las cuales indicaron un nivel bajo de empatía con 35,9% y nivel medio con 35,9%, seguido de las puérperas con más de 6 controles, quienes refieren un nivel bajo de empatía representado por el 33,0% y nivel medio con 38,2%.

Finalmente, la empatía es percibida de manera más negativa por las puérperas que no acudieron a las sesiones de psicoprofilaxis, representado por un nivel bajo con 32,6% y un nivel medio con 40,4%, en comparación a aquellas que, si asistieron, que indican nivel bajo con 20,0% y nivel medio con 50,0%.

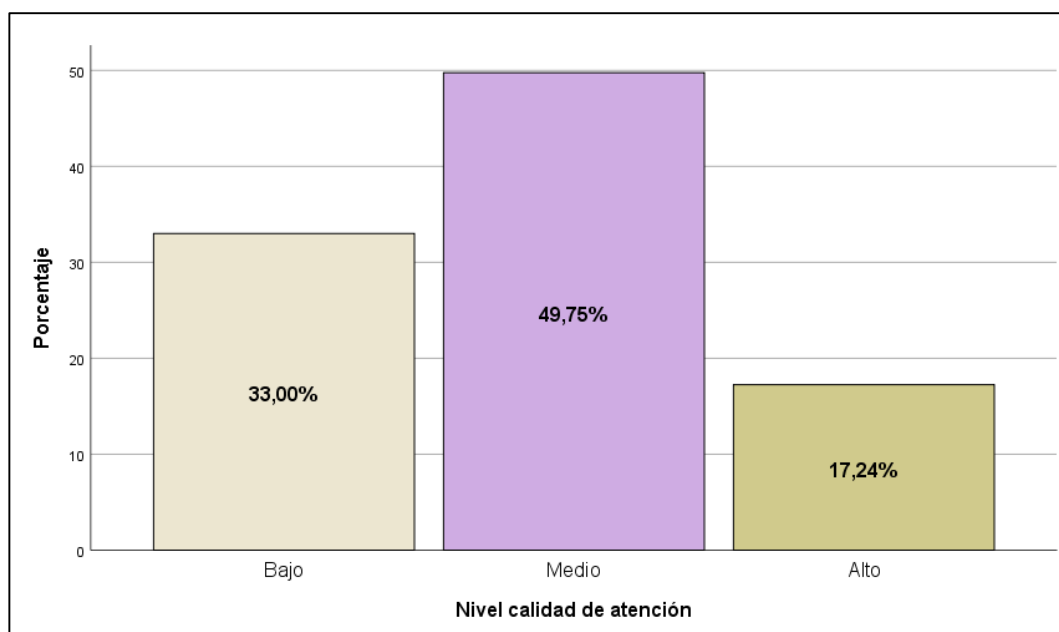
**Tabla 7**  
*Nivel de calidad de atención*

	Frecuencia	%
Bajo	67	33,0
Medio	101	49,8
Alto	35	17,2
Total	203	100,0

Fuente: Matriz de datos

### **Interpretación**

En la Tabla 7, se puede observar que del total de 203 puérperas atendidas en la sala de partos del Centro Obstétrico en el Hospital Santa Rosa - Puerto Maldonado que forman parte de la muestra de estudio el 49,75% refieren un nivel de calidad de atención medio por parte del personal de salud, seguido de un nivel bajo con 33,0% y nivel alto con 17,24%, lográndose identificar que la mayor parte de puérperas atendidas, en base a sus propias experiencias, no perciben que las (os) trabajadores de salud que las atendieron no cuenta con una calidad de atención aceptable, situación que puede deberse a múltiples situaciones controlables y no controlables, que se mencionaran en detalle en la posterior tabla de análisis de ítems.



Fuente: Tabla 7

## Gráfico 2

*Del total de la población se realizó cálculo de baremación por cuartiles del nivel de calidad de atención*

**Tabla 8**  
*Ítems del nivel de calidad de atención*

N°	Ítem		Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy bien	Media
1	¿Cuándo ingreso a Centro Obstétrico, el profesional que le atendió se presentó con usted?	Frecuencia	4	66	79	54	0	2,90
		%	2,0	32,5	38,9	26,6	0,0	
2	¿Cómo se sintió usted con la atención brindada por parte de la obstetra en el nacimiento de su bebe?	Frecuencia	0	4	59	140	0	3,67
		%	0,0	2,0	29,1	69,0	0,0	
3	¿Cómo expresaría su experiencia durante los dolores de parto?	Frecuencia	22	49	104	28	0	2,68
		%	10,8	24,1	51,2	13,8	0,0	
4	¿Cómo se sintió usted cuando le pidieron permiso para poder examinarla antes de su atención de parto?	Frecuencia	1	9	56	123	14	3,69
		%	0,5	4,4	27,6	60,6	6,9	
5	¿Considera usted que la condición de sala de partos es adecuada?	Frecuencia	0	20	125	58	0	3,19
		%	0,0	9,9	61,6	28,6	0,0	
6	¿Pudo acompañarla su esposo o familiar durante el momento del parto (expulsivo)?	Frecuencia	78	102	15	8	0	1,77
		%	38,4	50,2	7,4	3,9	0,0	
7	¿Se le pidió permiso antes de realizar cualquier procedimiento?	Frecuencia	0	9	49	145	0	3,67
		%	0,0	4,4	24,1	71,4	0,0	

Fuente: Matriz de datos

## **Interpretación**

En la Tabla 8 se observa la percepción de las puérperas atendidas en la sala de partos del Centro Obstétrico en el Hospital Santa Rosa - Puerto Maldonado, sobre cada uno de los ítems que conforman el nivel de calidad de atención, logrando identificarse que el ítem con menor valoración es el referente a la compañía de la pareja o familiar durante el momento de parto (1,77), seguido de la experiencia durante los dolores de parto (2,68), el profesional que la atendió se presentó adecuadamente (2,90) y la sala de partos es adecuada (3,19).

Los ítems identificaos previamente, son las situaciones que más acusan las puérperas en la atención que recibieron en la sala de partos del Hospital Santa Rosa, aspectos que deberán de ser mejorado a través de estrategias y proyectos de inversión para brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

**Tabla 9***Nivel de calidad de atención según características sociodemográficas*

			Nivel calidad de atención		
			Bajo	Medio	Alto
Edad	Menos de 18 años	Frecuencia	2	2	2
		%	33,3	33,3	33,3
	18 a 25 años	Frecuencia	26	52	17
		%	27,4	54,7	17,9
	26 a 33 años	Frecuencia	30	28	9
		%	44,8	41,8	13,4
Más de 33 años	Frecuencia	9	19	7	
	%	25,7	54,3	20,0	
Estado civil	Casado	Frecuencia	3	5	5
		%	23,1	38,5	38,5
	Conviviente	Frecuencia	63	93	29
		%	34,1	50,3	15,7
	Soltero	Frecuencia	1	2	1
		%	25,0	50,0	25,0
Otro	Frecuencia	0	1	0	
	%	0,0	100,0	0,0	
Grado de instrucción	Primaria	Frecuencia	4	6	3
		%	30,8	46,2	23,1
	Secundaria	Frecuencia	58	91	31
		%	32,2	50,6	17,2
	Superior técnico	Frecuencia	5	3	1
		%	55,6	33,3	11,1
Superior universitario	Frecuencia	0	1	0	
	%	0,0	100,0	0,0	
Ocupación	Ninguno	Frecuencia	0	0	0
		%	0,0	0,0	0,0
	Ama de casa	Frecuencia	55	84	29
		%	32,7	50,0	17,3
	Trabajo independiente	Frecuencia	12	17	6
		%	34,3	48,6	17,1
Trabajo dependiente	Frecuencia	0	0	0	
	%	0,0	0,0	0,0	
Otro	Frecuencia	0	0	0	
	%	0,0	0,0	0,0	

