



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución - 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Vea una copia de esta licencia en <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>





**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**  
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA

Tesis

# **Calidad de atención y nivel de satisfacción del parto eutócico en puérperas del Hospital II – 1 Moyobamba, 2024**

Para optar el título profesional de Médico Cirujano

**Autor:**

Marimar Jovany Pérez Huamanta

<https://orcid.org/0000-0002-0893-4655>

**Asesor:**

Méd. Esp. Manuel Isaac Pérez Kuga

<https://orcid.org/0000-0002-5294-2863>

Tarapoto, Perú

2024



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**  
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA

Tesis

**Calidad de atención y nivel de satisfacción del parto eutócico en puérperas del Hospital II – 1 Moyobamba, 2024**

Para optar el título profesional de Médico Cirujano

**Autor:**

Marimar Jovany Pérez Huamanta

**Sustentado y aprobado el 24 de setiembre del 2024, por los jurados:**

**Presidente de Jurado**  
Dra. Lolita Arevalo Fasanando

**Secretario de Jurado**  
Méd. Mg. Augusto Ricardo  
Lontop Reátegui

**Vocal de Jurado**  
Méd. Félix Alfredo Figueroa  
Fernandini

Tarapoto.Perú  
2024



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN  
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**



**ACTA DE SUSTENTACIÓN**

**Para optar el Título Profesional de Médico Cirujano  
Modalidad Tesis**

En los ambientes de la Sala de Exposiciones Pabellón "A" de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional de San Martín Tarapoto - Ciudad Universitaria, siendo las 19:00 horas, del día martes 24 de setiembre del año dos mil veinticuatro se reunieron el Jurado Evaluador de Tesis en mérito a la Resolución Decanal N° 137-2024-UNSM-FMH/D de fecha 23-09-2024, integrado por los señores docentes:

|                                                  |          |                   |
|--------------------------------------------------|----------|-------------------|
| <b>Dra. Lolita Arévalo Fasanando</b>             | <b>:</b> | <b>Presidente</b> |
| <b>Méd. Mg. Augusto Ricardo Llontop Reátegui</b> | <b>:</b> | <b>Secretaria</b> |
| <b>Méd. Félix Alfredo Figueroa Fernandini</b>    | <b>:</b> | <b>Vocal</b>      |

Para evaluar el Informe de Tesis titulado: "**Calidad de atención y nivel de satisfacción del parto eutócico en púerperas del Hospital II-1 Moyobamba, 2024**", presentado por el Bachiller en Medicina Humana, **MARIMAR JOVANY PÉREZ HUAMANTA**, asesorado por el **Méd. Manuel Isaac Pérez Kuga**; para la obtención del Título Profesional de Médico Cirujano.

Visto y escuchada la sustentación de tesis y las respuestas a las preguntas formuladas y teniendo en cuenta los méritos al referido trabajo de investigación, así como el conocimiento demostrado por la sustentante el Jurado en pleno lo declara **APROBADO** con el calificativo de **BUENO** con la nota de **DIECISIES (16)**.

Siendo las 20.00 horas del día 24 de setiembre del 2024, el Presidente de Jurado da por finalizado el acto de sustentación. En consecuencia, queda en condición de realizar los trámites para la obtención del Título Profesional de Médico Cirujano.



  
**Dra. Lolita Arévalo Fasanando**  
**PRESIDENTE**



  
**Méd. Mg. Augusto Ricardo Llontop Reátegui**  
**SECRETARIO**



  
**Méd. Félix Alfredo Figueroa Fernandini**  
**VOCAL**

## Constancia de asesoramiento

El que suscribe el presente documento,

HACE CONSTAR:

Que, habiendo acompañado en la elaboración del proyecto de tesis titulado: **Calidad de atención y nivel de satisfacción del parto eutócico en puérperas del Hospital II – 1 Moyobamba, 2024**. Elaborado por el tesista:

Bachiller en Medicina Humana: **Marimar Jovany Pérez Huamanta**

Por lo que damos conformidad para los trámites correspondientes, dejamos como constancia el presente documento y firmamos.

