

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL  
DE HUAMANGA**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA**



**TESIS:**

**Satisfacción de las pacientes durante la atención del parto.  
Centro de Salud San Juan Bautista. Ayacucho. Marzo - mayo 2024**

Para optar el título profesional de:

**OBSTETRA**

PRESENTADO POR:

**Bach. Ana Fiorella HUYHUA CUSI**

**Bach. Bricela Carmen APCHO CORDERO**

ASESOR:

**Mg. Obsta. Patricia BUSTAMANTE QUISPE**

**AYACUCHO - PERÚ**

**2024**

## DEDICATORIA

Para todo el poderoso por amarnos con aquel amor infinito llamado JESUS y estar en el día a día en nuestras vidas a través de su espíritu santo.

A mi padre que fue mi inspiración para seguir en este largo camino de formación profesional.

A mi madre que fue una pieza importante por su apoyo constante e incondicional como también a mis familiares.

A Dios por brindarme salud, sabiduría y encaminarme por el sendero del bien.

A mis progenitores Adelaido y Ana Luz por su amor incondicional, sacrificio y esfuerzo.

A mis dos amores de la vida Fénix y Genesis por trasmitirme sus positivos mensajes, afecto y motivación para continuar con mi propósito.

A Kattia y Cresilda por ser mi sostén y apoyo incondicional en todo este proceso.

## **AGRADECIMIENTO**

Nuestro agradecimiento a la Universidad Nacional de San Cristóbal de Humanaga, por darnos la oportunidad de convertirnos en profesionales competentes.

A la escuela profesional de Obstetricia y a su plana docente por compartir sus conocimientos para nuestra formación profesional.

Agradecemos a nuestros docentes y en especial a nuestra asesora Magister Patricia Bustamante Quispe por el apoyo día a día en nuestra investigación.

Queremos expresar nuestro agradecimiento a los miembros del jurado, Dra. Luisa Alcarraz Curi, Dra Delia Anaya Anaya, Obsta Héctor Danilo Velarde Valer.

## RESUMEN

### SATISFACCIÓN DE LAS PACIENTES DURANTE LA ATENCIÓN DEL PARTO. CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO MARZO – MAYO 2024.

**Objetivo:** Determinar la satisfacción de las pacientes durante la atención del parto en el Centro de Salud San Juan Bautista Ayacucho entre los meses marzo - mayo del 2024. **Metodología,** enfoque de estudio cuantitativo, tipo de investigación es aplicada, nivel de investigación es descriptivo, observacional, prospectivo, transversal. Sobre una población de 120 pacientes que dieron su parto en el Centro de Salud San Juan Bautista, la muestra fue de 92 puérperas y el muestreo es probabilístico al azar simple o aleatorio. La técnica de recolección de datos fue la entrevista, el instrumento cuestionario SERVQUAL modificado. **Resultados** de 92 puérperas, que atendieron su parto en el Centro de Salud San Juan Bautista, el 53.3% se encontró satisfecha, 45.7% poco satisfecha y solo el 1.1% se mostró insatisfecha, con respecto a las dimensiones de estudio los resultados fueron: En las dimensiones fiabilidad y capacidad de respuesta el 64.1% y 52.2% se mostraron poco satisfechas; en las dimensiones seguridad, empatía y aspectos tangibles el 63%, 60.9% y 65.2% se mostraron satisfechas respectivamente. **Conclusión** existió un predominio en la satisfacción de las pacientes durante su atención de parto

**Palabras clave:** Satisfacción de las pacientes, atención de parto.

## **SUMMARY**

### **PATIENT SATISFACTION DURING DELIVERY CARE. SAN JUAN BAUTISTA HEALTH CENTER, AYACUCHO MARCH – MAY 2024.**

Objective: Determine patient satisfaction during childbirth care at the San Juan Bautista Ayacucho Health Center between the months of March - May 2024. Methodology, quantitative study approach, type of research is applied, level of research is descriptive, observational, prospective, transversal. Based on a population of 120 patients who gave birth at the San Juan Bautista Health Center, the sample was 92 postpartum women and the probabilistic sampling was simple or random. The data collection technique was the interview, the modified SERVQUAL questionnaire instrument. Results of 92 postpartum women, who attended their birth at the San Juan Bautista Health Center, 53.3% were satisfied, 45.7% were slightly satisfied and only 1.1% were dissatisfied. Regarding the dimensions of the study, the results were:

In the reliability and responsiveness dimensions, 64.1% and 52.2% were slightly satisfied; In the dimensions of security, empathy and tangible aspects, 63%, 60.9% and 65.2% were satisfied respectively. Conclusion: There was a predominance in patient satisfaction during their delivery care.

Keywords: Patient satisfaction, childbirth care.

# INDICE

RESUMEN

INTRODUCCION

## CAPITULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACION

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| 1.1 SITUACION PROBLEMÁTICA .....        | 10 |
| 1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....     | 12 |
| 1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....       | 13 |
| 1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN ..... | 14 |

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| 2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO .....                       | 15 |
| 2.2 BASE TEORICA _ CIENTIFICA.....                       | 18 |
| Satisfacción.....                                        | 18 |
| Satisfacción de las pacientes .....                      | 18 |
| Escala multidimensional servqual .....                   | 19 |
| Dimensiones de la satisfacción .....                     | 20 |
| El parto.....                                            | 20 |
| Trabajo de parto.....                                    | 21 |
| Atención del parto .....                                 | 21 |
| 2.3. DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERATIVA DE TÉRMINOS ..... | 22 |
| 2.4. HIPÓTESIS.....                                      | 23 |
| 2.5. VARIABLES DE ESTUDIO .....                          | 23 |

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA DE INVESTIGACION**

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| 3.1 Tipo de investigación .....                  | 24 |
| 3.2 Enfoque de investigación .....               | 24 |
| 3.3. Nivel de investigación .....                | 24 |
| 3.4. Diseño o método de investigación .....      | 24 |
| 3.5. Población .....                             | 24 |
| 3.6. Muestra y tamaño de muestra .....           | 24 |
| 3.7 Muestreo .....                               | 25 |
| 3.8. Criterios de inclusión y exclusión .....    | 25 |
| 3.9. Técnica de investigación .....              | 25 |
| 3.10. Instrumento .....                          | 25 |
| 3.11 Validez del instrumento .....               | 26 |
| 3.12 Procedimiento de recolección de datos ..... | 26 |
| 3.13. Procesamiento y análisis de datos .....    | 26 |

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSION**

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| Conclusiones .....                                          | 40 |
| Recomendaciones .....                                       | 41 |
| REFERENCIA BIBLIOGRAFICA .....                              | 43 |
| ANEXOS .....                                                | 49 |
| ANEXO N° 01 Matriz de consistencia .....                    | 50 |
| ANEXO N° 02 Operacionalización de variables .....           | 51 |
| ANEXO N° 03 Consentimiento informado .....                  | 52 |
| ANEXO N° 04 ficha de recolección de datos .....             | 53 |
| ANEXO N° 05 Carta de aceptación de ejecución de tesis ..... | 56 |
| ANEXO N° 06 Datos generales .....                           | 58 |

## INTRODUCCIÓN

La satisfacción es vista como un factor importante y deseable en la actuación médica, y a pesar de que todos comprenden intuitivamente el concepto, no siempre hay consenso en lo que implica de manera empírica, ni en el sentido de estas evaluaciones.

Así pues, la satisfacción es las acciones buenas de salud, fundamentándose más en el cumplimiento de las expectativas anticipadas que en las emociones en sí mismas. (1)

El nacimiento del bebé es un evento crucial en la vida de las mujeres, donde ocurren múltiples transformaciones fisiológicas y psicológicas. Representa un instante singular, lleno de sentimientos, que cada embarazada experimenta de manera distinta, por lo que necesita un cuidado individualizado, humano e integral donde la paciente experimenta una gratificación con la atención brindada por el equipo de salud. (2)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define un sistema sanitario como la combinación interinstitucional y recursos, cuyo propósito es preservar y potenciar la salud de la población, constituyendo el núcleo de todas sus políticas. (3)

La satisfacción es también el confort de la paciente consigo mismo, por ende, con la familia y sociedad. (4)

A finales del siglo XIX, el progreso de la ciencia y la tecnología implicó una atención más integral mecanicista, contando con equipos biomédicos modernos. La mujer es retratada como una enferma que requiere atención médica. No obstante, en los años 80, la (OMS) volvió a examinar estos modelos mecanicistas, determinando que violaban el derecho de las mujeres a obtener un cuidado apropiado para sus necesidades y expectativas. Desde este momento, se adoptó una nueva perspectiva sobre la mujer embarazada, donde todos los elementos vinculados a la

planificación, realización y evaluación de la atención se enfocan en la implicación y elección de las mujeres embarazadas durante el proceso del parto. Se inició a apreciar la importancia de un modelo de cuidado personalizado e integral, fundamentado en la ciencia y que considere los aspectos individuales de cada mujer. (5)

Según los datos más recientes proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística (INE) en su informe Encuesta de Morbilidad Hospitalaria, durante el año 2017 en España se registraron 4.862.352 ingresos hospitalarios. De estas, se han asociado un total de 448.738 con "episodios de gestación, nacimiento y periodo de lactancia". Esto representa el 9,2% de todas las admisiones en el hospital, el quinto grupo de diagnóstico en cuanto a altas y el noveno en el total de alojamientos en el hospital. Los "episodios de gestación, nacimiento y puerperio" tuvieron una duración media de 3,07 días. El aumento más notable de morbilidad en mujeres ocurrió durante las etapas de gestación, parto y puerperio. (6)

Por lo tanto, el propósito de este estudio fue aportar al bienestar de las mujeres durante el cuidado del parto, dado que en esta fase son más vulnerables y requieren ser tratadas con paciencia y amabilidad, y explicarles cada fase y procedimiento.

En este escenario, el objetivo de este trabajo de investigación fue: Determinar la satisfacción de las pacientes durante la atención al parto en el Centro de Salud San Juan Bautista Ayacucho durante los meses de marzo - mayo del 2024. Resultados: del 100% ( 92) puérperas, el 53,3% se encuentra satisfecha, 45.7% poco satisfecha e insatisfecha 1,%; con respecto a las 5 dimensiones los valores fueron: fiabilidad el 64,1% mostraron estar poco satisfechas; en capacidad de respuesta el 52.2% se mostró poco satisfecha; en la dimensión seguridad el 63% se encuentran satisfechas; en las dimensiones empatía y aspectos tangibles el 60,9% y 65,2% se mostraron satisfechos respectivamente.

# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA DE INVESTIGACION**

### **1.1SITUACION PROBLEMÁTICA**

El nivel de satisfacción de una paciente es muy importante para la salud pública y la gestión del servicio de salud. Entender y evaluar su importancia se basa en la percepción y se fundamenta en varias metodologías, herramientas y técnicas repetidamente, sin una valoración apropiada; varios estudios demuestran la correlación entre estas variables. Esta satisfacción se debe a varias razones específicas de la calidad proporcionada. (7)

El nacimiento del bebé es un acontecimiento crucial en la vida de las embarazadas, donde se producen múltiples transformaciones fisiológicas y psicológicas. Significa un cuidado único, cargado de emociones, que experimenta de forma diferente, por lo que debería ser tratado de forma individual, humana e integral. (2)

En un estudio realizado en Etiopía, África, se halló que el grado de satisfacción general de las mujeres respecto a los servicios de parto es reducido. Elementos tales como el procedimiento de parto, la privacidad garantizada, la corta duración del parto, el tiempo de espera inferior a 30 minutos y un resultado fetal positivo tuvieron una relación significativa. (8)

En una investigación llevada a cabo en España, determinaron que la satisfacción con respecto a la experiencia del parto fue generalmente positiva. Los elementos que más impactan en el parto son: el apoyo de la pareja o familia, el respaldo de los profesionales de la salud, obtener información exhaustiva y entendible sobre el procedimiento que les permita tomar decisiones, que se satisfagan las expectativas de las madres respecto a su concepto de parto. (9)

En otra investigación efectuada en Ecuador, descubrí que los profesionales de la salud obstetra han experimentado una sensación de satisfacción, principalmente debido a la actitud, conocimiento y respaldo que proporcionan en la aplicación de diversos métodos para mitigar el dolor. De esta manera, la obstetra en todo el proceso se preocupa por la seguridad y confort de la madre, asegurando sus necesidades físicas y emocionales, así como por la experiencia del nacimiento del niño. (10)

En Perú, en los últimos años se ha evidenciado la escasez de recursos humanos a nivel de la mayoría de los establecimientos de salud y por ende viene la insatisfacción de las pacientes no solo por el déficit de los recursos humanos, sino también por las infraestructuras y equipos biomédicos. Por otra parte, los altos índices de pobreza y el número de hijos per cápita que viene hacer un problema de salud pública. (11)

De acuerdo con la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar 2018, en el contexto del uso de la estrategia nacional de salud sexual y reproductiva, en 2018, el porcentaje de nacimientos institucionales ha sido del 92,7%. La tendencia del parto institucional en la región muestra un incremento desde el año 2009, por zona de residencia, el sector urbano (97,4%) presenta un porcentaje superior al promedio nacional en el 2018, sin embargo, es en la zona rural donde se incrementó del 57,6% en el 2009 al 78,8% en el 2018, mientras que en el sector urbano se elevó del 93,1% al 97,4% en esos mismos años. (12)

En Perú, el porcentaje de nacimientos en instituciones de salud públicas o privadas, gestionados por un profesional de salud competente como médico, obstetra y ginecólogo(a), se elevó alrededor del 2021 al 89,2%, en contraste con el año 2020 que registró únicamente el 81,3%. De igual forma, Lima con un 97.7% y la provincia constitucional de Callao con un 97.2%, tienen porcentajes superiores al promedio nacional de nacimientos institucionales. (13)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) caracteriza la "experiencia de parto positiva" como una experiencia gratificante que satisface o excede las convicciones y expectativas individuales y socioculturales previas a la asistencia al parto. (14)

Los obstetras llevan a cabo diversas actividades y tácticas con las gestantes, permitiéndoles asistir a sus consultas de psicoprofilaxis, controles prenatales y principalmente a su trabajo de parto. Se les brindará un trato digno, respetando su cultura con calidad y calor, con el fin de prevenir las muertes maternas y neonatales. (15)

## **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La OMS refiere que la satisfacción de las parturientas se manifiesta en un alto nivel de excelencia en el trabajo, vinculado a la eficacia en el uso de los bienes, con el máximo cuidado hacia la paciente, previniendo situaciones que comprometan su salud y aumentando su nivel de satisfacción. En las últimas décadas, el cuidado del embarazo y el parto se ha institucionalizado de forma creciente, gracias a la puesta en marcha de políticas y estrategias sanitarias, así como a la presencia de profesionales cualificados que proporcionan un cuidado de alta calidad durante la prestación de servicios a las parturientas. Se puede interpretar el parto como una serie de procesos fisiológicos que la mayoría pueden realizar sin problemas. (16)

De igual forma, los nacimientos en la región Ayacucho están aumentando, donde las madres necesitan recibir un gran cuidado especializado para reducir la morbilidad materna fetal. Esto también se manifiesta en el aumento de los centros de salud y en la cantidad de profesionales. En la actualidad, la Red de Salud Huamanga cuenta con 92 centros de salud de primer nivel. (17)

El Centro de Salud San Juan Bautista es una institución de nivel primario 1-4, siendo el segundo centro más grande de la región con cerca de 59,000 afiliados al SIS, quienes todavía no han obtenido cobertura debido a la falta de infraestructura. Además, funciona como una Microred de referencia de otros establecimientos de salud. (18).

## **1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.3.1 PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es la satisfacción de las pacientes durante la atención del parto en el Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho marzo - mayo 2024?

### **1.3.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿Cuáles son los datos generales de las pacientes que fueron atendidas durante su parto en el Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho marzo – mayo 2024?
- ¿Cuál es la satisfacción de las pacientes durante la atención del parto en la dimensión fiabilidad en el Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho marzo - mayo 2024?
- ¿Cuál es la satisfacción de las pacientes durante la atención del parto en la dimensión capacidad de respuesta en el Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho marzo - mayo 2024?
- ¿Cuál es la satisfacción de las pacientes durante la atención del parto en la dimensión seguridad en el Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho marzo - mayo 2024?
- ¿Cuál es la satisfacción de las pacientes durante la atención del parto en la dimensión empatía en el Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho marzo - mayo 2024?
- ¿Cuál es la satisfacción de las pacientes durante la atención del parto en la dimensión Aspectos tangibles en el Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho marzo - mayo 2024?

## **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1 Objetivo general**

Determinar la satisfacción de las pacientes durante la atención del parto en el Centro de Salud San Juan Bautista-Ayacucho, de marzo a mayo 2024.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Identificar los datos generales de las pacientes que atendieron su parto en el Centro de Salud San Juan Bautista-Ayacucho, de marzo a mayo 2024.
- Determinar la satisfacción de las pacientes durante la atención del parto en la dimensión fiabilidad en el Centro de Salud San Juan Bautista-Ayacucho, de marzo a mayo del 2024.
- Identificar la satisfacción de las pacientes durante la atención del parto en la dimensión capacidad de respuesta en el Centro de Salud San Juan Bautista-Ayacucho, de marzo a mayo 2024.
- Determinar la de satisfacción de las pacientes durante la atención del parto en la dimensión Seguridad en el Centro de Salud San Juan Bautista-Ayacucho, de marzo a mayo 2024.
- Identificar la satisfacción de las pacientes durante la atención del parto en la dimensión Empatía en el Centro de Salud San Juan Bautista-Ayacucho, de marzo a mayo 2024.
- Conocer la satisfacción de las pacientes durante la atención del parto en la dimensión Aspectos Tangibles en el Centro de Salud San Juan Bautista-Ayacucho, de marzo a mayo 2024.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO

**Vásquez, F. (Venezuela: 2023).** En su trabajo de investigación “Nivel de satisfacción de las madres con el cuidado obstétrico durante el parto y puerperio en el Hospital Central Universitario Dr. Antonio María Pineda. **material y método:** descriptivo transversal con 50 madres cuyo promedio de edad fue  $26,2 \pm 7,48$  años, 60% eran solteras, 72% con educación secundaria, 54% eran amas de casas y 60% provenían del medio rural. Además, 44% eran primíparas, 84% tenían un embarazo a término y en 58% de casos el parto fue vaginal. **resultados:** El 88% de las pacientes se mostraba sumamente complacida con la información obtenida en el salón de parto y con la cantidad de profesionales que asistieron en el parto; el 94% mostraba insatisfacción con las medidas de analgesia y confort después del nacimiento. En cuanto a la atención durante la gestación, el 96% de las pacientes se mostraban extremadamente insatisfechas con el tiempo que la enfermera dedicó a asistir en la alimentación de su bebé y el 98% se mostraban muy complacidas con la cantidad de médicos que la trataron. En relación a la atención al recién nacido, 78% se mostraban muy complacidas con cómo hallar ayuda cuando la necesitaba; 98% se mostraban complacidas al acomodar al bebé durante la comida y 98% se mostraban complacidas al asistir al bebé durante la alimentación. En **Conclusión.** En relación con la logística y el ambiente, respectivamente, el 98% y 92% de las pacientes mostraban insatisfacción con la calidad de los alimentos y la disponibilidad de lo que requerían. En relación al grado de satisfacción, el 60% se encontraba totalmente satisfecho, el 38% estaba moderadamente satisfecho y el 2% no totalmente satisfecho. (19)

**Salazar, B. (Piura: 2021).** En su trabajo de investigación “Calidad de atención percibida y satisfacción al parto humanizado en usuarias de Centro Obstétrico del Hospital El Triunfo, 2020”. **Metodología** del estudio fue de enfoque cuantitativo e investigación aplicada, con un diseño de investigación no experimental, transversal y correlacional. La muestra no probabilística de 132 usuarias. En los **resultados**, hay una correlación estadística directa entre la calidad de atención percibida y la satisfacción en el parto humanizado, con un tamaño de efecto considerable ( $Rho=.796$ ;  $p<.01$ ) y una alta potencia estadística ( $1-\beta=1.00$ ). En relación al análisis descriptivo, la confiabilidad presenta un alto nivel (65,9%) de eficacia; un nivel medio (62,12%), de seguridad; un alto (86,36%), de empatía; un alto (85,61%), de satisfacción al parto humanizado; un alto (59,85%) y el Derecho de las pacientes; con un alto (75%). **En conclusión.** Este análisis estableció la relación entre la calidad del cuidado percibida y la satisfacción al parto humanizado en pacientes del centro obstétrico del Hospital el Triunfo. (20)

**Ramírez, C. (Tarapoto: 2023).** En su trabajo de investigación “Calidad de atención y satisfacción del parto, en puérperas inmediatas del Centro de Salud Morales, 2023”. **Metodología** cuantitativa de diseño no experimental, descriptivo correlacional y de corte transversal. La población estuvo constituida por 150 pacientes, muestra de 109 pacientes. Los **resultados**, de las puérperas actuales, el 17.4% clasifica la calidad del cuidado como baja, el 62.4% como media y el 20.2% como alta, donde el 100% de ellas califican la satisfacción de su cuidado en un 28.4% como bajo, 33.9% como medio y 37.6% como alto, lo que implica que la satisfacción de la mayoría fue alta. Las variables que mostraron un vínculo estadístico significativo con la calidad de atención y satisfacción de la puérpera inmediata fueron: fiabilidad  $Rho=0,401$  y capacidad de respuesta  $Rho=0,670$  con un valor  $p=0,000$ ; seguridad y elementos tangibles representan un coeficiente de correlación directa bajo. Finalmente, en la **conclusión.** La calidad de atención y la satisfacción del parto están vinculadas de manera significativa, especialmente en puérperas inmediatas, a mayor calidad, mayor satisfacción. (21)