Fuente: Matriz de datos

## **Interpretación**

En la Tabla 9 se observa la relación en el nivel de calidad de atención y las características sociodemográficas de las puérperas atendidas en la sala de partos del Centro Obstétrico en el Hospital Santa Rosa - Puerto Maldonado, las puérperas con edades entre 26 a 33 años son aquellas que tiene una menor percepción del nivel de calidad de atención con un 44,8% y nivel medio con 41,8% seguido de las puérperas menores de edad con una percepción baja equivalente al 33,3% y media igual al 33,3% sin embargo, a pesar de ello no existe asociación significativa entre la edad y el nivel de calidad de atención.

En el caso del estado civil, fueron las convivientes con un nivel bajo de 34,1% y nivel medio con 50,3% las que tuvieron menores percepciones sobre los niveles de calidad de atención, seguido de las solteras con nivel bajo de 25,0% y nivel medio con 50,0% sin existir asociación significativa entre el estado civil y el nivel de calidad de atención. En cuanto al grado de instrucción, las puérperas con nivel superior técnico son las que poseen una menor percepción del nivel de calidad de atención con 55,6%, seguido del nivel secundario con 33,3%.

Finalmente, fueron las trabajadoras independientes las que indicaron menores niveles de calidad de atención con 34,3%, seguido de un 32,7% de nivel bajo indicado por las amas de casa.

**Tabla 10***Nivel de calidad de atención según antecedentes obstétricos*

			Nivel calidad de atención		
			Bajo	Medio	Alto
Número de paridad	Primigesta	Frecuencia	20	25	12
		%	35,1	43,9	21,1
	Segundigesta	Frecuencia	27	47	14
		%	30,7	53,4	15,9
Múltipara	Frecuencia	18	23	9	
	%	36,0	46,0	18,0	
Número de controles	Gran múltipara	Frecuencia	2	6	0
		%	25,0	75,0	0,0
	Ninguno	Frecuencia	0	0	0
		%	0,0	0,0	0,0
	1 a 3	Frecuencia	13	29	7
		%	26,5	59,2	14,3
	4 a 6	Frecuencia	13	18	8
		%	33,3	46,2	20,5
	Más de 6	Frecuencia	41	54	20
		%	35,7	47,0	17,4
Sesiones de psicoprofilaxis obstétrico	Si	Frecuencia	3	4	3
		%	30,0	40,0	30,0
	No	Frecuencia	64	97	32
		%	33,2	50,3	16,6

Fuente: Matriz de datos

**Interpretación**

En la Tabla 10 se observa la percepción sobre el nivel de calidad de atención según los antecedentes obstétricos de las púerperas atendidas en la sala de partos del Centro Obstétrico en el Hospital Santa Rosa - Puerto Maldonado, denotando que el nivel de calidad de atención no se asocia significativamente con el número de paridad, número de controles y sesiones de psicoprofilaxis.

Respecto al número de paridad, son las múltiparas las que presentan menores valoraciones sobre el nivel de calidad de atención, con un nivel bajo de 36,0% y nivel medio de 46,0% seguido de las primigestas con una percepción baja con 35,1% y media con 43,9%. En cuanto al número de controles, se observa que a mayor número de controles la percepción

negativa de la calidad de atención se incrementa, siendo el caso de las puérperas con más de 6 controles las cuales indicaron un nivel bajo con 35,7% y nivel medio con 47%, seguido de las puérperas entre 4 a 6 controles, quienes refieren un nivel bajo representado por el 33,3% y nivel medio con 46,2%.

Finalmente, la calidad de atención es percibida de manera más negativa por las puérperas que no acudieron a las sesiones de psicoprofilaxis, representado por un nivel bajo con 33,2% y un nivel medio con 50,3%, en comparación a aquellas que si asistieron, que indican nivel bajo con 30,0% y nivel medio con 40,0%.

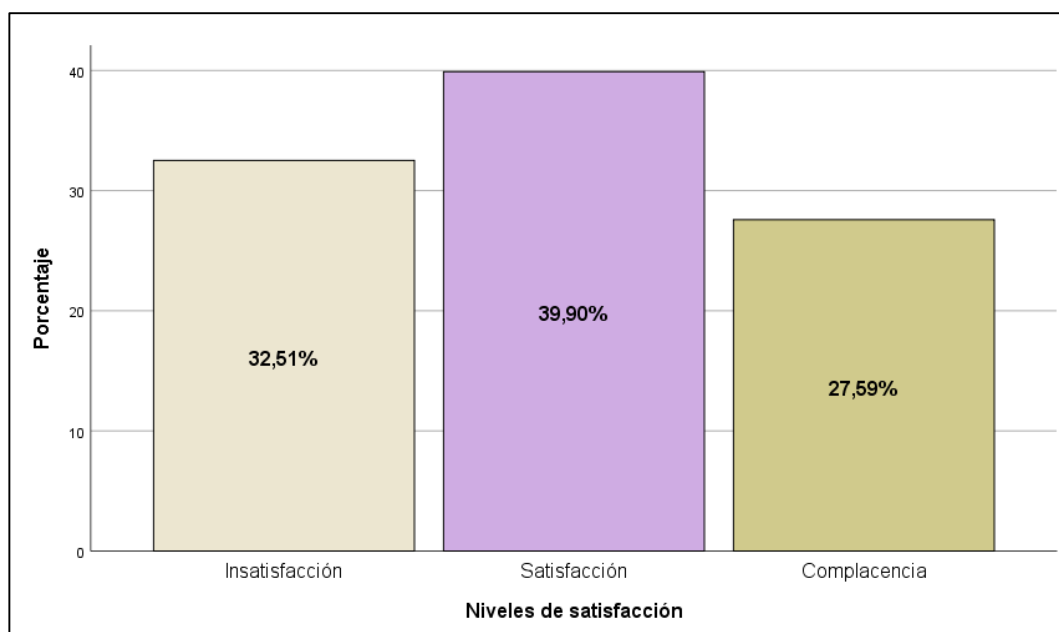
**Tabla 11***Nivel de satisfacción de las puérperas*

	Frecuencia	%
Insatisfacción	66	32,5
Satisfacción	81	39,9
Complacencia	56	27,6
Total	203	100,0

Fuente: Matriz de datos

**Interpretación**

En la Tabla 11 se puede observar que del total de 203 puérperas atendidas en la sala de partos del Centro Obstétrico en el Hospital Santa Rosa - Puerto Maldonado que forman parte de la muestra de estudio el 39,9% refieren que se encuentran satisfechos con la atención, seguido de un 32,5% que indicaron encontrarse insatisfechas y finalmente el 27,6% que se encuentra complacidas con la atención brindada por los trabajadores de salud del Centro Obstétrico del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.