Tarapoto, 24 de setiembre del 2024.

Atentamente,



.....  
**Méd. Esp. Manuel Isaac Pérez Kuga**

Áesor

## Declaratoria de autenticidad

**Marimar Jovany Pérez Huamanta**, con DNI N° 48608069, egresado de la Escuela Profesional de Medicina Humana de la Universidad Nacional de San Martín, autor de la tesis titulada: **Calidad de atención y nivel de satisfacción del parto eutócico en puérperas del Hospital II – 1 Moyobamba, 2024.**

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis que presento es el resultado de mi propio trabajo y es autoría exclusiva del investigador.
2. Respete rigurosamente las citas como también las referencias de todas las fuentes bibliográficas que han sido consultadas durante la realización de esta investigación.
3. No he recurrido al auto plagio en ningún momento durante la elaboración de esta tesis.
4. Los datos que se presentan son verídicos y estos no han sufrido alteración alguna ni han sido copiados de ninguna fuente externa. Por lo que, toda la información que se proporciona en esta investigación debe ser considerada como una contribución auténtica a la realidad que se investiga.

En virtud de lo anteriormente expuesto, me adjudico plena responsabilidad por mis acciones y me comprometo a cumplir con todas las leyes del país y con todas las normas que están vigentes en la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto, 24 de setiembre del 2024.



.....  
**Marimar Jovany Pérez Huamanta**

DNI N° 48608069

## Ficha de identificación

|                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Título del proyecto</b></p> <p>Calidad de atención y nivel de satisfacción del parto eutócico en puérperas del hospital II-1 Moyobamba, 2024</p> | <p><b>Área de investigación:</b> ciencias médicas y de la salud.</p> <p><b>Línea de investigación:</b> ciencias de la salud</p> <p><b>Sublínea de investigación:</b> ciencias del cuidado de la salud y el servicio</p> <p><b>Grupo de investigación</b> (indicar resolución):</p> <p><b>Tipo de investigación:</b><br/>         Básica <input checked="" type="checkbox"/>, Aplicada <input type="checkbox"/>, Desarrollo experimental <input type="checkbox"/></p> |
| <p><b>Autor:</b></p> <p>Marimar Jovany Pérez Huamanta</p>                                                                                              | <p>Facultad de Medicina Humana<br/>         Escuela Profesional de Medicina Humana<br/> <a href="https://orcid.org/0000-0002-0893-4655">https://orcid.org/0000-0002-0893-4655</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p><b>Asesor:</b></p> <p>Méd. Esp. Manuel Isaac Pérez Kuga</p>                                                                                         | <p><b>Dependencia local de soporte:</b></p> <p>Facultad de Medicina Humana<br/>         Escuela Profesional de Medicina Humana<br/>         Unidad o Laboratorio Medicina Humana<br/> <a href="https://orcid.org/0000-0002-5294-2863">https://orcid.org/0000-0002-5294-2863</a></p>                                                                                                                                                                                  |

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mis padres, quienes me dieron la vida, por su amor incondicional, a mi compañero de vida y en especial a mi hijo, que es lo más hermoso que tengo. A mis hermanos y abuelos por el cariño y respeto que me tienen.

**Marimar Jovany**



## **Agradecimientos**

Con humildad y gratitud expreso mi agradecimiento a Dios por su guía y protección en mi carrera profesional, a mi familia por ser mi mayor fortaleza. A los Médicos por su dedicación y sabiduría. A mis amigos por su amistad y compañerismo a lo largo de este recorrido universitario.