**Ledesma, G. (Lima: 2024).** En su trabajo de investigación “Influencia del Programa de Educación Prenatal para multíparas sobre la satisfacción en gestantes. Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2024”. **Materiales y Métodos:** Estudio cuantitativo, pre experimental. La muestra fue 45 gestantes que participaron en el estudio. **Resultados:** Luego de la intervención se evidencio una mejora significativa en la satisfacción de las gestantes con el programa 100% ( $p<0,001$ ). De igual manera en la dimensión fiabilidad 44.4% ( $p=0,008$ ); capacidad de respuesta 91,1% ( $p<0,001$ ); seguridad 64,4% ( $p<0,001$ ); y empatía 66,7% ( $p<0,001$ ) mostraron satisfacción. Sin embargo, la dimensión de aspectos tangibles 15,6% ( $p=0,785$ ) mostró insatisfacción. **Conclusión:** El programa ejerce un impacto considerable en la satisfacción global de las gestantes, en todas sus dimensiones, excepto en la dimensión de los aspectos tangibles donde no se registró un avance significativo. (22)

**Mendoza, Y. (Ayacucho: 2019).** En su trabajo de investigación “Calidad en la atención del parto en usuarias del servicio de obstetricia. Hospital II Essalud de Ayacucho, agosto - octubre 2019”. **Metodología:** Tipo aplicada, nivel descriptivo, diseño no experimental cuantitativo y método de estudio prospectivo, transversal y correlacional. Muestra es 124 mujeres puérperas con parto eutócico. **Resultados:** Las puérperas consideran la calidad del cuidado del parto del 41,9% (52) como de muy alta calidad, el 31,5% (39) como regular y el 26,6% (33) como buena. En **conclusión**, las puérperas se sienten satisfechas en un 68,5% (85) e insatisfechas en un 31,5% (39). El 41,9% (52) de las embarazadas apreciaron una excelente calidad y se sienten complacidas con el cuidado del parto en el Hospital II Carlos Tuppia García Godos EsSalud de Ayacucho, presentando una asociación estadística significativa ( $p<0.05$ ). (23)

## **2.2 BASE TEORICA \_ CIENTIFICA**

### **2.2.1 SATISFACCIÓN**

Es la realización de un anhelo o la solución de una necesidad, de tal forma que se genera serenidad y serenidad. Los individuos se perciben satisfechos cuando consiguen satisfacer un anhelo o lograr un objetivo establecido previamente, lo que conduce a un estado de bienestar. (24)

### **2.2.2 SATISFACCIÓN DE LAS PACIENTES**

La satisfacción de las pacientes tiene un impacto en los resultados clínicos, la permanencia en el hospital y las quejas por descuido médico. Influencia la entrega oportuna, eficaz y enfocada en el paciente. (25). Es la complacencia recibida del paciente que le brindo el personal de salud e influye a su vez las dimensiones que establecen. (26)

Además, se percibe la satisfacción como un estado mental del usuario que le facilita la expresión, hace referencia a sus respuestas mentales, físicas y emocionales ante el suceso. Con el fin de cubrir una necesidad o deseo de información. (27).

La complacencia de las personas que recibieron servicios de salud o cuidados de Salud es una de las siguientes:

De manera adecuada para apreciar la calidad del cuidado proporcionado. Adicionalmente, los resultados pueden ser evaluados a través de indicadores de excelencia.

suministrar los servicios. Sin embargo, también simboliza una forma de participación de los participantes.

Los usuarios del sistema de salud, al expresar su percepción y valoración de los servicios sanitarios, los servidores de salud pueden evaluar a los usuarios. (28)(29)

### **2.2.3 ESCALA MULTIDIMENSIONAL SERVQUAL**

El instrumento SERVQUAL consta de 22 ítems contienen 5 dimensiones a saber: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos Tangibles. Cuyo resultado está estructurado en la escala de Likert valorando con una puntuación 1 la más baja y 7 la más alta.

Al momento de calificar se tomará en cuenta el número de preguntas de cada dimensión como las dimensiones fiabilidad y empatía (tienen 5 preguntas):

- De 5 a 15 puntos insatisfechas
- De 16 a 25 puntos poco satisfecha
- De 26 a 35 puntos satisfechas

En las dimensiones capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles (tienen 4 preguntas):

- De 4 a 12 puntos insatisfechas
- De 13 a 20 puntos poco satisfecha
- De 21 a 28 puntos satisfechas

El total de la Variable de satisfacción (tienen 22 preguntas):

- De 22 a 66 puntos insatisfechas
- De 67 a 110 puntos poco satisfecha
- De 111 a 154 puntos satisfechas

## 2.2.4 DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN

- **Fiabilidad:** Capacidad para llevar a cabo el servicio de forma meticulosa y confiable. (30)
- **Capacidad de Respuesta:** La habilidad para atender a los pacientes, alude a la velocidad y eficacia con la que una compañía resuelve las peticiones, interrogantes o dificultades de sus clientes. Más allá del periodo que toma responder. (30)
- **Seguridad:** puede aludir a la falta de riesgo o a la seguridad en algo o en alguien. No obstante, el término puede adoptar múltiples significados. Según el área o campo al que haga alusión en el ámbito de la seguridad. En términos generales, se entiende por seguridad a "el estado de bienestar que el individuo experimenta y goza". (30)
- **Empatía:** La empatía se refiere a la habilidad de vincularse emocionalmente con otras personas, ya que facilita el reconocimiento, compartir y comprender las emociones y estados emocionales de otros seres humanos. (20).
- **Aspectos Tangibles:** se refiere a todo lo que se puede experimentar con el tacto (u otro sentido), o que se puede percibir de manera evidente. (30)

## 2.2.5 EL PARTO

El parto implica la salida del feto y sus anexos circundantes por medio del conducto vaginal. El parto puede ser eutócico (normal) o distócico (patológico), la gestación es a término entre la 37 a 41 semanas; mientras que los partos post término son aquellos que se producen posteriormente a las 41 semanas y los partos pretérmino antes de las 37 semanas. (31)

### **2.2.6 TRABAJO DE PARTO**

Es el procedimiento que comprende los sucesos maternos y fetales, ya sean mecánicos o dinámicos, que propician su aparición. En este proceso, es esencial que el especialista brinde a la mujer y al feto un estado de salud físico y mental. El trabajo de parto se refiere a una serie de fenómenos fisiológicos destinados a liberar a un feto viable de los órganos reproductivos maternos, debido a la presencia de contracciones que causan la expulsión y dilatación del cuello del útero. (32)

### **2.2.7 ATENCIÓN DEL PARTO**

Proporciona a las mujeres durante el proceso de parto a tiempo, donde el personal de salud, equipo y administración terapéutica adecuados a su categoría. Estos requieren los cuidados requeridos por la mujer durante todo el proceso de alumbramiento, por lo que solo deben ser administrados por especialistas profesionales. (32)

## 2.3. DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERATIVA DE TÉRMINOS

**Satisfacción de la paciente:** La satisfacción del usuario (según sus percepciones) por el servicio que obtiene y la del profesional de la salud por las circunstancias en las que proporciona el servicio. (33)

La puérpera se encuentra en un estado de felicidad al recibir una atención de alta calidad por parte del personal sanitario. En otras palabras, se siente complacida y alegre.

**Puérpera:** Individuo que sufrió un parto y está siendo atendido por profesionales para mantener o recuperar su salud. (34)

**Paciente satisfecha:** Paciente que haya sido atendida durante el proceso de parto y haya conseguido los resultados positivos en el cuestionario SERVQUAL modificado.

**Poco satisfecha:** los pacientes que se atendieron durante el cuidado del parto y cumplieron parcialmente sus expectativas.

**Paciente insatisfecha:** Paciente que haya sido atendida durante el cuidado del parto que tenga los resultados negativos en la encuesta.

## **2.4. HIPÓTESIS**

**Ha:** La satisfacción de las pacientes sobre la atención del parto en el centro de salud San Juan Bautista es poco satisfecha en mayor porcentaje. Ayacucho.

Marzo - mayo 2024.

## **2.5. VARIABLES DE ESTUDIO**

V1 Satisfacción de las pacientes durante la atención del parto :

### **VARIABLES INTERVINIENTES**

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Aspectos tangibles

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Aplicada

#### **3.2 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN**

Cuantitativa

#### **3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

Descriptiva

#### **3.4. DISEÑO O MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

Observacional, prospectivo, transversal.

#### **3.5. POBLACIÓN**

La población de estudio estuvo conformada por 120 puérperas que dieron su parto en el Centro de Salud de San Juan Bautista, que asistieron a su atención durante los meses marzo - mayo del año 2024. (25).

#### **3.6. MUESTRA**

La muestra fue 92.

La fórmula de población finita:

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

Dónde:

Z: 1,96 (nivel de confianza 95%)

p: 0,5 (proporción de éxito del 50%).

q: 1-p = 0,5

N: Tamaño de la población.

e: 0,05

n= 92

### **3.7 MUESTREO**

Probabilístico, aleatorio simple.

**Unidad de muestra:**

Una puérpera.

### **3.8. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN**

**Inclusión:**

- Puérperas que se encuentran internadas en el área de puerperio.
- Puérperas en estado de alta.
- Puérperas que aceptaron ser parte del estudio.

**Exclusión:**

- Mujeres gestantes
- Puérperas que no aceptaron ser parte del estudio.
- Pacientes con otros diagnósticos.

### **3.9. TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN**

TECNICA: Entrevista personal

### **3.10. INSTRUMENTO**

Cuestionario SERVQUAL modificado según R.M. N° 257-2011/MINSA, que se estructura en 22 ITEMS, divididas en 5 dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles.

### **3.11 VALIDEZ DEL INSTRUMENTO**

El instrumento es oficial según R.M. N° 257-2011/MINSA

- Adaptado por las investigadoras **Bricela Carmen Apcho Cordero** y **Ana Fiorella Huyhua Cusi**

### **3.12 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCION DE DATOS**

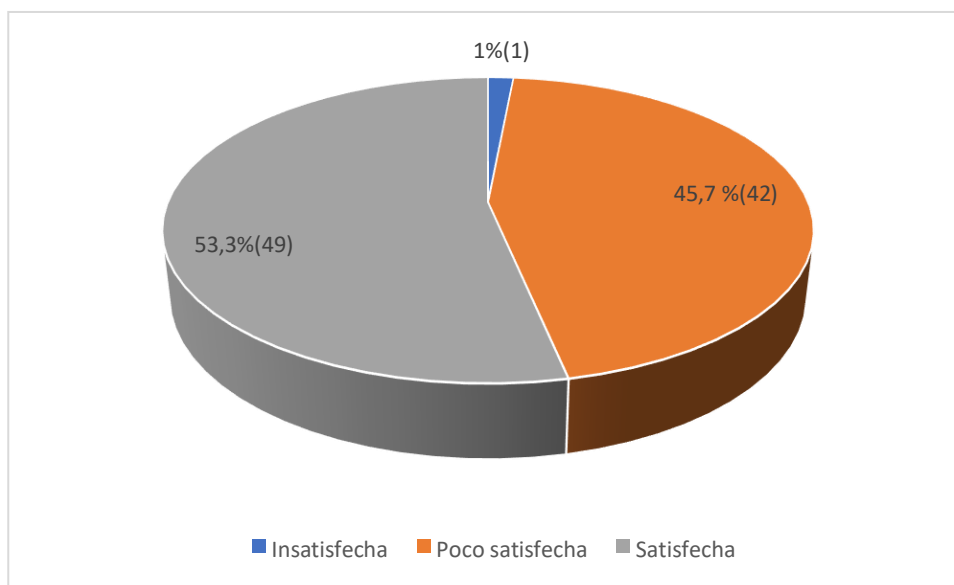
- Mediante una carta emitida por el decano de la facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga se Procedió a solicitar la autorización respectiva al gerente del centro de salud San Juan Bautista para realizar el trabajo de investigación correspondiente
- Con el permiso correspondiente, nos presentamos frente a la responsable del Servicio de Ginecoobstetricia. Tras obtener la autorización, se llevó a cabo el trabajo de investigación.
- Se reconocen a las pacientes, considerando los criterios de inclusión. A las pacientes elegidas se les informó sobre el trabajo de investigación, con el objetivo de concienciarlas y recoger los datos correspondientes.