Fuente: Tabla 11

### Gráfico 3

*Del total de la población se realizó cálculo de baremación por cuartiles del Nivel de satisfacción de las puérperas*

**Tabla 12***Nivel de satisfacción según características sociodemográficas*

			Nivel de satisfacción			
			Insatisfacción	Satisfacción	Complacencia	
Edad	Menos de 18 años	Frecuencia	2	2	2	
		%	33,3	33,3	33,3	
	18 a 25 años	Frecuencia	27	39	29	
		%	28,4	41,1	30,5	
	26 a 33 años	Frecuencia	29	28	10	
		%	43,3	41,8	14,9	
	Más de 33 años	Frecuencia	8	12	15	
		%	22,9	34,3	42,9	
Estado civil	Casado	Frecuencia	2	6	5	
		%	15,4	46,2	38,5	
	Conviviente	Frecuencia	64	73	48	
		%	34,6	39,5	25,9	
	Soltero	Frecuencia	0	1	3	
		%	0,0	25,0	75,0	
	Otro	Frecuencia	0	1	0	
		%	0,0	100,0	0,0	
	Grado de instrucción	Primaria	Frecuencia	5	3	5
			%	38,5	23,1	38,5
Secundaria		Frecuencia	58	73	49	
		%	32,2	40,6	27,2	
Superior técnico		Frecuencia	3	4	2	
		%	33,3	44,4	22,2	
Superior universitario		Frecuencia	0	1	0	
		%	0,0	100,0	0,0	
Ninguno		Frecuencia	0	0	0	
		%	0,0	0,0	0,0	
Ocupación	Ama de casa	Frecuencia	54	68	46	
		%	32,1	40,5	27,4	
	Trabajo independiente	Frecuencia	12	13	10	
		%	34,3	37,1	28,6	
	Trabajo dependiente	Frecuencia	0	0	0	
		%	0,0	0,0	0,0	
	Otro	Frecuencia	0	0	0	
		%	0,0	0,0	0,0	

Fuente: Matriz de datos

### **Interpretación:**

En la Tabla 12 se observa la relación en el nivel de satisfacción y las características sociodemográficas de las puérperas atendidas en la sala de partos del Centro Obstétrico en el Hospital Santa Rosa - Puerto Maldonado, las puérperas con edades entre 26 a 33 años son aquellas que cuentan con mayor insatisfacción con un 43,3% seguido de las puérperas menores de edad con una insatisfacción equivalente al 33,3% en cambio las puérperas con edades mayores a 33 años se muestran en su mayoría complacidas, representado por el 42,9%.

En el caso del estado civil, fueron las convivientes puérperas con mayor insatisfacción (34,6%) y las casadas (15,4%) las que se mostraron complacidas fueron las solteras (75,0%) y en menor proporción las casadas (38,5%). En cuanto al grado de instrucción, las puérperas con nivel primario no se encontraron satisfechas (38,5%), seguida de las que cuentan con estudios superiores técnicos (33,3%).

Finalmente, fueron las trabajadoras independientes las que indicaron estar menos satisfechas (34,3%), acompañado de las amas de casa con 32,1%.

**Tabla 13***Nivel de satisfacción según antecedentes obstétricos*

			Nivel de satisfacción		
			Insatisfacción	Satisfacción	Complacencia
Número de paridad	Primigesta	Frecuencia	17	21	19
		%	29,8	36,8	33,3
	Segundigesta	Frecuencia	30	38	20
		%	34,1	43,2	22,7
	Multípara	Frecuencia	16	19	15
		%	32,0	38,0	30,0
Gran multípara	Frecuencia	3	3	2	
	%	37,5	37,5	25,0	
Número de controles	Ninguno	Frecuencia	0	0	0
		%	0,0	0,0	0,0
	1 a 3	Frecuencia	12	26	11
		%	24,5	53,1	22,4
	4 a 6	Frecuencia	13	15	11
		%	33,3	38,5	28,2
	Más de 6	Frecuencia	41	40	34
		%	35,7	34,8	29,6
Sesiones de psicoprofilaxis obstétrico	Si	Frecuencia	3	3	4
		%	30,0	30,0	40,0
	No	Frecuencia	63	78	52
		%	32,6	40,4	26,9

Fuente: Matriz de datos

**interpretación**

En la Tabla 13 se observa la percepción sobre el nivel de satisfacción según los antecedentes obstétricos de las púerperas atendidas en la sala de partos del Centro Obstétrico en el Hospital Santa Rosa - Puerto Maldonado, denotando que el nivel de satisfacción no se asocia significativamente con el número de paridad, número de controles y sesiones de psicoprofilaxis.

Respecto al número de paridad, son las gran multíparas las que muestran mayores niveles de insatisfacción con 37,5% seguido de las segundigestas con 34,1%, en cambio las primigestas se muestran satisfechas (36,8%) y complacidas (33,3%). En cuanto al número de controles, se observa que las púerperas con más de 6 controles se muestran más insatisfechas (35,7%) y

entre 4 a 6 controles (33,3%) a pesar de que las que poseen más de 6 controles también se muestran satisfechas (34,8%) y complacidas (29,6%).

Finalmente, las puérperas que acudieron a sesiones de psicoprofilaxis obstétrico se muestran insatisfechos con 30,0% y aquellas que no, muestran una insatisfacción equivalente el 32,6, y son las que participaron en sesiones quienes se muestran más satisfecha (30,0%) y complacidas (40,0%).

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

El presente estudio referente al nivel de satisfacción de las puérperas atendidas en sala de partos del Centro Obstétrico en el Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado en el año 2019, se observó que la mayor parte de mujeres atendidas poseía edades que oscilan entre 18 a 25 años (46,8%) y 26 a 33 años (33,0%), con estado civil de convivientes (91,1%) y menor proporción casadas (6,4%), además de un grado de instrucción en su mayoría de secundaria (88,7%) y primaria (6,4%) y la mayor parte de las puérperas realizan labores de ama de casa (82,8%) y en menor porcentaje trabajan de forma independiente (17,2%).

Respecto a sus antecedentes obstétricos, el 43,3% son segundigestas, 28,1% primigestas, 24,6% multípara y 3,9% gran multípara. Del total de puérperas que formaron parte del estudio el 56,7% participaron de más de 6 controles, 19,2% de entre 4 a 6 controles y 24,1% de entre 1 a 3 controles. El 95,1% de las puérperas no acudieron a sesiones de psicoprofilaxis y sólo lo hicieron un 4,9% de la muestra seleccionada.

Según la percepción de las puérperas encuestadas el 40,9% califican la empatía con un nivel medio, el 32,0% con un nivel bajo y el 27,1% con un nivel alto, situación similar a la percepción de la calidad de atención, calificado como bajo por un 33,0%, medio por un 49,8% y alto por el 17,2% de la muestra. Resultados similares a los obtenidos por Izquierdo G. y Sosa L. (31) quienes obtuvieron una satisfacción en la dimensión empatía de un 49,95% y en general la calidad de atención de 38,15%.