## Índice general

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| Ficha de identificación.....                                 | 7  |
| Dedicatoria .....                                            | 8  |
| Agradecimientos .....                                        | 9  |
| Índice general.....                                          | 10 |
| Índice de tablas .....                                       | 12 |
| RESUMEN .....                                                | 13 |
| ABSTRACT .....                                               | 14 |
| CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN .....             | 15 |
| 1.1. Marco general del problema .....                        | 15 |
| 1.2. Formulación del problema de investigación .....         | 16 |
| 1.3. Objetivos.....                                          | 16 |
| 1.3.1. Objetivo general.....                                 | 16 |
| 1.3.2. Objetivos específicos.....                            | 16 |
| 1.4. Hipótesis de investigación.....                         | 16 |
| CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO .....                              | 17 |
| 2.1. Antecedentes de la investigación .....                  | 17 |
| 2.2. Fundamentos teóricos.....                               | 20 |
| CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS .....                      | 24 |
| 3.1. Ámbito y condiciones de la investigación .....          | 24 |
| 3.1.1. Contexto de la ubicación .....                        | 24 |
| 3.1.2. Periodo de ejecución .....                            | 24 |
| 3.1.3. Autorizaciones y permisos .....                       | 24 |
| 3.1.4. Control ambiental y protocolos de bioseguridad .....  | 24 |
| 3.1.5. Aplicación de principios éticos internacionales ..... | 24 |
| 3.2. Sistema de variables .....                              | 25 |
| 3.2.1. Variables principales .....                           | 25 |
| 3.3. Procedimientos de la investigación.....                 | 26 |
| 3.3.1. Objetivo específico 1 .....                           | 26 |
| 3.3.2. Objetivo específico 2.....                            | 26 |
| 3.3.3. Objetivo específico 3.....                            | 27 |
| 3.3.4. Objetivo específico 4.....                            | 27 |
| 3.3.5. Tipo y nivel de la investigación .....                | 27 |
| 3.4. Técnica e instrumento de investigación.....             | 27 |
| CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....                     | 29 |
| 4.1. Resultados.....                                         | 29 |

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| 4.1.1. Resultado específico 1 ..... | 30 |
| 4.1.2. Resultado específico 2 ..... | 30 |
| 4.1.3. Resultado específico 3 ..... | 31 |
| 4.1.4. Resultado específico 4 ..... | 32 |
| 4.2. Discusiones. ....              | 32 |
| CONCLUSIONES .....                  | 35 |
| RECOMENDACIONES .....               | 36 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....    | 37 |
| ANEXOS.....                         | 41 |

## Índice de tablas

|                                                                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabla 1</b> Descripción de variables por objetivo específico.....                                                   | 25 |
| <b>Tabla 2</b> Edades de las puérperas .....                                                                           | 29 |
| <b>Tabla 3</b> Grado de instrucción de las puérperas .....                                                             | 29 |
| <b>Tabla 4</b> Niveles de calidad de atención del parto eutócico en las puérperas .....                                | 30 |
| <b>Tabla 5</b> Niveles de satisfacción del parto eutócico en las puérperas.....                                        | 30 |
| <b>Tabla 6</b> Pruebas de normalidad .....                                                                             | 31 |
| <b>Tabla 7</b> Relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción del parto eutócico en las puérperas ..... | 31 |
| <b>Tabla 8</b> Calidad de atención del parto según la edad de las puérperas. ....                                      | 32 |

## RESUMEN

“Calidad de atención y nivel de satisfacción del parto eutócico en puérperas del Hospital II – 1 Moyobamba, 2024”

El objetivo: Determinar la calidad de atención y nivel de satisfacción del parto eutócico en puérperas del Hospital II – 1 Moyobamba, 2024. Metodología: es tipo básico, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, la muestra estuvo representada por 136 puérperas, se registró los datos mediante el método de encuesta utilizando como instrumento el cuestionario, previo consentimiento informado de las participantes. Resultados: se encontró que las participantes calificaron a la calidad de atención como regular en 83,8%, esto se debe a que calificaron: la confianza, elementos tangibles y la empatía con puntuaciones no muy buenas. Buena con 11,0% esto se debe a una buena capacidad de respuesta y seguridad que brinda el personal de salud. Por otro lado, un nivel medio de satisfacción de 72,1% esto se debe a que las puérperas se encuentran totalmente insatisfechas con el número de personas que se encuentran presentes en el momento del parto y un 4,4% expresa una satisfacción alta, se encontró también que las mujeres con edad mínima (18 – 28 años) reciben una variabilidad de atención con un 71,1% regular, 11,0% buena y un 9,2% mala, mientras que las mujeres con edad máxima (29 - 42 años) recibe atención regular. Conclusión: se analizó que si existe relación entre las variables con un valor ( $P < 0,001$ ,  $Rho = 0,681$ ), esto significa que cuanto mejor es la atención, más satisfechas están las pacientes.