### **3.13. PROCEDIMIENTO**

- Tras la realización de la entrevista, cada cuestionario pasó a ser revisado y control de calidad.
- Se codificó cada cuestionario.
- Se llevó a cabo el registro en el programa Microsoft Excel 2016 con la correcta codificación.
- Tras la recolección de datos, se llevó a cabo su ordenamiento, categorización y tabulación en el programa SPSS versión 26, del cual se obtuvieron las tablas y el gráfico.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSION



Fuente: ficha de recolección de datos.

**Gráfico 01. Satisfacción de las pacientes durante la atención del parto. Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho marzo - mayo 2024.**

En el gráfico N° 01 se observa que del 100% de pacientes que se atendieron el parto en el Centro de Salud San Juan Bautista el 53.3% (49) mostraron satisfacción, el 45.7% (42) se mostró poco satisfechas y 1% (1) manifestó estar insatisfecha.

Nuestros resultados se asemejan a los presentados por:

**Vásquez, F.** En su trabajo de investigación. Resultados: Con respecto al nivel de satisfacción global, 60% se encontraban completamente satisfechas, 38% moderadamente satisfechas y 2% no del todo satisfechas.

**Mendoza, Y.** En su trabajo de investigación. Resultados: El nivel de satisfacción en la atención de parto es 68,5% (85) como satisfechas y el 31,5% (39) insatisfechas. Existen autores que no coinciden con nuestro trabajo de investigación como:

**Ramírez, C.** En su trabajo de investigación se encontró los resultados de las puérperas inmediatas ubican la calidad de atención en un 17.4% en nivel bajo, 62.4% en nivel medio y 20.2% en nivel alto.

De los resultados obtenidos se concluye que un alto porcentaje (56.5%) de las pacientes que se atendieron su parto en el Centro de Salud San Juan Bautista de Ayacucho, se mostraron satisfechas frente a la atención.

Debido a que el centro de salud San Juan Bautista cuenta con profesionales, obstetras, médicos, especialistas, bienes, insumos e infraestructura, la población usuaria mostró su satisfacción.

**TABLA N° 01. Datos generales de las pacientes que fueron atendidas durante su parto en el Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho marzo – mayo 2024.**

| DATOS GENERALES             | N  | %     |
|-----------------------------|----|-------|
| <b>Edad (años)</b>          |    |       |
| [14-20]                     | 15 | 16.3% |
| [21-27]                     | 34 | 37%   |
| [28-34]                     | 23 | 25%   |
| [35-41]                     | 20 | 21.7% |
| Total                       | 92 | 100%  |
| <b>Grado de Instrucción</b> |    |       |
| Analfabeta                  | 16 | 17.4% |
| Primaria                    | 23 | 25%   |
| Secundaria                  | 30 | 32.6% |
| Superior                    | 23 | 25%   |
| Total                       | 92 | 100%  |
| <b>Estado civil</b>         |    |       |
| Soltera                     | 23 | 25%   |
| Casada                      | 18 | 20%   |
| Conviviente                 | 51 | 55%   |
| Total                       | 92 | 100%  |
| <b>Ocupación</b>            |    |       |
| Ama de casa                 | 48 | 52%   |
| Comerciante                 | 15 | 16%   |
| Estudiante                  | 29 | 32%   |
| Total                       | 92 | 100%  |

Fuente: ficha de recolección de datos.

**En la tabla 01** se observa que del 100% de pacientes que se atendieron su parto, en el centro de salud San Juan Bautista, 37% (34) tenían una edad entre 21 a 27 años, 32.6% (30) grado de instrucción secundaria, 55% (51) estado civil conviviente, y 52% (48) ocupación ama de casa.

Nuestros resultados se asemejan a los presentados por:

**Vásquez.** En su trabajo de investigación. Encontró que el promedio de edad fue  $26,2 \pm 7,48$  años, 60% eran solteras, 72% con educación secundaria, 54% eran amas de casas y 60% provenían del medio rural.

De los datos obtenidos se concluye que la población en estudio tiene una edad adulta, grado de instrucción secundaria y estado civil conviviente en su mayoría, lo que contribuye con la satisfacción.

**Tabla N° 02. Satisfacción de las pacientes durante la atención del parto en la dimensión Fiabilidad. Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho marzo - mayo 2024.**

| <b>Fiabilidad</b> | <b>N°</b> | <b>%</b>    |
|-------------------|-----------|-------------|
| Insatisfecha      | 1         | 1.1%        |
| Poco satisfecha   | 59        | 64.1%       |
| Satisfecha        | 32        | 34.8%       |
| <b>Total</b>      | <b>92</b> | <b>100%</b> |

Fuente: ficha de recolección de datos

**En la tabla 2** se observa que del 100% de puérperas que se atendieron su parto en el centro de salud san juan bautista el 64.1% (59) se mostró poco satisfechas, el 34.8% (32) se encuentran satisfechas y 1.1% (1) manifestó estar insatisfecha.

Nuestros resultados difieren de los presentados por:

**Vásquez, F.** En su trabajo de investigación, El 88% de las pacientes se mostraba sumamente contenta con la información adquirida en el salón de parto (era fiable) y todas se mostraban satisfechas con la cantidad de profesionales que la asistieron durante el parto; el 94% se mostraba indiferente con las medidas de confort tras el parto; el 94% se mostraba indiferente con las medidas de insensibilidad y confort después del nacimiento.

**Ramírez, C.** En su trabajo de investigación. Los resultados de las puérperas inmediatas ubican la calidad de atención En las variables que mostraron relación estadística significativa con la calidad de atención y satisfacción de la puérpera inmediata fueron; fiabilidad  $Rho=0,401$  con un valor  $p=0,000$ . Se encuentran satisfechas.

**Salazar, B.** En su trabajo de investigación. Hay una correlación directa estadística entre la calidad de atención percibida y la satisfacción en el parto humanizado, con un tamaño de efecto considerable ( $Rho=.796$ ;  $p<.01$ ) y una alta potencia estadística ( $1-\beta=1.00$ ). En relación con el análisis descriptivo, la confiabilidad es alta (65,9%).

En el presente trabajo 64.1% de pacientes se encuentran poco satisfechas debido a que no se sienten acompañadas durante todo el proceso del trabajo de parto, sin embargo, manifiestan que el trato de los profesionales mejora, muestran más empatía y son cordiales.

**TABLA N° 03: Satisfacción de las pacientes durante la atención del parto en la dimensión capacidad de respuesta. Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho marzo - mayo 2024.**

| <b>Capacidad de Respuesta</b> | <b>N°</b> | <b>%</b>    |
|-------------------------------|-----------|-------------|
| Insatisfecha                  | 2         | 2.2%        |
| Poco satisfecha               | 48        | 52.2%       |
| Satisfecha                    | 42        | 45.7%       |
| <b>Total</b>                  | <b>92</b> | <b>100%</b> |

Fuente: ficha de recolección de datos

**En la tabla 3** se observa que del 100% de pacientes que se atendieron su parto en el centro de salud San Juan Bautista, el 52.2% (48) se mostró poco satisfechas, 45.7% (42) se encuentran satisfechas y solo 2.2% (2) insatisfecha.

Nuestros resultados coinciden con los presentados por:

**Salazar, B.** En su trabajo de investigación. En los resultados la Eficacia o Capacidad de Respuesta; nivel medio (62,12%), con la satisfacción al parto humanizado.

**Ramírez, C.** En su trabajo de investigación. Las variables que evidenciaron una correlación estadística relevante con la calidad de atención y satisfacción de la puérpera inmediata fueron la dimensión de capacidad de respuesta  $Rho=0,670$  con un valor  $p=0,000$ ; es la satisfacción de la paciente.

**Ledesma, G.** En su trabajo de investigación. Resultados: Luego de la intervención se evidencio una mejora significativa en la satisfacción de las gestantes con el programa 100% ( $p<0,001$ ). De igual manera en la dimensión capacidad de respuesta 91,1% ( $p<0,001$ ) mostraron satisfacción.

Las pacientes manifestaron que sus dudas respecto a la atención del parto brindada por el personal de salud no fueron muy claras, entendibles y que por ello se mostraron poco satisfechas.

**TABLA N° 04 Satisfacción de las pacientes durante la atención del parto en la dimensión Seguridad atendidos en el Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho marzo - mayo 2024.**

| <b>Seguridad</b> | <b>N°</b> | <b>%</b>    |
|------------------|-----------|-------------|
| Insatisfecha     | 1         | 1.1%        |
| Poco satisfecha  | 33        | 35.9%       |
| Satisfecha       | 58        | 63.0%       |
| <b>Total</b>     | <b>92</b> | <b>100%</b> |

Fuente: ficha de recolección de datos.

**En la tabla 4** se observa que del 100% de puérperas que se atendieron su parto en el centro de salud San Juan Bautista el 63% (58) se mostraron satisfecha, el 35.9%(33)se encuentran poco satisfechas y 1.1% (1) manifestó estar insatisfecha.

Existen autores que se asemeja con el presente trabajo de investigación:

**Ramírez, C.** En su trabajo de investigación. Los hallazgos de las puérperas inmediatas sitúan la calidad del cuidado en un 17.4% bajo, 62.4% medio y 20.2% alto, mientras que la satisfacción con su cuidado se situó en un 28.4% bajo, 33.9% medio y 37.6% alto, lo que indica que la satisfacción de la mayoría fue elevada. La variable seguridad muestra un bajo y significativo coeficiente de correlación positiva  $Rho=0,195$ , con un valor  $p=0,000$ ; refleja satisfacción.

**Salazar, B.** En su trabajo de investigación. Los hallazgos indican una correlación directa estadística entre la calidad de atención percibida y la satisfacción durante el parto humanizado, con un tamaño de efecto considerable ( $Rho=.796$ ;  $p<.01$ ) y una elevada potencia estadística ( $1-\beta=1.00$ ) En relación al análisis descriptivo, Seguridad; alto nivel (86,36%), Satisfacción con el parto humanizado.

Existen autores que no se asemeja con el presente trabajo de investigación: **Vásquez, F.** En su trabajo de investigación. Respecto a la logística y el ambiente, osea, la dimensión de seguridad, el 98% de las pacientes mostraban insatisfacción con la calidad de los servicios y la disponibilidad de lo que requerían, respectivamente.

Las pacientes manifestaron que se encontraron seguras porque el profesional cuidó su privacidad y las evaluó de manera exhaustiva para poder determinar y llegar a un diagnóstico, por lo que muestran seguridad y confianza.