En cuanto al nivel de satisfacción, se determinó que el 32,5% se mostraron insatisfechos, el 39,9% satisfechos y el 27,6% complacidos con la atención recibida en la sala de partos del Centro Obstétrico en el Hospital Santa Rosa

de la ciudad de Puerto Maldonado en el año 2019, al igual que Palacios L. (32) que determino que la población tiene una percepción medianamente favorable con un 48,0% en la atención que reciben por parte del personal de salud.

Los establecimientos de salud tienen grandes limitaciones con respecto a la atención de pacientes, los servicios de gineco obstetricia por lo general son los de mayor demanda y alta rotación de usuarias, las cuales realizan presiones para la obtención de cupos de atención y/o hospitalización sin considerar muchas veces la calidad y satisfacción de su atención (33). Por ello evaluar la calidad de atención en los servicios de salud desde la perspectiva de los usuarios es cada vez más común, debido a que es evidente que la calidad de atención influye en la satisfacción del usuario en los servicios de brindados por las áreas de Gineco-obstetricia (34).

## **CONCLUSIONES**

1. El nivel de satisfacción de las puérperas atendidas en la sala de partos del Centro Obstétrico en el Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado fue calificado como satisfecho, permitiendo inferir una mayor presencia de usuarias satisfechas con los servicios recibidos.
2. Las características sociodemográficas que predominan en las puérperas atendidas en la sala de partos del Centro Obstétrico en el Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado son: edades entre 18 a 25 años, estado civil conviviente, grado de instrucción secundaria, ocupación ama de casa. Del total de puérperas las características obstétricas que predominan son: segundigesta, llevaron más de 6 controles y no participaron en sesiones de psicoprofilaxis.
3. La percepción del nivel de calidad de atención de las puérperas atendidas en la sala de partos del Centro Obstétrico en el Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado, el nivel de la calidad de atención es media.

## RECOMENDACIONES

1. A pesar de contarse con niveles de satisfacción aceptables, existen aspectos particulares que tienen que ser mejorados a través de la ejecución de proyectos de inversión que contemplen la formación y/o capacitación en técnicas de atención a los profesionales de salud, en beneficio de la población que acude a la institución, así como para los propios trabajadores. Por ello se recomienda implementar programas de sensibilización dirigidos a pacientes y servidores de salud con respecto a la práctica de la empatía del servicio, además de asegurar la fiabilidad de los procedimientos y la capacidad de respuesta para mejorar los tiempos de espera.
2. En vista de los resultados de las características sociodemográficas y antecedentes obstétricos, se recomienda a las organizaciones públicas y privadas desarrollar actividades de sensibilización sobre embarazos no planificados y no deseados.
3. Realizar el monitoreo periódico de los niveles de satisfacción de la atención de las usuarias del servicio en base a la Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo, establecido en la Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Gerónimo R, Magaña M, Rivas V, Sánchez L, Cruz A, Morales F. Satisfacción con la calidad de la atención en mujeres en periodo posparto de un hospital de tercer nivel. CONAMED. 2015; 21(1).
2. Blazquez M, Muñoz K, Gutiérrez G, Siliceo J. Satisfacción del trato recibido durante el embarazo, parto y puerperio en un hospital público. Revista de Salud Pública. 2018; 12(1): p. 8-19.
3. Lazo B, Quezada R. Nivel de satisfacción de las mujeres, en la atención del parto vaginal en la sala de puerperio fisiológico del Hospital Bertha Calderón Roque en le período de abril - agosto del 2014. Tesis de grado. Nicaragua: Universidad Autónoma de Nicaragua; 2015.
4. González M. Satisfacción del cuidado de enfermería que tienen las gestantes hospitalizadas por pre eclampsia. Tesis de maestría. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia; 2014.
5. Peñalva O. Satisfacción de las usuarias con la atención del parto horizontal en el Hospital Carlos Monge Medrano y parto vertical en el Centro de Salud Adriana Juliaca, 2015. Tesis de maestría. Juliaca: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez; 2015.
6. Hilario O. Satisfacción del usuario externo en la atención del parto en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II Los Olivos, 2015. Tesis de maestría. Lima: Universidad César Vallejo; 2017.
7. Patrocinio R. Nivel de satisfacción de la puérpera sobre el cuidado integral que brinda la enfermera en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima 2013. Tesis de grado. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014.

8. Izquierdo G, Sosa L. Nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de obstetricia del Hospital II-1 Saul Garrido Rosillo; Tumbes 2016. Tesis de grado. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes; 2017.
9. Gonzales K. Calidad de atención y satisfacción del usuario en atención de parto, de puérperas atendidas en servicio de obstetricia del Hospital Regional de Loreto, Junio-Julio 2017. Tesis de grado. San Juan: Universidad Científica del Perú; 2017.
10. Oliver I, Vera B. Nivel de satisfacción en la atención de parto vaginal en puérperas primíparas inmediatas del servicio de bajo riesgo del hospital san juan de Lurigancho, mayo - junio 2017. Tesis de grado. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2017.
11. Morales Y. Percepción de la calidad de atención del parto y violencia obstétrica en puérperas inmediatas de dos Maternos Infantiles de Lima. Revista Internacional de Salud Materno Fetal. 2019; 4(56).
12. Gutierrez A. Parto libre y natural, con una mirada de humanización del trabajo de parto Hospital Alemán Nicaragüense, noviembre 2016 - enero 2017. Tesis de posgrado. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua; 2017.
13. Hirsch L. Parto natural . kindhealt [internet], revisado en octubre del 2016 disponible en: <https://kidshealth.org/es/parents/natural-childbirth-esp.html>
14. UNICEF. What we can do to prevent maternal deaths. Informe temático. Francia: Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia; 2017.
15. Johannsen J. Salud de la mujer y la niñez. [Online].; 2018. Available from: <https://blogs.iadb.org/salud/es/category/salud-de-la-mujer-y-la-ninez/page/2/>.

16. Johannsen J. El cómo y el porqué del parto humanizado. [Online].; 2017. Available from: <https://blogs.iadb.org/salud/es/parto-humanizado-2/>.
17. Almaguer J, García H, Vargas V. Nacimiento humanizado. Aportes de la atención intercultural a las mujeres en el embarazo, parto y puerperio. *Género y Salud en Cifras*. 2012; 10(2): p. 44-59.
18. Onofre W. Atención de enfermería en el puerperio inmediato del área de post parto del Hospital Gineco-Obstétrico Enrique C. Sotomayor desde diciembre del 2011 al febrero del 2012. Tesis. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2012.
19. Massip C, Ortiz R, Llantá M, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*. 2018; 34(4).
20. Zas B, Grau J, Hernández E. Psicología de la salud y gestión institucional. In *Psicología de la Salud. Fundamentos y aplicaciones*. México: Universidad de Guadalajara; 2015.
21. Mira J, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Medicina Clínica 2000*. 2017; 114(3): p. 26-33.
22. MINSA. Plan Multisectorial para la Prevención del Embarazo en adolescentes. Lima -Perú. Lima: Ministerior de Salud; 2013.
23. Lobo A, Dominguez K, Rodriguez J. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. *RidEC*. 2016; 9(1): p. 21-25.
24. Salazar F., Ardon N. y jara M. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. *revista gerencia y políticas de salud*. 2015; 16.