Palabras claves: Calidad de atención, satisfacción, parto eutócico, puérperas.

## ABSTRACT

“Quality of care and level of satisfaction with eutocic delivery in puerperal women at Hospital II - 1 Moyobamba, 2024”

**Objective:** To determine the quality of care and level of satisfaction with eutocic delivery in puerperal women at Hospital II - 1 Moyobamba, 2024. **Methodology:** basic type, quantitative approach, descriptive correlational level, the sample was represented by 136 puerperal women, the data was recorded by means of a survey method using a questionnaire as an instrument, with the prior informed consent of the participants. **Results:** it was found that 83.8% of the participants rated the quality of care as “fair”, due to the fact that they rated: trust, tangible elements and empathy with scores that were not very good, and 11.0% rated it as “good” due to the good responsiveness and security provided by the health personnel. On the other hand, a medium level of satisfaction of 72.1% is due to the fact that puerperal women are totally dissatisfied with the number of people present at the time of delivery and 4.4% express high satisfaction. It was also found that women with minimum age (18 - 28 years) receive a variability of care with 71.1% “regular”, 11.0% “good” and 9.2% “bad”, while women with maximum age (29 - 42 years) receive “regular” care. **Conclusion:** it was analyzed that if there is a relationship between the variables with a value ( $P < 0.001$ ,  $Rho = 0.681$ ), which means that the better the care, the more satisfied the patients are.

**Keywords:** Quality of care, satisfaction, eutocic delivery, puerperal women.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN

### 1.1. Marco general del problema

La organización mundial de la salud (OMS) (1), describe que de cada 10 mujeres en el mundo 3 de ellas no reciben una buena atención durante y después del parto, siendo un factor negativo que contribuye a una insatisfacción de las usuarias, además menciona que cada día mueren alrededor de 800 mujeres por factores que se pueden evitar, mostrando una óptima atención, las cuales están vinculadas a todo el periodo del embarazo y el parto donde es muy relevante una buena atención en salud (2), en un estudio realizado en España por, Navas (2020), menciona que solo 45,9% de usuarias refieren estar satisfechas con la atención brindada en el parto (1).

Es alarmante que, según un informe de la revista LATAM en 2024, reveló que las mujeres en Latinoamérica solo el 46,7% se sienten satisfechas con la atención y cuidado que reciben en el hospital después de dar a luz (3). Así mismo Francys Vásquez (2024), manifiesta que el 60% de las mujeres refieren recibir una atención mala en el parto y un 38% caracteriza una satisfacción media. Por otro lado, Suquillo Chasipanta en el 2023 menciona que un 83,3% son partos institucionales de los cuales el 95% son atendidos por el personal de obstetricia, de los cuales refieren que el 70,4% presentan una atención de calidad baja y solo un 35% se encuentran satisfechas (4).

En el Perú, un estudio realizado en 2021 sobre la calidad de atención obstétrica por la revista Basadrina, con sede en Tacna, concluye que existe una atención deficiente con 85,2% que están asociados a casos de violencia y falta de empatía del personal asistencial en 90,4% (5).

En el Hospital II –1 de Moyobamba se observó con frecuencia una atención insensible a gestantes. Estas conductas se visualizaron durante mis prácticas como interna de medicina, donde el personal asistencial suele tratar de forma insensible a mujeres embarazadas, especialmente a las primíparas. Esta situación suele presentarse desde el ingreso a la atención del parto y alumbramiento. Si este escenario continuo o se incrementa, el daño psicológico será desfavorable afectando el desarrollo de su autoestima y libertad individual.

El interés en realizar la presente investigación es para mejorar la atención que se brinda durante el parto y mejorar la satisfacción de las usuarias que reciben del personal médico y obstétrico, de esta manera los resultados obtenidos remitirlos al departamento

de Ginecología y obstetricia del Hospital II – 1 Moyobamba a fin de contribuir para llevar a cabo acciones concretas para mejorar las prácticas de atención materna que se brinda durante el parto, por lo que se plantea el siguiente problema de estudio.