**TABLA N° 05. Satisfacción de las pacientes durante la atención del parto en la dimensión Empatía atendidos en el Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho marzo - mayo 2024.**

| <b>Empatía</b>  | <b>N°</b> | <b>%</b>    |
|-----------------|-----------|-------------|
| Insatisfecha    | 0         | 0.0%        |
| Poco satisfecha | 36        | 39.1%       |
| Satisfecha      | 56        | 60.9%       |
| <b>Total</b>    | <b>92</b> | <b>100%</b> |

Fuente: ficha de recolección de datos.

**En la tabla 5** se observa que del 100% de puérperas que se atendieron su parto en el centro de salud San Juan Bautista el 60.9% (56) se mostraron satisfecha y el 39.1% (36) se encuentran poco satisfechas, en relación a la dimensión empatía.

Nuestros resultados coinciden con los presentados por:

**Salazar, B.** En su trabajo de investigación. Se da a conocer los niveles de satisfacción al parto humanizado acorde a la dimensión nivel de satisfacción, donde se observa que el nivel medio tuvo un mayor alcance con un 59,85%, seguido del nivel alto con un 34,85%, y el nivel bajo con un 5, 30%.por lo tanto, se considera que el nivel de satisfacción es medio.

**Vásquez, F. (Venezuela: 2023).** En su trabajo de investigación. Resultados: Se mostraban muy complacidas con cómo hallar ayuda cuando la necesitaban; el 98% se mostraba complacido.

Resultados: De igual manera en la dimensión empatía 66,7% ( $p < 0,001$ ) mostraron satisfacción.

**Empatía:** La empatía se refiere a la habilidad de vincularse emocionalmente con otras personas, ya que facilita el reconocimiento, compartir y comprender las emociones, estado emocional y empatía de los pacientes

Al momento de la entrevista, las pacientes manifestaron que las obstetras han demostrado un trato cordial, empático, dándoles confianza durante el trabajo de parto.

**TABLA N° 06. Satisfacción de las pacientes durante la atención del parto en la dimensión Aspectos Tangibles atendidos en el Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho marzo - mayo 2024.**

| <b>Aspectos Tangibles</b> | <b>N°</b> | <b>%</b>    |
|---------------------------|-----------|-------------|
| Insatisfecha              | 0         | 0.0%        |
| Poco satisfecha           | 32        | 34.8%       |
| Satisfecha                | 60        | 65.2%       |
| <b>Total</b>              | <b>92</b> | <b>100%</b> |

Fuente: ficha de recolección de datos

**En la tabla 6** se observa que del 100% de puérperas que se atendieron su parto en el centro de salud San Juan Bautista el 65.2% (60) se mostraron satisfecha, el 34.8% (32) se encuentran poco satisfechas en relación a los aspectos tangibles.

Nuestros resultados difieren de los presentados por:

**Ramírez, C.** En su trabajo de investigación. Resultados: La dimensión elementos tangibles representan un coeficiente de correlación positiva baja y significativa  $Rho=0,116$  con un valor  $p=0,000$ .

**Ledesma, G.** En su trabajo de investigación. Resultados: La dimensión de aspectos tangibles 15,6% ( $p=0,785$ ) mostró insatisfacción.

Se evidencia que la mayoría de los autores encontraron que existe insatisfacción; sin embargo, en nuestro trabajo de investigación se tiene un alto porcentaje de satisfacción, ya que en la entrevista las pacientes manifestaron que la sala de parto cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención, se encontró limpio y el ambiente fue agradable

## CONCLUSIONES

1. Durante la atención de parto, el porcentaje de satisfacción de las pacientes es del 53,3%, el 45,7% poco satisfecho y el 1% insatisfecho.
2. En cuanto a los datos generales, el 37% tenía entre [21-27] años; el 32.6% tenía educación secundaria; el 55% era conviviente y el 52% trabajaba como ama de casa.
3. En relación a la satisfacción de los pacientes durante la atención del parto en la dimensión fiabilidad se observa que el 64.1% se encontró poco satisfecha, 34.8%; satisfecha y el 1.1% insatisfecha.
4. Con respecto a la satisfacción de los pacientes durante la atención del parto en la dimensión Capacidad de Respuesta el 52.2% se encontró poco satisfecha; 45.7% satisfecha y 2.2%. insatisfecha.
5. La satisfacción de los pacientes durante la atención del parto en la dimensión Seguridad fue del 63%; poco satisfecha 35.9% e insatisfecha 1.1%
6. La satisfacción de los pacientes durante la atención del parto en la dimensión Empatía fue del 60.9% y poco satisfechas 39.1%.
7. La satisfacción de los pacientes durante la atención del parto en la dimensión Aspectos Tangibles fue del 65.2% y poco satisfechas es 34.8%.

## **RECOMENDACIONES**

Si bien a nivel general se observó que las pacientes están satisfechas con la atención del parto en el centro de Salud San Juan Bautista, tenemos algunas recomendaciones que se deberían tomar en cuenta para que el grado de satisfacción sea completo:

1. En cuanto a la dimensión fiabilidad. En la pregunta 3. ¿Es atendida de manera oportuna? Hay un porcentaje mínimo de puérperas insatisfechas por el tiempo de espera. Se recomienda que el personal de salud esté capacitado para explicarle a los pacientes el porqué del tiempo de espera para que no se sientan desatendidos.
2. En cuanto a la dimensión capacidad de respuesta. En la pregunta 6. ¿Las dudas que usted tenía fueron aclaradas por el personal que lo atendió? El porcentaje mínimo de pacientes insatisfechas refieren no a ver preguntado ni aclarado sus dudas. Se recomienda que el personal de salud se encargue de verificar el entendimiento de las pacientes y retroalimente en caso de que les hayan quedado dudas.
3. En cuanto a la dimensión seguridad. En la pregunta 12. ¿El profesional de salud brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas? Podemos mencionar que las puérperas poco satisfechas refieren que el personal de salud fue interrumpido por llamadas al celular y el personal que trabaja en el establecimiento al momento de la comunicación, por lo cual se recomienda que el personal evite estas interrupciones y respete la privacidad del paciente.

4. En cuanto a la dimensión empatía. En la pregunta 16. ¿Usted comprendió la explicación que la obstetra le brindó sobre la atención del parto? El porcentaje de puérperas poco satisfechas refieren no entender por qué generalmente les explican con palabras técnicas. Se recomienda siempre tener en cuenta el grado de instrucción para lograr el entendimiento de las pacientes y su colaboración.

5. En cuanto a la dimensión aspectos tangibles. En la pregunta 19. ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?

El porcentaje de pacientes poco satisfechas muestra su inconveniente por la señalización de los ambientes y significado de los carteles. Se recomienda que estos sean más didácticos para que toda paciente de cualquier grado de instrucción pueda entender y ubicarse.

## REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

1. Gomez, S. Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos en un centro especializado para el estudio y tratamiento del dolor. Artículo Revista mexicana de anestesiología. Vol 36, setiembre 2013. Pag 176 – 180. Disponible en: <https://www.medigraphics.com/pdfs/rma/cma-2013/cma133b.pdf>
2. Ministerio de Salud (MINSA). NST N° 105-MINSA/DGSP.V.01 Norma Técnica de Salud para la Atención Integral de Salud Materna 2015. Lima, 2015. Disponible en: [https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/04/964549/rm\\_827-2013-minsa.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/04/964549/rm_827-2013-minsa.pdf)
3. Organización Mundial de la Salud (OMS). Renewing the health for all strategy: elaboration of a policy for equity, solidarity and health Ginebra (Document of consult WHO/PAC/20 OMS , editor. Suiza; 2020. <https://www.who.int/es/news/item/07-11-2016-pregnant-women-must-be-able-to-access-the-right-care-at-the-right-time-says-who>
4. Camisón C. Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Tercera ed. Madrid: Pearson Educación S.A.; 2006. <https://porquenotecallas19.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>.
5. Aragón D. Nivel de satisfacción en la atención brindada durante el parto natural a gestantes en el Hospital Francisco de Paula Santander en la ciudad de Santander de Quilichao Colombia, durante el periodo de tiempo comprendido desde el 1ro de julio hasta el 31 de d. Universidad Distrital Francisco Jose de Caldas ed. Bogota: [Tesis]; 2022. <https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/11899/TorresIngrid2022.pdf?sequence=2&isAllowed=y>.
6. Instituto Nacional de Estadística (INEI). Notas de Prensa Encuesta de Morbilidad Hospitalaria 2019. INEI ed. Lima; 2019. Disponible en: [https://www.inec.es/prensa/emh\\_2017.pdf](https://www.inec.es/prensa/emh_2017.pdf)

7. Maderuelo JA, Haro AM, Pérez F, Cercas LJ, Valentín AB, Morán E. Satisfacción de las mujeres con el seguimiento del embarazo. Diferencias entre los dispositivos asistenciales. Gac Sanit [Internet]. 2006;1(20):31–9. Available from: <https://scielo.isciii.es/pdf/ga/v20n1/original3.pdf>
8. Endale Megersa Alemu. Satisfacción materna con el servicio de parto y factores asociados entre mujeres que dieron a luz en hospitales públicos de la zona de Guji, en el sur de Etiopía. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/38589846/>
9. Ana Sánchez Fortis, Satisfacción de las mujeres con la atención al parto. Revista Matronas ABRIL 2018 N° 1 Volumen 6. <https://www.enfermeria21.com/revistas/matronas/articulo/134/satisfaccion-de-las-mujeres-con-la-atencion-al-parto/>
10. Lizbeth Alexandra Zúñiga Paredes. Satisfacción de las mujeres en la experiencia del parto. [https://www.researchgate.net/publication/366817419\\_Satisfaccion\\_de\\_las\\_mujeres\\_en\\_la\\_experiencia\\_del\\_parto](https://www.researchgate.net/publication/366817419_Satisfaccion_de_las_mujeres_en_la_experiencia_del_parto)
11. Miguel Ángel Arce-Huamani. Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social. Acta Med Peru. 2023;40(4):308-13. <http://www.scielo.org.pe/pdf/amp/v40n4/1728-5917-amp-40-04-308.pdf>
12. Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Encuesta Demográfica y Salud Familiar. INEI ed. Lima; 2018. [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1656/index1.html](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1656/index1.html)
13. Encuesta Demográfica y Salud Familiar Salud Materna. Salud Materna. ENDES ed. Lima; 2024. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/inei/informes-publicaciones/3364616-encuesta-demografica-y-de-salud-familiar-endes-2024>
14. Organización Mundial de Salud (OMS). Estrategias para mejorar la vivencia de las madres gestantes. OMS ed. Boston; 2020.

<https://www.who.int/es/news/item/19-09-2019-more-women-and-children-survive-today-than-ever-before-un-report>.