25. Heredia J. Grado de satisfacción de las gestantes adolescentes sobre la atención prenatal recibida, en el Centro de Salud San Fernando Ate Vitarte - Lima, enero - mayo 2016. Tesis de grado. Lima: Universidad Privada Sergio Bernales; 2016.
26. OMS. Servicios sanitarios de calidad [internet]. 11 de agosto del 2020. [citado octubre del 2020]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health>
27. Real Academia Española, RAE. Diccionario de la lengua española (22.aed.). psicoglobal. [internet]. 2019 [ citado el 14 de febrero del 2021]. Disponible en: <https://www.psicoglobal.com/blog/empatiadesarrollo#>
28. Coelho F. "Percepción". en: Significados.com. [internet] 2015. Disponible en: <https://www.significados.com/percepcion/>.
29. Claudio M, Ferrer Y. Calidad de atención y satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de Centro Obstétrico Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano - Huánuco - 2017. Tesis de grado. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2017.
30. Vela G. Percepción de la paciente sobre la atención del parto humanizado en el Servicio de Centro Obstétrico del Instituto Nacional Materno Perinatal durante el periodo marzo - abril del 2015. Tesis de grado. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015.
31. Izquierdo Coronel D, Álvarez Ochoa R, Cordero Cordero G. Prevalencia de sobrepeso/obesidad y su relación con las horas de sueño en personal de salud del Departamento de Clínica Médica de la Fundación Favaloro, Buenos Aires. Artículo científico. Cuenca: Universidad Católica de Cuenca, Centro de Investigación; 2018.
32. Palacios L. Cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción de los familiares de usuarios atendidos en el servicio de emergencia del

HHUT Tacna 2012. Tesis de grado. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2013.

33. Apaéstegui L. Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba 2016. Tesis de maestría. Tarapoto: Universidad César Vallejo; 2019.
34. Arteaga L. Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Tarapoto. Enero-junio 2016. Tesis de maestría. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín Tarapoto; 2017.
35. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. Cuarta ed. México D.F.: McGraw-Hill; 2014.

# **ANEXOS**

## Anexo 01: Instrumento de medición

### NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PUÉRPERAS ATENDIDAS EN SALA DE PARTOS DEL CENTRO OBSTÉTRICO EN EL HOSPITAL SANTA ROSA PUERTO MALDONADO 2019

**Instrucciones:** mediante la presente me dirijo a usted para informarle que la encuesta es de forma anónima, ya que preservaremos sus datos de forma confidencial. Agradezco su honestidad y veracidad en los datos recopilados que serán de útil para la investigación.

N° de encuesta.....

#### I. Características sociodemográficas

1. **Edad:** años:
2. **Estado civil:**  Casado  Conviviente  
 Soltero  Otro
3. **Grado de instrucción:**  Primaria  Secundaria  
 Superior técnico  Superior universitario  
 Ninguno
4. **Ocupación:**  Ama de casa  Trabajo independiente  
 Trabajo dependiente  Otro

#### II. Antecedentes obstétricos

1. **Número de paridad**  Primigesta  Segundigesta  
 Multípara  Gran multípara
2. **Número de controles**  Ninguno  1 - 3  4 - 6  +6
3. **Sesiones de psicoprofilaxis obstétrico**  si  no

### III. Nivel de empatía

	<b>Cuestionario</b>	<b>Muy bien</b>	<b>Bien</b>	<b>Regular</b>	<b>Mal</b>	<b>Muy mal</b>
1	¿El personal que atendió su parto escuchó atentamente todo lo que usted tenía que decir?					
2	¿Fue el personal de salud indiferente al dolor que usted sentía?					
3	¿Cómo se sintió con el personal de servicio, en cuanto a sus necesidades biológicas?					
4	¿Cómo se sintió en cuanto al tiempo que la obstetra pasa con usted en los cuidados después del parto para cubrir sus necesidades emocionales?					
5	¿Cómo se sintió con la información que recibió de las obstetras?					
6	¿Cómo se sintió con el número de personas del hospital que entra a su habitación?					
7	¿Cómo se sintió en cuanto a la respuesta oportuna a sus necesidades ?					
8	¿Cómo se sintió en cuanto al respeto de su intimidad por el personal que le atendió?					
9	¿Cómo se sintió en cuanto a la comodidad que le proporcionaron en sala de partos?					
10	¿Cómo se sintió con el trato recibido por parte de las obstetras durante su atención de parto ?					
11	¿Recibió algún grito o mal trato por el personal de salud?					

#### IV. Calidad de atención

	<b>Cuestionario</b>	<b>Muy bien</b>	<b>Bien</b>	<b>Regular</b>	<b>Mal</b>	<b>Muy mal</b>
1	¿Cuándo ingreso a Centro Obstétrico, el profesional que le atendió se presentó con usted?					
2	¿Cómo se sintió usted con la atención brindada por parte de la obstetra en el nacimiento de su bebe?					
3	¿Cómo expresaría su experiencia durante los dolores de parto?					
4	¿Cómo se sintió usted cuando le pidieron permiso para poder examinarla antes de su atención de parto?					
5	¿Considera usted que la condición de sala de partos es adecuada?					
6	¿Pudo acompañarla su esposo o familiar durante el momento del parto (expulsivo)?					
7	¿Se le pidió permiso antes de realizar cualquier procedimiento?					

Muchas gracias

## Anexo 02: Validación de instrumentos por juicio de expertos

### ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

#### VALIDACION DE JUICIO EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

##### DATOS GENERALES:

1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: EDNARDI LARTEO SIXTE
2. EDAD: 33
3. TITULO PROFESIONAL: OBSTETRA
4. ESPECIALIDAD: SECRETARIA OBSTETRICA Y MONITOREO FETAL
5. INSTITUCION DONDE LABORA: HOSPITAL SANTA ROSA
6. TÍTULO DE INVESTIGACION: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PUERPERAS ATENDIDAS EN SALA DE PARTO DEL CENTRO OBSTETRICO EN EL HOSPITAL SANTA ROSA-PUERTO MALDONADO 2019"
7. ASPECTO DE VALIDACION

N°	CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
			0-20%	21-41%	41-60%	61-80%	81-100%
1	Claridad de la redacción	Esta formulado con lenguaje apropiado y entendible					100
2	Objetividad	Esta expresado en conductas observables y medibles hacia los objetivos de la investigación					100
3	Pertinencia	Es útil y adecuado, las preguntas están relacionadas al tema de la investigación					100
4	Organización	Hay una consecuencia lógica en las preguntas					100
5	Suficiencia	El número de preguntas es adecuado, tiene calidad en la transmisión de las mismas				70	
6	Intencionalidad	El conjunto de ítems del cuestionario cumple en registrar, estructurar las funciones, la finalidad					100
7	consistencia	Existe solidez y coherencia entre sus preguntas en función al avance en función al avance de la ciencia en estudio de investigación					100
8	Coherencia interna	Entre dimensiones, indicadores, ítems, escala y nivel de medición de las variables en estudio de la investigación					100
9	Metodología	Los ítems responden a la temática de estudio que está en relación al proceso del método científico (proceso de investigación)					100
10	Inducción a la respuesta	Entre la comprensión del ítem y la respuesta					100
11	lenguaje	Esta acorde al nivel del que será entrevistado					100