## **1.2. Formulación del problema de investigación**

¿Cuál es la calidad de atención y nivel de satisfacción del parto eutócico en puérperas del Hospital II – 1 Moyobamba, 2024?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la calidad de atención y nivel de satisfacción del parto eutócico en puérperas del Hospital II – 1 Moyobamba, 2024.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Determinar la calidad de atención del parto eutócico en puérperas del Hospital II – 1 Moyobamba, 2024.

Identificar el nivel de satisfacción del parto eutócico en puérperas del Hospital II – 1 Moyobamba, 2024.

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y nivel de satisfacción del parto eutócico en puérperas del Hospital II – 1 Moyobamba, 2024.

Determinar la calidad de atención del parto según la edad de las puérperas del Hospital II – 1 Moyobamba, 2024.

## **1.4. Hipótesis de investigación**

HO: No existe relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción del parto eutócico en puérperas del Hospital II – 1 Moyobamba, 2024.

Hi: Si existe relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción del parto eutócico en puérperas del Hospital II – 1 Moyobamba, 2024.



## CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### Internacionales

Demirel et al. (2022) (6), realizó un estudio sobre “La percepción y nivel de satisfacción que recibe las gestantes en la atención del parto”, hace referencia en su investigación sobre la relación que tienen las mujeres entre el apoyo y control que les brinda el personal de salud durante el parto, sobre el miedo al parto y la satisfacción de la madre, tuvo como muestra 725 puérperas que fueron estudiadas en un hospital estatal, para ello utilizó una investigación descriptiva y transversal, como resultado obtuvo un 45% de satisfacción media debido a la poca empatía que se brinda en la atención y en un 30% satisfacción alta, debido a que los ambientes donde son atendidas si cumplen con sus expectativas, todo esto entorno a la calidad del manejo del parto, este estudio concluye que la calidad influye directamente en la satisfacción que perciben las puérperas.

Posteriormente Paiva-Nobrega et al. (2022) (7), desarrolló un estudio para “Evaluar la calidad de atención del parto normal en un centro hospitalario por medio del índice de Bolonia en Brasil” ,la muestra estudiada fue un grupo de 55 puérperas que recibieron atención por parte del personal médico, utilizando un diseño cuantitativo transversal, donde encontró los siguientes resultados: según el índice de bolonia 34,4% de participantes califican una atención intermedia, dentro de los parámetros de calidad que se han medido con índice de bolonia se encontró que el contacto de madre a hijo en el primer minuto de vida califica en 98,1% por otro lado la compañía de un familiar en un 45% del mismo modo el partograma en 54%, concluye que el personal de salud si brindo una atención adecuada en relación con la calidad, pero señaló que es indispensable brindar más información sobre el proceso y sobre este tema para que la gestante esté más cerca del personal que le brinda esta atención médica.

Por lo tanto, Alarcón-Henriquez et al. (2021) (8), tuvo como objetivo de estudio “Medir la calidad de atención que reciben las gestantes en sala de partos del hospital chileno” , presentó un estudio cuantitativo, descriptivo para desarrollarlo tomó una muestra de 155 usuarias, utilizó como guía el cuestionario SERVPEFF para elaborar el instrumento de 22 ítems, que fue aplicado por medio de una encuesta, como resultado de estudio el 50% de la población calificó con un valor regular a la atención y el 25 % de la población evaluó con un valor alto, concluyó que no hay gran relevancia en cómo perciben la calidad referente al grado de instrucción, estado civil, lugar de procedencia, la cantidad

de partos, pero si lo toma en cuenta la edad de la usuaria porque influye en la calidad de atención brindada.