15. González, V. Satisfacción de las parturientas y puérperas frente al cuidado obstétrico-hospital La Caleta, Chimbote-2018. [Tesis] Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Disponible en: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD\\_76df151102396320848a28bd546bcde5](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_76df151102396320848a28bd546bcde5)
16. Organización Mundial de la Salud (OMS). Salud de la Mujer. OMS ed. Croacia; 2020. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/women-s-health>
17. Red de Salud Huamanga. Hospital y Establecimientos. Red de Salud ed. Ayacucho; 2020. Disponible en: <https://redsaludhuamanga.pe/microredes-y-hospitales/>.
18. Red de Salud Huamanga. Estadística e Informática. Red Salud ed. Ayacucho; 2021. Disponible en: <https://redsaludhuamanga.pe/oficina-de-estadistica-e-informatica/>
19. Vasquez F. Nivel de Satisfacción de las madres con el cuidado obstétrico durante el parto y puerperio en el Hospital Central Universitario Dr. Antonio María Pineda 2023. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado ed. Venezuela: [Tesis]; 2023. Disponible en: <https://revistas.uclave.org/index.php/bmp/article/view/4678>
20. Salazar B. Calidad de atención percibida y Satisfacción al parto humanizado en usuarias de Centro Obstétrico del Hospital el Triunfo 2020. Universidad Cesar Vallejo ed. Piura: [Tesis]; 2020. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56891>.
21. Ramírez C. Calidad de atención y satisfacción del parto en puerperas inmediatas del Centro de Salud Morales 2023. Universidad Nacional de San Martín ed. Tarapoto: [Tesis]; 2023. Disponible en: <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/5221>

22. Ledesma G. Influencia del Programa de Educación Prenatal para multiparas sobre satisfaccion en gestantes. Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2024. Universidad Nacional Mayor de San Marcos ed. Lima: [Tesis]; 2024. Disponible en: <https://gestionrepo.unmsm.edu.pe/items/01fb2472-b196-4ce6-b1c6-dba073a26396/full>.
23. Mendoza Y. Calidad en la atención del parto en usuarias del servicio de obstetricia. Hospital II Essalud de Ayacucho, agosto - octubre 2019. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga ed. Ayacucho: [Tesis]; 2019. Disponible en: <https://repositorio.unsch.edu.pe/items/400d8deb-a261-4967-a06e-b478c973f973>.
24. Dutka A. Manual para la Satisfacción del cliente. Primero ed. Italia: Granica S.A.; 2001. Disponible en: [https://books.google.com.pe/books/about/Manual\\_de\\_AMA\\_para\\_la\\_satisfacci%C3%B3n\\_del.html?id=yC97p-PUhyoC&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Manual_de_AMA_para_la_satisfacci%C3%B3n_del.html?id=yC97p-PUhyoC&redir_esc=y)
25. Ayala-Sánchez I. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del Servicio de Pediatría del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en setiembre del 2018” [Internet]. [Lima]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019 [cited 2022 Mar 10]. Available from: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10351/A>
26. Brizuela Rodríguez M, Cárdenas M, Espínola S. Encuesta de satisfacción de usuarios - Hospital de Clínicas de Asunción. Tendencias en Medicina [Internet]. 2009 [cited 2022 Mar 23];1–3. Available from: [http://tendenciasenmedicina.com/Imagenes/imagenes04p/art\\_15.pdf](http://tendenciasenmedicina.com/Imagenes/imagenes04p/art_15.pdf)
27. Hernández Salazar P. La importancia de la satisfacción del usuario. Doc las Ciencias la Inf [Internet]. 2011;34(0):349–68. Available from: file:///C:/Users/USER/Downloads/36463-Texto del artículo-37274-2-10-20111206 (1).pdf
28. Massip-Pérez C, Ortiz Reyes RM, Llantá Abreu M del C, Peña Fortes M, Infante Ochoa I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la

calidad. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2008 [cited 2022 Mar 23]; Available from: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662008000400013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013)

29. Rojas-Rodríguez PE. Satisfacción ante la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud Santa Ana Huancavelica, 2014 [Internet]. [Huancavelica]: Universidad Nacional de Huancavelica; 2014 [cited 2022 Mar 23]. Available from: [http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/643/TP - UNH OBST. 0030.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/643/TP_UNH_OBST.0030.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
30. Ministerio de Salud (MINSA). RM N° 527-2011-MINSA Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios Médicos de apoyo. MINSA ed. Lima; 2011. Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
31. Federación Colombiana de Obstetricia y Ginecología (FECOLSOG). Tratado de Obstetricia y Ginecología. Tercera ed. Colombia: Amolca; 2022. Disponible en: [https://www.google.com.pe/books/edition/Manual\\_de\\_Obstetricia/3sEEoQEACAAJ?hl=es](https://www.google.com.pe/books/edition/Manual_de_Obstetricia/3sEEoQEACAAJ?hl=es)
32. Perales, A. Et al. Obstetricia y Ginecología. Segundo ed. España: Medica Panamericana; 2023. Disponible en: [https://www.google.com.pe/books/edition/Beckmann\\_Y\\_Ling\\_Obstetricia\\_Y\\_Ginecologi/2eT9uAEACAAJ?hl=es](https://www.google.com.pe/books/edition/Beckmann_Y_Ling_Obstetricia_Y_Ginecologi/2eT9uAEACAAJ?hl=es)
33. Cifuentes R. Ginecología y Obstetricia basadas en nuevas evidencias. Tercera ed. Mexico: Distribuna; 2023. Disponible en: [https://www.google.com.pe/books/edition/Ginecolog%C3%ADa\\_y\\_Obstetricia/ooibvIA4nWC?hl=es&gbpv=0](https://www.google.com.pe/books/edition/Ginecolog%C3%ADa_y_Obstetricia/ooibvIA4nWC?hl=es&gbpv=0)
34. Nieto A. Obstetricia y Ginecología. Primero ed. Argentina: Elsevier; 2022. Disponible en:

[https://www.google.com.pe/books/edition/Obstetricia\\_y\\_Ginecolog%C3%ADa/EYYVzwEACAAJ?hl=es](https://www.google.com.pe/books/edition/Obstetricia_y_Ginecolog%C3%ADa/EYYVzwEACAAJ?hl=es)

## **ANEXOS**

## ANEXO N° 01

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

“Satisfacción de las pacientes durante la atención del parto. Centro de Salud San Juan Bautista. Ayacucho. marzo -mayo 2024

| PROBLEMA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | OBJETIVOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | HIPÓTESIS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | VARIABLES                                            | METODOLOGIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PROBLEMA GENERAL</b><br>¿Cuál es la satisfacción de las pacientes durante el trabajo de parto atendidos en el Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho marzo - mayo 2024?<br><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b><br>¿Cuáles son los datos generales de las pacientes que fueron atendidos su parto en el Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho marzo - mayo 2024?<br>¿Cuál es la satisfacción de las pacientes durante la atención del parto en la dimensión fiabilidad atendidos en el Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho marzo - mayo 2024?<br>¿Cuál es la satisfacción de las pacientes durante la atención del parto en la dimensión Capacidad de Respuesta atendidos en el Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho marzo - mayo 2024?<br>¿Cuál es la satisfacción de las pacientes durante el trabajo de parto en la dimensión Seguridad atendidos en el Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho marzo - mayo 2024?<br>¿Cuál es la satisfacción de las pacientes durante la atención del parto en la dimensión Empatía atendidos en el Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho marzo - mayo 2024?<br>¿Cuál es la satisfacción de las pacientes durante la atención del parto en la dimensión Aspectos Tangibles atendidos en el Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho marzo - mayo 2024? | <b>GENERAL</b><br>Determinar la satisfacción de las pacientes durante el trabajo de parto atendidos en el Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho marzo - mayo 2024<br><b>ESPECÍFICOS</b><br>Identificar los datos generales de las pacientes que fueron atendidos en su parto en el Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho marzo - mayo 2024.<br>Determinar la de satisfacción de las pacientes durante la atención del parto en la dimensión fiabilidad atendidos en el Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho marzo - mayo 2024.<br>Identificar la satisfacción de las pacientes durante la atención del parto en la dimensión Capacidad de Respuesta atendidos en el Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho marzo - mayo 2024.<br>Determinar la satisfacción de las pacientes durante la atención del parto en la dimensión Seguridad atendidos en el Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho marzo - mayo 2024.<br>Identificar la satisfacción de las pacientes durante la atención del parto en la dimensión Empatía atendidos en el Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho marzo - mayo 2024.<br>Determinar la de satisfacción de las pacientes durante la atención del parto en la dimensión Aspectos Tangibles atendidos en el Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho marzo - mayo 2024 | <b>Ha:</b> La satisfacción de las pacientes durante la atención del parto es satisfecha en el Centro de Salud San Juan Bautista. Ayacucho. marzo – mayo 2024<br><br><b>H<sub>0</sub>:</b> La satisfacción de las pacientes durante la atención del parto es insatisfecha en el Centro de Salud San Juan Bautista. Ayacucho. marzo – mayo 2024 | <b>VARIABLE</b><br><br>Satisfacción de las pacientes | <b>Tipo de investigación</b><br>Aplicada<br><br><b>ENFOQUE</b> DE<br><b>INVESTIGACION</b><br>Cuantitativa<br><br><b>NIVEL</b> DE<br><b>INVESTIGACION</b><br>Descriptivo, Observacional, prospectivo, transversal<br><br><b>POBLACIÓN</b><br><br>120<br><br><b>Muestra</b><br>n= 92<br><br><b>Tipo de Muestreo</b><br>Probalístico, aleatorio simple<br><br><b>TECNICA</b><br>Encuesta<br><br><b>INSTRUMENTO:</b><br>Cuestionario<br><br><b>METODOS DE ANALISIS</b><br>SPSS versión 26,0 |

## ANEXO N° 02

### OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| VARIABLES                                        | DEFINICIÓN CONCEPTUAL                                                                                                                                                                                    | DIMENSIONES            | INDICADORES                                                                                            | ÍTEMS      | ESCALA DE MEDICIÓN         |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------|
| Variable Interviniente                           | Tiempo transcurrido en la vida de un ser vivo                                                                                                                                                            | Edad                   | Años                                                                                                   |            | Nominal                    |
|                                                  | Es el grado más elevado de estudios realizados                                                                                                                                                           | Grado de Instrucción   | Analfabeta                                                                                             | Politómica | Ordinal                    |
|                                                  |                                                                                                                                                                                                          |                        | Primaria                                                                                               |            |                            |
|                                                  |                                                                                                                                                                                                          |                        | Secundaria                                                                                             |            |                            |
|                                                  |                                                                                                                                                                                                          |                        | Superior                                                                                               |            |                            |
|                                                  | Condición de una persona en relación con su nacimiento, nacionalidad, filiación o matrimonio, que se hacen constar en el registro civil                                                                  | Estado Civil           | Soltera                                                                                                |            | Nominal                    |
|                                                  |                                                                                                                                                                                                          |                        | Conviviente                                                                                            |            |                            |
|                                                  |                                                                                                                                                                                                          |                        | Casada                                                                                                 |            |                            |
|                                                  | Trabajo o cuidado que impide emplear el tiempo en otra cosa.                                                                                                                                             | Ocupación              | Ama de casa                                                                                            |            |                            |
|                                                  |                                                                                                                                                                                                          |                        | Comerciante                                                                                            |            |                            |
|                                                  |                                                                                                                                                                                                          |                        | Estudiante                                                                                             |            |                            |
| VARIABLE INDEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO | La satisfacción se define como el grado de cumplimiento de las expectativas brindadas por los profesionales sanitarios, en cuanto a la atención percibida ya sea del usuario, familiares o acompañantes. | FIABILIDAD             | Conocimiento destreza<br>Habilidades demostradas<br>Habilidad para ejecutar el Servicio                | 1 al 5     | ESCALA DE LIKERT<br>1 al 7 |
|                                                  |                                                                                                                                                                                                          | CAPACIDAD DE RESPUESTA | Predisposición del personal Voluntad de proporcionar el servicio<br>Condiciones óptimas de la Atención | 6 al 9     |                            |
|                                                  |                                                                                                                                                                                                          | SEGURIDAD              | Confiabilidad Credibilidad<br>Cuidado durante la atención Dedicación                                   | 10 al 13   |                            |
|                                                  |                                                                                                                                                                                                          | EMPATIA                | Sensibilidad Capacidad perceptiva Buen trato durante la atención<br>Consideración                      | 14 al 18   |                            |
|                                                  |                                                                                                                                                                                                          | ASPECTOS TANGIBLES     | Equipamiento Apariencia del personal. Materiales de comunicación Estado de la logística                | 19 al 22   |                            |