8. OPINION DE LA APLICABILIDAD: a) deficiente..... b) baja..... c) regular..... d) buena..... e) muy buena.....

9. PROMEDIO DE VALORACION: 97.2 Fecha: 12/11/19

10. OBSERVACIONES.....

HOSPITAL SANTA ROSA MALDONADO  
SERVICIO DE OBSTETRICIA  
SIXTE EDNARDI LARTEO  
SECRETARIA OBSTETRICA  
C. 13.11.19

VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTO DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO POR ITEMS

Por favor marque con una (x) la opinión que considere debe aplicarse en cada ítem y realice si es necesario sus observaciones

TITULO DE LA INVESTIGACION: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PUERPERAS ATENDIDAS EN SALA DE PARTO DEL CENTRO OBSTETRICO EN EL HOSPITAL SANTA ROSA-PUERTO MALDONADO 2019"

Instrumento:

	ITEMS	ESCALA			OBSERVACIÓN
		APLICABLE	CORREGIR	NO APLICABLE	
NIVEL DE EMPATIA					
1	el personal que atendió su parto escuchó atentamente todo lo que usted tenía que decir?	/			
2	¿Fue el personal de salud indiferente al dolor que usted sentía?	/			
3	¿cómo se sintió con el personal de servicio, en cuanto a sus necesidades biológicas?	/			
4	¿Cómo se sintió en cuanto al tiempo que la obstetra pasa con usted en los cuidados después del parto para cubrir sus necesidades emocionales?	/			
5	¿ cómo se sintió con la información ? que recibió de las obstetras	/			
6	¿cómo se sintió con el número de personas del hospital que entra a su habitación?	/			
7	¿cómo se sintió en cuanto a la respuesta oportuna a sus necesidades ?	/			
8	¿Cómo se sintió en cuanto al respeto de su intimidad por el personal que le atendió?	/			
9	¿cómo se sintió en cuanto a la comodidad que le proporcionaron en sala de parto ?	/			
10	¿cómo se sintió con el trato recibido por parte de las obstetras durante su atención de parto ?		/		
11	¿Recibió algún grito o mal trato por el personal de salud?	/			

	CALIDAD DE ATENCION	ESCALA			OBSERVACIÓN
		APLICABLE	CORREGIR	NO APLICABLE	
1	¿cuándo ingreso a centro obstétrico, el profesional que lo atendió se presentó con usted?	/			
2	¿cómo se sintió usted con la atención brindada por parte de la obstetra en el nacimiento de su bebe?		/		
3	¿cómo expresaría su experiencia durante los dolores de parto?	/			
4	¿Cómo se sintió usted cuando le pidieron permiso para poder examinarla antes de su atención de parto?	/			
5	¿considera usted que la condición de sala de parto es adecuada?	/			
6	¿Pudo acompañarla su esposo o familiar durante el momento del parto (expulsivo)?	/			
7	¿Se le pidió permiso antes de realizar cualquier procedimiento?	/			

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: LONDONI LARREA SIXTO

GRADO ESPECIALIDAD DEL VALIDANTE: ESPECIALIDAD DE GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA

DNI: .....

INSTITUTO VASCO DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS  
 SERVICIO DE GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA  
 SIXTO CONDIL LARREA  
 ESPECIALIDAD DE GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA

FIRMA DEL EXPERTO

ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

VALIDACION DE JUICIO EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

DATOS GENERALES:

1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Anahi Rodriguez Granada
2. EDAD: 44
3. TITULO PROFESIONAL: Obstetra
4. ESPECIALIDAD:
5. INSTITUCION DONDE LABORA: C.S. Jorge Chavez - Puerto Maldonado
6. TÍTULO DE INVESTIGACION: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PUERPERAS ATENDIDAS EN SALA DE PARTO DEL CENTRO OBSTETRICO EN EL HOSPITAL SANTA ROSA-PUERTO MALDONADO 2019"
7. ASPECTO DE VALIDACION

N°	CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
			0-20%	21-41%	41-60%	61-80%	81-100%
1	Claridad de la redacción	Esta formulado con lenguaje apropiado y entendible					✓100
2	Objetividad	Esta expresado en conductas observables y medibles hacia los objetivos de la investigación					✓100
3	Pertinencia	Es útil y adecuado, las preguntas están relacionadas al tema de la investigación					✓100
4	Organización	Hay una consecuencia lógica en las preguntas					✓100
5	Suficiencia	El número de preguntas es adecuado, tiene calidad en la transmisión de las mismas					✓100
6	Intencionalidad	El conjunto de ítems del cuestionario cumple en registrar, estructurar las funciones, la finalidad					✓100
7	consistencia	Existe solidez y coherencia entre sus preguntas en función al avance en función al avance de la ciencia en estudio de investigación				✓70	
8	Coherencia interna	Entre dimensiones, indicadores, ítems, escala y nivel de medición de las variables en estudio de la investigación					✓100
9	Metodología	Los ítems responden a la temática de estudio que está en relación al proceso del método científico (proceso de investigación)					✓100
10	Inducción a la respuesta	Entre la comprensión del ítem y la respuesta				✓70	
11	lenguaje	Esta acorde al nivel del que será entrevistado					✓90

8. OPINION DE LA APLICABILIDAD: a) deficiente..... b) baja..... c) regular..... d) buena..... e) muy buena..... ✓

9. PROMEDIO DE VALORACION: 93.6

10. OBSERVACIONES: Revisar ortografía, mejorar la redacción de algunas preguntas.



FIRMA DEL EXPERTO  
DNI: 24002716  
COP: 17359

**VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTO DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO POR ITEMS**

Por favor marque con una (x) la opinión que considere debe aplicarse en cada ítem y realice si es necesario sus observaciones

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PUERPERAS ATENDIDAS EN SALA DE PARTO DEL CENTRO OBSTETRICO EN EL HOSPITAL SANTA ROSA-PUERTO MALDONADO 2019"

Instrumento:

	ITEMS	ESCALA			OBSERVACIÓN
		APLICABLE	CORREGIR	NO APLICABLE	
NIVEL DE EMPATIA					
1	el personal que atendió su parto escuchó atentamente todo lo que usted tenía que decir?	✓			
2	¿Fue el personal de salud indiferente al dolor que usted sentía?	✓			
3	¿cómo se sintió con el personal de servicio, en cuanto a sus necesidades biológicas?	✓			
4	¿Cómo se sintió en cuanto al tiempo que la obstetra pasa con usted en los cuidados después del parto para cubrir sus necesidades emocionales?	✓			
5	¿ cómo se sintió con la información ? que recibió de las obstetras	✓			
6	¿cómo se sintió con el número de personas del hospital que entra a su habitación?	✓			
7	¿cómo se sintió en cuanto a la respuesta oportuna a sus necesidades ?	✓			
8	¿Cómo se sintió en cuanto al respeto de su intimidad por el personal que le atendió?	✓			
9	¿cómo se sintió en cuanto a la comodidad que le proporcionaron en sala de parto ?	✓			
10	¿cómo se sintió con el trato recibido por parte de las obstetras durante su atención de parto ?	✓			
11	¿Recibió algún grito o mal trato por el personal de salud?	✓			