Del mismo modo Zúñiga-Paredes y Salguero-Fiallos. (2022) (9), evaluó la “Satisfacción que manifiestan las gestantes en la atención del parto”, el estudio estuvo conformado por una muestra de 165 participantes en Ecuador, utilizando un enfoque cuantitativo basado en una indagación descriptiva donde fueron evaluadas por medio de una encuesta, obteniendo como resultado que solo el 77% de las usuarias estaban satisfechas, esto se debe a un trato poco empático con las usuarias todo esto en cuanto a la atención que recibieron en el parto, en su estudio concluyó mencionando que el personal asistencial que atiende el parto si está capacitado además brinda una atención que cumple regularmente los estándares de calidad.

Por otro lado, Vásquez (2022) (10), realizó un estudio en Venezuela donde “Determinó los niveles de satisfacción de las madres con la atención recibida del área gineco - obstetricia en el hospital universitario”, la población estuvo conformada por 50 madres con edad promedio: 26 y 48 años, de esta muestra el 60% son solteras, el 72% tenía 5to de media, el 54% fueron amas de casa procedentes de zonas rurales, de los cuales el 58% obtuvo su parto de manera natural donde se obtuvo que un 48% de las madres referían estar satisfechas con la información recibida siendo en mayor porcentaje las mujeres con edad máxima, del mismo modo en forma general, obtuvo que el 60% se encuentra con una satisfacción media, se concluye que la satisfacción es el indicador para poder medir si se está ofreciendo una atención de calidad.

### **Nacionales**

La investigación de Akwie-Munyante y Kuraki (2020) (11), evaluó “La calidad de atención en función a los servicios de obstetricia del hospital de Ica”, donde se realizaron entrevistas a 211 mujeres en el periodo puerperal utilizó método de estudio descriptivo observacional, prospectivo y transversal, utilizando cuestionario por medio de la encuesta como herramienta para recopilar datos de que estuvo basado en la satisfacción personal, obteniendo que el 70,01% de los resultados fueron buenos, el 26,1% fueron regulares y el 3,3% fueron malos, esto según las mediciones de satisfacción medido del 1 al 6, concluyeron que hay tres niveles de atención obstétrica: bueno, regular y por último insatisfactorio, el porcentaje de baja calidad de cuidado es menor que el 3,3%.

Del mismo modo Robles (2022) (12), durante su investigación desarrollada en Cajamarca tuvo como objetivo “Establecer los grados de satisfacción que recibe las gestantes frente a la calidad de atención del parto en el hospital docente Cajamarca”,

con un enfoque descriptivo donde tuvo como muestra a 100 mujeres quienes habían obtenido un parto eutócico, utilizó el cuestionario SERVPERF como instrumento, encontró en datos sociodemográficos edad de 20 a 24 años en 36,0%, 45% para las que conviven con su pareja, 40% para los que tienen 5to de media y el 42% amas de casa donde la satisfacción general fue amplia en un 46% , que fueron medidas por criterios como capacidad de respuesta 50%, 42% a los que tenían buena empatía, la confianza en 59%, la seguridad en 49%, además del factor material en 68%, concluye que las variables comprenden una relación poco amplia con 46%.

Así mismo afirma Salazar-Cruz et al. (2021) (13), en su investigación donde "Determinó la relación que existe en la calidad de atención del parto y la satisfacción de las gestantes en el centro obstétrico del hospital triunfo", para ello su estudio presentó un enfoque cuantitativo, su población fue de 132 gestantes, como resultado obtuvo una relación positiva alta de 0,796, por otro lado, las dimensiones obtuvieron un valor de efectividad 62,1%, seguridad alta de 86,3%, empatía en 56% y un nivel de satisfacción promedio en 59,8%, concluye que sus variables obtuvieron una correlación positiva moderada.

### **Locales**

Por otra parte, Goicochea-Lara et al. (2023) (14), llevó a cabo su estudio que tenía como objetivo: "Establecer el nivel de satisfacción de las puérperas en el servicio de Gineco - Obstetricia", la muestra es 63 puérperas y utilizó un diseño cuantitativo, descriptivo, observacional, el método empleado fue un cuestionario SERVPERF modificado, los resultados de la encuesta indicaron que tres dimensiones satisfacen a gran parte de las mujeres post parto, la respuesta rápida en un 93%, la empatía en 88% y la confianza mostrada en 98%, concluyó que en su estudio encontró una satisfacción general alta destacando principalmente la característica de confianza, seguida de respuesta rápida y finalmente empatía.