## ANEXO N° 03

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA

ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

**Sra.....** Usted ha sido invitado a participar en la investigación titulada: “Satisfacción de las pacientes durante la atención del parto. Centro de Salud San Juan Bautista. Ayacucho. marzo – mayo 2024”. Desarrollado por las alumnas de la Universidad de San Cristóbal de Huamanga de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela de Obstetricia

- HUYHUA CUSI, Ana Fiorella
- APCHO CORDERO, Bricela Carmen

Declaro que me han explicado con claridad los objetivos del presente estudio de investigación, por otra parte, me explicaron que la información que yo proporcione será estrictamente de carácter confidencial para fines de investigación científica.

He leído el documento, entiendo las declaraciones contenidas en él y la necesidad de hacer constar mi consentimiento, para lo cual lo firmo libre y voluntariamente, recibiendo en el acto copia de este documento ya firmado.

.....  
Nombre y firma del Participante

DNI N°

## ANEXO N° 04 FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

|                                                                                                                                              |                                                                                                                         |                                                                                                                     |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                              |                                                                                                                         | N° Encuesta: _____                                                                                                  |  |
| <b>ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LAS PACIENTES DURANTE LA ATENCIÓN DEL PARTO EN EL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA AYACUCHO</b> |                                                                                                                         |                                                                                                                     |  |
| Nombre del encuestador:                                                                                                                      | _____                                                                                                                   |                                                                                                                     |  |
| Fecha:                                                                                                                                       | Hora de Inicio: <div style="border: 1px solid black; display: inline-block; width: 60px; text-align: center;">/ /</div> | Hora Final: <div style="border: 1px solid black; display: inline-block; width: 60px; text-align: center;">/ /</div> |  |
| <b><u>DATOS GENERALES DE LA ENCUESTADA:</u></b>                                                                                              |                                                                                                                         |                                                                                                                     |  |
| 1. Edad del encuestado en años                                                                                                               | <div style="border: 1px solid black; width: 250px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div>                                |                                                                                                                     |  |
| 2. Grado de Instrucción                                                                                                                      | Analfabeto                                                                                                              | 1                                                                                                                   |  |
|                                                                                                                                              | Primaria                                                                                                                | 2                                                                                                                   |  |
|                                                                                                                                              | Secundaria                                                                                                              | 3                                                                                                                   |  |
|                                                                                                                                              | Superior                                                                                                                | 4                                                                                                                   |  |
| 3. Estado Civil                                                                                                                              | soltera                                                                                                                 | 1                                                                                                                   |  |
|                                                                                                                                              | Conviviente                                                                                                             | 2                                                                                                                   |  |
|                                                                                                                                              | Casada                                                                                                                  | 3                                                                                                                   |  |
| 4. Ocupación                                                                                                                                 | Ama de casa                                                                                                             | 1                                                                                                                   |  |
|                                                                                                                                              | Comerciante                                                                                                             | 2                                                                                                                   |  |
|                                                                                                                                              | Estudiante                                                                                                              | 3                                                                                                                   |  |

| Es un instrumento para determinar la satisfacción de las pacientes durante la atención del parto. Considere 1 la calificación más baja y 7 como la mayor calificación. |                                                                                                     |   |   |   |   |   |   |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| N°                                                                                                                                                                     | Preguntas                                                                                           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|                                                                                                                                                                        | <b>Dimensión Fiabilidad</b>                                                                         |   |   |   |   |   |   |   |
| 1                                                                                                                                                                      | ¿Como considera el servicio de atención brindado por parte del personal de salud?                   |   |   |   |   |   |   |   |
| 2                                                                                                                                                                      | ¿El personal de salud brinda un buen trato cordial y amable?                                        |   |   |   |   |   |   |   |
| 3                                                                                                                                                                      | ¿Es atendida de manera oportuna?                                                                    |   |   |   |   |   |   |   |
| 4                                                                                                                                                                      | ¿Fue atendida sin diferencia alguna en relación con otras parturientas?                             |   |   |   |   |   |   |   |
| 5                                                                                                                                                                      | ¿El personal le oriento y explico de manera clara y adecuada como respirar y como pujar?            |   |   |   |   |   |   |   |
|                                                                                                                                                                        | <b>Dimensión Capacidad de Respuesta</b>                                                             |   |   |   |   |   |   |   |
| 6                                                                                                                                                                      | ¿Las dudas que usted tenía fueron aclarados por el personal que lo atendió?                         |   |   |   |   |   |   |   |
| 7                                                                                                                                                                      | ¿El personal de salud demuestra estar capacitado para responder atender necesidades?                |   |   |   |   |   |   |   |
| 8                                                                                                                                                                      | ¿El profesional de salud que lo atiende opta de conocimientos suficientes para responder su estado? |   |   |   |   |   |   |   |
| 9                                                                                                                                                                      | ¿Le brindaron información clara y oportuna a cerca del proceso de parto del personal de salud?      |   |   |   |   |   |   |   |
|                                                                                                                                                                        | <b>Dimensión Seguridad</b>                                                                          |   |   |   |   |   |   |   |
| 10                                                                                                                                                                     | ¿Se respeto su privacidad durante su atención de parto?                                             |   |   |   |   |   |   |   |
| 11                                                                                                                                                                     | ¿El profesional de salud realizó un examen físico completo y minucioso?                             |   |   |   |   |   |   |   |
| 12                                                                                                                                                                     | ¿El profesional de salud brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas?           |   |   |   |   |   |   |   |
| 13                                                                                                                                                                     | ¿El profesional de salud le inspiro seguridad y confianza?                                          |   |   |   |   |   |   |   |
|                                                                                                                                                                        | <b>Dimensión Empatía</b>                                                                            |   |   |   |   |   |   |   |
| 14                                                                                                                                                                     | ¿El personal de salud le trato con amabilidad, respeto y paciencia?                                 |   |   |   |   |   |   |   |

|    |                                                                                                 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 15 | ¿El personal de salud que le atendió mostro interés en atender su parto?                        |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 16 | ¿Usted comprendió la explicación que el personal de salud le brindó sobre la atención de parto? |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 17 | ¿El profesional de salud tratante comprende sus necesidades?                                    |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 18 | ¿El personal de salud atiende y se preocupa por su estado?                                      |  |  |  |  |  |  |  |  |
|    | <b>Dimensión Aspectos Tangibles</b>                                                             |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 19 | ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?           |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 20 | ¿La sala de parto cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?      |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 21 | ¿La sala de parto se encontraba limpio y fue cómodo?                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 22 | ¿El ambiente de sala de parto era agradable?                                                    |  |  |  |  |  |  |  |  |

**FUENTE:** MINSA R.M. N° 527-2011/MINSA

El total de la Variable de satisfacción (tienen 22 preguntas):

- ☐ De 22 a 66 puntos insatisfechas
- ☐ De 67 a 110 puntos poco satisfecha
- ☐ De 111 a 154 puntos satisfechas

## ANEXO N° 05

### CARTA DE ACEPTACIÓN DE EJECUCIÓN DE TESIS

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                  |                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>CARTA DE ACEPTACIÓN DE EJECUCIÓN DE TESIS</b> |  |
| San Juan Bautista 30 de abril del 2024                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                  |                                                                                     |
| <p>Es grato dirigirme a ustedes para hacerles llegar un cordial saludo y para señalar que en mi calidad de Gerente del Centro de Salud San Juan Bautista de Ayacucho, he accedido y aceptado para que ustedes puedan ejecutar el trabajo de investigación titulado "SATISFACCIÓN DE LAS PACIENTES DURANTE LA ATENCIÓN DEL PARTO. CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA. AYACUCHO. MARZO – MAYO" Presentado por los estudiantes</p> <p style="text-align: center;">Bach. HUYHUA CUSI, Ana Fiorella<br/>Bach. APCHO CORDERO, Bricela Carmen</p> <p>De la prestigiosa universidad Nacional de san Cristóbal de Huamanga. Una vez terminado el trabajo de investigación recomiendo dejar un ejemplar en la institución el cual dirijo a fin de que sea un instrumento el cual podemos mejorar en esa actividad.</p> <p>Se le otorga dicho documento a solicitud de las interesadas.</p> |                                                  |                                                                                     |
| <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"><div style="margin-left: 20px;"><p>MINSA<br/>DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUAMANGA<br/>CLAS - MICRORED SAN JUAN BAUTISTA<br/><br/>Cecilia BARRERA NAVARRO<br/>Cecilia Dentista<br/>COP 5920<br/>GERENTE</p></div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                  |                                                                                     |