	CALIDAD DE ATENCION	ESCALA			OBSERVACIÓN
		APLICABLE	CORREGIR	NO APLICABLE	
1	¿cuándo ingreso a centro obstétrico, el profesional que le atendió se presentó con usted?	✓			
2	¿cómo se sintió usted con la atención brindada por parte de la obstetra en el nacimiento de su bebe?	✓			
3	¿cómo expresaría su experiencia durante los dolores de parto?	✓			
4	¿Cómo se sintió usted cuando le pidieron permiso para poder examinarla antes de su atención de parto?		✓		
5	¿considera usted que la condición de sala de parto es adecuada?	✓			
6	¿Pudo acompañarla su esposo o familiar durante el momento del parto (expulsivo)?	✓			
7	¿Se le pidió permiso antes de realizar cualquier procedimiento?	✓			

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Anahi Rodríguez Granada  
 GRADO ESPECIALIDAD DEL VALIDANTE: .....  
 DNI: 24002716

  
 FIRMA DEL EXPERTO

ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

VALIDACION DE JUICIO EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

DATOS GENERALES:


1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: AROSQUIPA LIPA, DANILLO
2. EDAD: 45 años
3. TITULO PROFESIONAL: OBSTETRA
4. ESPECIALIDAD: ECOGRAFIA OBSTETRICA Y MONITOREO FETAL
5. INSTITUCION DONDE LABORA: CENTRO DE SAUD "LA JOYA"
6. TÍTULO DE INVESTIGACION: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PUERPERAS ATENDIDAS EN SALA DE PARTO DEL CENTRO OBSTETRICO EN EL HOSPITAL SANTA ROSA-PUERTO MALDONADO 2019"
7. ASPECTO DE VALIDACION

N°	CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
			0-20%	21-41%	41-60%	61-80%	81-100%
1	Claridad de la redacción	Esta formulado con lenguaje apropiado y entendible				✓	
2	Objetividad	Esta expresado en conductas observables y medibles hacia los objetivos de la investigación					✓
3	Pertinencia	Es útil y adecuado, las preguntas están relacionadas al tema de la investigación					✓
4	Organización	Hay una consecuencia lógica en las preguntas				✓	
5	Suficiencia	El número de preguntas es adecuado, tiene calidad en la transmisión de las mismas					✓
6	Intencionalidad	El conjunto de items del cuestionario cumple en registrar, estructurar las funciones, la finalidad					✓
7	consistencia	Existe solidez y coherencia entre sus preguntas en función al avance en función al avance de la ciencia en estudio de investigación				✓	
8	Coherencia interna	Entre dimensiones, indicadores, items, escala y nivel de medición de las variables en estudio de la investigación				✓	
9	Metodología	Los items responden a la temática de estudio que está en relación al proceso del método científico (proceso de investigación)				✓	
10	Inducción a la respuesta	Entre la comprensión del ítem y la respuesta				✓	
11	lenguaje	Esta acorde al nivel del que será entrevistado				✓	

8. OPINION DE LA APLICABILIDAD: a) deficiente..... b) baja..... c) regular..... d) buena.......... e) muy buena.....

9. PROMEDIO DE VALORACION: 90%

10. OBSERVACIONES.....



FIRMA DEL EXPERTO  
DNI: 00676484

**Danilo Arosquipa Lipa**  
OBSTETRA COP 16547  
Post Grado en Ecografía Obstétrica

VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTO DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO POR ITEMS

Por favor marque con una (x) la opinión que considere debe aplicarse en cada ítem y realice si es necesario sus observaciones

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PUERPERAS ATENDIDAS EN SALA DE PARTO DEL CENTRO OBSTETRICO EN EL HOSPITAL SANTA ROSA-PUERTO MALDONADO 2019"

Instrumento:

	ITEMS	ESCALA			OBSERVACIÓN
		APLICABLE	CORREGIR	NO APLICABLE	
NIVEL DE EMPATIA					
1	el personal que atendió su parto escuchó atentamente todo lo que usted tenía que decir?	X			
2	¿Fue el personal de salud indiferente al dolor que usted sentía?			X	
3	¿cómo se sintió con el personal de servicio, en cuanto a sus necesidades biológicas?	X			
4	¿Cómo se sintió en cuanto al tiempo que la obstetra pasa con usted en los cuidados después del parto para cubrir sus necesidades emocionales?	X			
5	¿ cómo se sintió con la información ? que recibió de las obstetras	X			
6	¿cómo se sintió con el número de personas del hospital que entra a su habitación?	X			
7	¿cómo se sintió en cuanto a la respuesta oportuna a sus necesidades ?		X		
8	¿Cómo se sintió en cuanto al respeto de su intimidad por el personal que le atendió?	X			
9	¿cómo se sintió en cuanto a la comodidad que le proporcionaron en sala de parto ?	X			
10	¿cómo se sintió con el trato recibido por parte de las obstetras durante su atención de parto ?	X			
11	¿Recibió algún grito o mal trato por el personal de salud?			X	

	CALIDAD DE ATENCION	ESCALA			OBSERVACIÓN
		APLICABLE	CORREGIR	NO APLICABLE	
1	¿cuándo ingreso a centro obstétrico, el profesional que le atendió se presentó con usted?	X			
2	¿cómo se sintió usted con la atención brindada por parte de la obstetra en el nacimiento de su bebe?	X			
3	¿cómo expresaría su experiencia durante los dolores de parto?	X			
4	¿Cómo se sintió usted cuando le pidieron permiso para poder examinarla antes de su atención de parto?	X			
5	¿considera usted que la condición de sala de parto es adecuada?	X			
6	¿Pudo acompañarla su esposo o familiar durante el momento del parto (expulsivo)?			X	
7	¿Se le pidió permiso antes de realizar cualquier procedimiento?	X			

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: AROSQUIPA LIPA, DANILO

GRADO ESPECIALIDAD DEL VALIDANTE: ECOGRAFIA OBSTETRICA Y MONITOREO FETAL

DNI: 00676484



.....  
 Danilo Arosquipa Lipa  
 OBSTETRA COP FIRMADO DEL EXPERTO  
 Post Grado en Ecografía Obstétrica

### **Anexo 03: Prueba de confiabilidad del instrumento de medición**

Hernández R. (35) plantea que la confiabilidad es el grado en el que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes, a su vez indica que uno de los procedimientos más empleados para determinar la confiabilidad es el alfa de Cronbach, el cual es un coeficiente que oscila entre 0 y 1, en el cual el cero indica que se tiene confiabilidad nula y el uno significa una confiabilidad máxima.

Para determinar la confiabilidad de los cuestionarios, se aplicó la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, para la valoración del nivel de confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach se consideró el siguiente conjunto de rangos:

**Tabla 14**

*Interpretación del coeficiente de confiabilidad*

<b>Rangos</b>	<b>Magnitud</b>
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Ruiz (2007)

**Tabla 15**  
*Resumen procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	203	100.0
	Excluido	0	.0
	<b>Total</b>	<b>203</b>	<b>100.0</b>

Fuente: SPSS  
Elaboración: Propia

**Tabla 16**  
*Alfa de Cronbach del instrumento de medición*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.683	18

Fuente: SPSS  
Elaboración: Propia

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El estadístico Alfa de Cronbach del instrumento de medición de la investigación, compuesto por 18 ítems, cuenta con una fiabilidad moderada, debido a un  $\alpha=0.683$ .