## ANEXO N° 06

### DATOS GENERALES

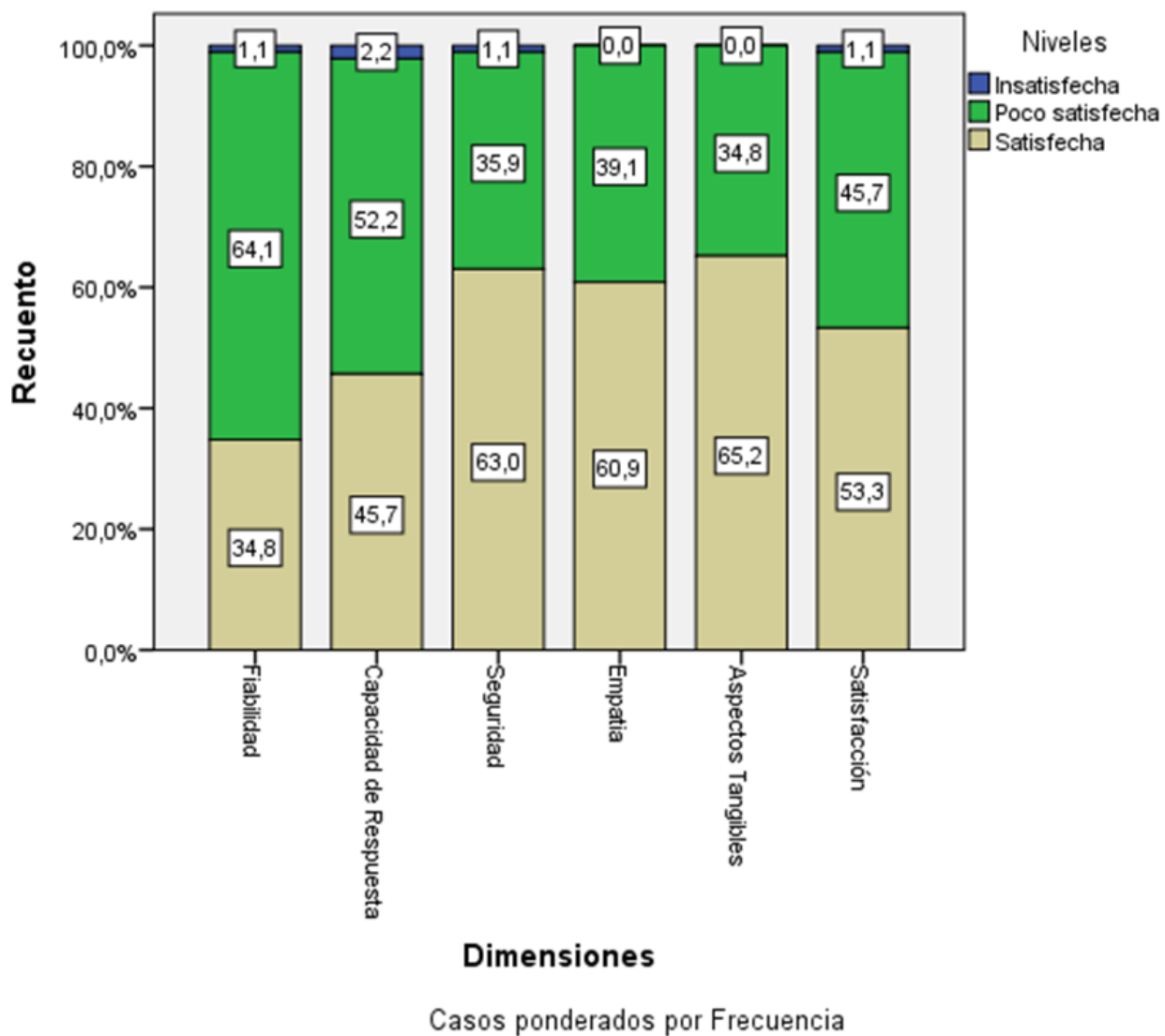


Gráfico N° 02. La satisfacción de las pacientes durante la atención del parto en todas las dimensiones y la satisfacción total atendidos en el Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho marzo - mayo 2024

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

### RESOLUCIÓN DECANAL N°1370 -2024-UNSCH- FCSA- D

#### **BACHILLER: Ana Fiorella HUYHUA CUSI y Bricela Carmen APCHO CORDERO**

En la ciudad de Ayacucho, siendo las 10:10 de la mañana del día 11 de diciembre del 2024, se reunieron en forma presencial los docentes miembros del Jurado Evaluador de la Escuela Profesional de Obstetricia, para el acto de sustentación del trabajo de tesis titulado: SATISFACCIÓN DE LAS PACIENTES DURANTE LA ATENCIÓN DEL PARTO. CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA. AYACUCHO. MARZO-MAYO 2024, presentado por las Bachilleres: **Ana Fiorella HUYHUA CUSI y Bricela Carmen APCHO CORDERO** para optar el título profesional de OBSTETRA.

Los miembros del Jurado de Sustentación están conformados por:

Presidente : Prof. Melchora Jacqueline Avalos Mamani (delegado por el Decano)

Miembros : Prof. Luisa Alcarraz Curi  
; Prof. Delia Anaya Anaya  
; Prof. Héctor Danilo Velarde Valer

Asesora : Prof. Patricia Bustamante Quispe

Secretaria Docente: Prof. Graciela Mendoza Bellido.

Con el quorum del reglamento se dio inicio la sustentación de tesis, como acto inicial la Presidenta de la sustentación de Tesis da lectura a la **RESOLUCIÓN DECANAL N° 1370-2024-UNSCH-FCSA-D**, también manifiesta que los documentos presentados por las Bachilleres no tienen ninguna observación, dando algunas indicaciones para el inicio de este Acto Académico. Inicia la exposición la Bachiller **Bricela Carmen APCHO CORDERO**, a las 10:15, continuando la Bachiller **Ana Fiorella HUYHUA CUSI** culminando a las 10:55.

Seguidamente la Presidente de la Comisión solicita a los miembros del jurado evaluador a realizar sus respectivas preguntas: invitando a iniciar al Prof. Héctor Danilo Velarde Valer, seguidamente da pase a la Prof. Delia Anaya Anaya, luego participa la Prof. Luisa Alcarraz Curi, finalmente interviene la presidenta de los miembros del jurado Prof. Melchora Jacqueline Avalos Mamani y luego invita a la Prof. Patricia Bustamante Quispe para su intervención como asesora.

Una vez concluida con las intervenciones a las 12:00 la presidenta de la comisión invita a las sustentantes y público presente abandonar el auditorium para que puedan proceder con la calificación.

#### **RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN FINAL**

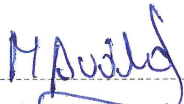
#### **BACHILLER: Ana Fiorella HUYHUA CUSI**

| JURADOS                                 | TEXTO | EXPOSICIÓN | PREGUNTAS | PUNTAJE FINAL |
|-----------------------------------------|-------|------------|-----------|---------------|
| Prof. Melchora Jacqueline Avalos Mamani | 14    | 14         | 14        | 14            |
| Prof. Luisa Alcarraz Curi               | 14    | 14         | 14        | 14            |
| Prof. Delia Anaya Anaya                 | 16    | 16         | 16        | 16            |
| Prof. Héctor Danilo Velarde Valer       | 15    | 15         | 14        | 15            |
| PROMEDIO FINAL                          |       |            |           | 15            |

**BACHILLER: Bricela Carmen APCHO CORDERO**

| JURADOS                                 | TEXTO | EXPOSICIÓN | PREGUNTAS | PUNTAJE FINAL |
|-----------------------------------------|-------|------------|-----------|---------------|
| Prof. Melchora Jacqueline Avalos Mamani | 14    | 14         | 14        | 14            |
| Prof. Luisa Alcarraz Curi               | 13    | 13         | 13        | 13            |
| Prof. Delia Anaya Anaya                 | 16    | 16         | 16        | 16            |
| Prof. Héctor Danilo Velarde Valer       | 15    | 14         | 14        | 14            |
| <b>PROMEDIO FINAL</b>                   |       |            |           | <b>14</b>     |

De la evaluación realizada por los miembros del jurado calificador, llegaron al siguiente resultado: aprobar a las Bachilleres **Ana Fiorella HUYHUA CUSI** con la nota final de **15 (quince)** y **Bricela Carmen APCHO CORDERO** con la nota final de **14 (catorce)** y en señal de conformidad, los miembros del jurado evaluador firman al pie del presente. Siendo las 12:30 horas del mismo día se da por concluido el presente acto académico de modalidad presencial.



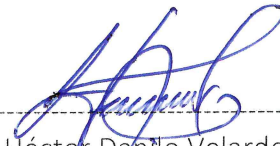
Prof. Melchora Jacqueline Avalos Mamani  
Presidente



Prof. Luisa Alcarraz Curi  
Miembro



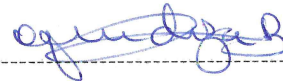
Prof. Delia Anaya Anaya  
Miembro



Prof. Héctor Danilo Velarde Valer  
Miembro



Prof. Patricia Bustamante Quispe  
Asesora



Prof. Graciela Mendoza Bellido  
Secretaria Docente

Ayacucho, 11 de diciembre de 2024.

|                                                                                   |              |                                                 |                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
|  | <b>UNSCH</b> | <b>FACULTAD DE<br/>CIENCIAS DE LA<br/>SALUD</b> | <b>ESCUELA<br/>PROFESIONAL<br/>DE OBSTETRICIA</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------|

## **CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE TESIS- N° 051 - 2024**

El Director de la Escuela Profesional de Obstetricia, en mérito a la **Resolución Decanal N ° 376-2024-UNSCH-FCSA-D**, delegado por el Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud, verifica en segunda instancia, la originalidad de los trabajos de investigación y de tesis (borrador final antes de la sustentación), en el marco del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, aprobado por Resolución del Consejo Universitario N° 039-2021-UNSCH-CU, demás normas y procedimientos inherentes; Por tanto, deja constancia que el trabajo de tesis titulado **SATISFACCIÓN DE LAS PACIENTES DURANTE LA ATENCIÓN DEL PARTO. CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA. AYACUCHO. MARZO - MAYO 2024**

**Autoras:**

**Bach. : APCHO CORDERO, Bricela Carmen**

**Bach. : HUYHUA CUSI, Ana Fiorella**

**ASESOR: Mg. Patricia BUSTAMANTE QUISPE.**

Ha sido sometido al análisis del sistema antiplagio **TURNITING** concluyendo que presenta un porcentaje de 9 % de similitud.

Por lo que, de acuerdo con el porcentaje establecido en el Artículo 13 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga es procedente conceder la Constancia de Originalidad.

Ayacucho, 29 de noviembre del 2024

  
**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN  
CRISTÓBAL DE HUAMANGA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA**  
  
**Dr. Pavel Antonio Alarcón Villa**  
**DIRECTOR**

# SATISFACCIÓN DE LAS PACIENTES DURANTE LA ATENCIÓN DEL PARTO. CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA. AYACUCHO. MARZO– MAYO 2024

*por* BRICELA CARMEN APCHO CORDERO Y ANA FIORELLA HUYHUA CUSI

---

**Fecha de entrega:** 29-nov-2024 12:14p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2535441755

**Nombre del archivo:** tesis\_Br\_cela\_Carmen\_APCHO\_CORDERO\_Ana\_Fiorella\_HUYHUA\_CUSI.docx (964.32K)

**Total de palabras:** 10012

**Total de caracteres:** 56159

SATISFACCIÓN DE LAS PACIENTES DURANTE LA ATENCIÓN DEL PARTO . CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA . AYACUCHO. MARZO – MAYO 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

|                     |                     |               |                         |
|---------------------|---------------------|---------------|-------------------------|
| 9%                  | 11%                 | 3%            | 7%                      |
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |

FUENTES PRIMARIAS

|   |                                                                |     |
|---|----------------------------------------------------------------|-----|
| 1 | repositorio.unsch.edu.pe                                       | 3%  |
|   | Fuente de Internet                                             |     |
| 2 | Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga | 2%  |
|   | Trabajo del estudiante                                         |     |
| 3 | repositorio.ucv.edu.pe                                         | 1%  |
|   | Fuente de Internet                                             |     |
| 4 | repositorio.unh.edu.pe                                         | 1%  |
|   | Fuente de Internet                                             |     |
| 5 | repositorio.undac.edu.pe                                       | 1%  |
|   | Fuente de Internet                                             |     |
| 6 | repositorio.uoosevelt.edu.pe                                   | <1% |
|   | Fuente de Internet                                             |     |
| 7 | apirepositorio.unh.edu.pe                                      | <1% |
|   | Fuente de Internet                                             |     |
| 8 | hdl.handle.net                                                 | <1% |
|   | Fuente de Internet                                             |     |

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía

Activo