## **Anexo 04: Consentimiento informado**

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA  
CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PUERPERAS ATENDIDAS EN SALA  
DE PARTOS DEL CENTRO OBSTETRICO EN EL HOSPITAL SANTA  
ROSA PUERTO MALDONADO 2019**

Usted ha sido seleccionada para participar en esta investigación porque su parto ha sido atendido en el Hospital Santa Rosa y esperamos poder entrevistar a todas las madres que den a luz en Hospital Santa Rosa en los meses de noviembre – diciembre del 2019, que libre y voluntariamente acepten participar en este estudio. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a las encuestas aplicadas serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

### **COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD**

Acepto voluntariamente participar de esta investigación ya que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

“mis preguntas han sido contestadas de manera satisfactoria. Acepto participar en los siguientes componentes del estudio”.

-----  
Firma del Participante

## Anexo 05: Formato de validación

### VALIDACION DE JUICIO EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

#### DATOS GENERALES:

1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: .....
2. EDAD: .....
3. TITULO PROFESIONAL: .....
4. ESPECIALIDAD: .....
5. INSTITUCION DONDE LABORA: .....
6. TÍTULO DE INVESTIGACION: **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PUERPERAS ATENDIDAS EN SALA DE PARTOS DEL CENTRO OBSTETRICO EN EL HOSPITAL SANTA ROSA-PUERTO MALDONADO 2019”**
7. ASPECTO DE VALIDACION

N°	CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
			0-20%	21-41%	41-60%	61-80%	81-100%
1	Claridad de la redacción	Esta formulado con lenguaje apropiado y entendible					
2	Objetividad	Esta expresado en conductas observables y medibles hacia los objetivos de la investigación					
3	Pertinencia	Es útil y adecuado, las preguntas están relacionadas al tema de la investigación					
4	Organización	Hay una consecuencia lógica en las preguntas					
5	Suficiencia	El número de preguntas es adecuado, tiene calidad en la transmisión de las mismas					
6	Intencionalidad	El conjunto de ítems del cuestionario cumple en registrar, estructurar las funciones, la finalidad					
7	consistencia	Existe solidez y coherencia entre sus preguntas en función al avance en función al avance de la ciencia en estudio de investigación					
8	Coherencia interna	Entre dimensiones, indicadores, ítems, escala y nivel de medición de las variables en estudio de la investigación					
9	Metodología	Los ítems responden a la temática de estudio que está en relación al proceso del método científico (proceso de investigación)					
10	Inducción a la respuesta	Entre la comprensión del ítem y la respuesta					
11	lenguaje	Esta acorde al nivel del que será entrevistado					

8. OPINION DE LA APLICABILIDAD: a) deficiente..... b) baja..... c) regular..... d) buena..... e) muy buena.....
9. PROMEDIO DE VALORACION: .....
10. OBSERVACIONES.....

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL EXPERTO  
DNI:

**VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTO DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO POR ITEMS**

Por favor marque con una (x) la opinión que considere debe aplicarse en cada ítem y realice si es necesario sus observaciones

TITULO DE LA INVESTIGACION: **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PUERPERAS ATENDIDAS EN SALA DE PARTOS DEL CENTRO OBSTETRICO EN EL HOSPITAL SANTA ROSA-PUERTO MALDONADO 2019”**

Instrumento:

	ITEMS	ESCALA			OBSERVACIÓN
		APLICABLE	CORREGIR	NO APLICABLE	
<b>NIVEL DE EMPATIA</b>					
1	el personal que atendió su parto escuchó atentamente todo lo que usted tenía que decir?				
2	¿Fue el personal de salud indiferente al dolor que usted sentía?				
3	¿cómo se sintió con el personal de servicio, en cuanto a sus necesidades biológicas?				
4	¿Cómo se sintió en cuanto al tiempo que la obstetra pasa con usted en los cuidados después del parto para cubrir sus necesidades emocionales?				
5	¿ cómo se sintió con la información ? que recibió de las obstetras				
6	¿cómo se sintió con el número de personas del hospital que entra a su habitación?				
7	¿cómo se sintió en cuanto a la respuesta oportuna a sus necesidades ?				
8	¿Cómo se sintió en cuanto al respeto de su intimidad por el personal que le atendió?				
9	¿cómo se sintió en cuanto a la comodidad que le proporcionaron en sala de partos ?				
10	¿cómo se sintió con el trato recibido por parte de las obstetras durante su atención de parto ?				
11	¿Recibió algún grito o mal trato por el personal de salud?				

	CALIDAD DE ATENCION	ESCALA			OBSERVACIÓN
		APLICABLE	CORREGIR	NO APLICABLE	
1	¿cuándo ingreso a Centro Obstétrico, el profesional que le atendió se presentó con usted?				
2	¿cómo se sintió usted con la atención brindada por parte de la obstetra en el nacimiento de su bebe?				
3	¿cómo expresaría su experiencia durante los dolores de parto?				
4	¿Cómo se sintió usted cuando le pidieron permiso para poder examinarla antes de su atención de parto?				
5	¿considera usted que la condición de sala de partos es adecuada?				
6	¿Pudo acompañarla su esposo o familiar durante el momento del parto (expulsivo)?				
7	¿Se le pidió permiso antes de realizar cualquier procedimiento?				

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: .....

GRADO ESPECIALIDAD DEL VALIDANTE: .....

DNI: .....

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL EXPERTO

**Anexo 06: Matriz de consistencia**

<b>TÍTULO: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PUERPERAS ATENDIDAS EN SALA DE PARTOS DEL CENTRO OBSTETRICO EN EL HOSPITAL SANTA ROSA-PUERTO MALDONADO 2019</b>			
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>
<b>GENERAL:</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las púerperas atendidas en sala de partos del Centro Obstétrico en el hospital Santa Rosa Puerto Maldonado?	<b>GENERAL:</b> Determinar el nivel de satisfacción de las púerperas atendidas en sala de partos del Centro Obstétrico en el hospital Santa Rosa-Puerto Maldonado.	La investigación descriptiva se circunscribe al proceso de obtención y ordenamiento de hechos, características y atributos de la realidad observada en relación al problema explorado (Monje, 2011), y dado que no se intenta pronosticar ningún hecho o valor (Hernández, 2014), esta investigación no aplicaría para definir hipótesis.	Univariable: Satisfacción de púerperas atendidas en sala de parto.  Dimensiones: – Características sociodemográficas. – Datos obstétricos. – Calidad de atención.
<b>ESPECÍFICOS:</b> A) ¿Cuáles son las características sociodemográficas y obstétricas de las púerperas atendidas en el hospital Santa Rosa - Puerto Maldonado?	<b>ESPECÍFICOS:</b> A) Identificar las características sociodemográficas y obstétricas de las púerperas atendidas en el hospital Santa Rosa - Puerto Maldonado.		
B) ¿Cuál es el nivel de satisfacción en calidad de atención según las púerperas atendidas en sala de partos del hospital Santa Rosa?	C) Identificar el nivel de satisfacción en calidad de atención según las púerperas atendidas en sala de partos del hospital Santa Rosa.		
<b>TIPO / DISEÑO</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>	
No experimental, corte transversal y descriptivo.	Población: 433 púerperas Muestra: 203 púerperas	Técnica: Entrevista	Instrumento: Cuestionario