En un estudio reciente realizado por Ramirez-Huansi et al. (2023) (15), con el objetivo de "Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del parto, en puérperas inmediatas del Centro de Salud Morales, 2023", entrevistó a 109 madres que habían dado a luz recientemente y se encontró que solo el 17,4% recibió una atención buena inmediatamente después del parto, mientras que el 62,4% recibió una atención moderada y el 20,2% una atención baja, esto debido a la atención brindada por los profesionales durante el parto, además describe la puntualidad en la sala de parto y los procedimientos de bioseguridad durante la atención, en cuanto a la satisfacción, el 28,4% de las mujeres se sintieron poco satisfechas, el 33,9% moderadamente

satisfechas y el 37,6% muy satisfechas, la relación entre la : calidad de atención y la satisfacción de la atención de parto, fue que al aplicar Rho de Spearman obteniendo un valor :  $Rho = 0,264$  y  $p = 0,006$  ,lo más importante es que el estudio demostró que existe una fuerte relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de las mujeres. Esto significa que cuando reciben una atención de alta calidad, también están más satisfechas con su experiencia.

## **2.2. Fundamentos teóricos**

### **Calidad de atención**

La OMS afirma que una atención de calidad incluye tener en cuenta todo sobre el usuario y los servicios de salud para garantizar una prestación adecuada de estos servicios, además permita un diagnóstico y tratamiento oportuno y eficaz para lograr una atención de alta calidad y los resultados obtenidos serán ideales para evitar acciones iatrogenias (16).

De igual forma la ACOG define como una atención médica segura, efectiva, paciente, centrada, eficiente y respetuosa que cumple con estándares y principios de práctica adecuadas respetando los valores y la toma de decisiones del paciente (17).

Por otro lado, la Real Academia Española evalúa la calidad de atención desde un enfoque sobre los cuidados brindados al usuario y enfatiza los elementos de atención primaria, la experiencia científica y técnica y la interacción que brindan los médicos a los pacientes que son los receptores de la calidad de los proveedores en el ámbito de salud (18).

### **Calidad de atención en el parto eutócico**

La federación latinoamericana de sociedades científicas (19), refiere que para lograr una mejor calidad de atención del parto se debe evaluar varias dimensiones como la efectividad, aceptabilidad, relevancia y equidad, y la satisfacción de las usuarias para mejorar un buen servicio, teniendo presente que la calidad lo entienden como buen trato, confidencialidad de manera que si se mejora el trato en los establecimientos va a mejorar la satisfacción.

Por otro lado, el Instituto de Medicina en una revista chilena menciona que una atención adecuada del parto es particularmente importante a la hora de evaluar diversas dimensiones de la experiencia vivida durante el parto, determina que está compuesta por ser una calidad segura, eficaz, oportuna, eficiente y equitativa, se compone de

calidad clínica interpersonal y situacional haciendo énfasis en que la atención no se retrase, se utilicen los recursos en beneficio a las usuarias (20).

### **Dimensiones de la calidad de atención**

- Respuesta rápida: se refiere a la capacidad que tienen los trabajadores en salud para responder las necesidades del paciente de forma rápida y eficaz, especialmente en situaciones de urgencia y emergencia (21).
- La empatía es la habilidad que nos permite conectar con los demás de una manera profunda y significativa. Es la capacidad de ponerse en el lugar de alguien más, de entender y compartir sus sentimientos, pensamientos y emociones (21).
- Por otro lado, la dimensión de seguridad se refiere a proteger a los usuarios de posibles daños y lesiones durante el parto mediante la implementación de buenas prácticas y procesos basados en evidencia que minimicen los riesgos y garanticen una atención adecuada (21).
- La confianza es el pilar fundamental que sostiene la relación entre las mujeres y el personal de salud. Se trata de la seguridad y la fe que las pacientes depositan en los profesionales de la salud para recibir una atención que no solo sea competente, sino también respetuosa, personalizada y sensible a sus necesidades y preferencias (21).
- La dimensión de los elementos tangibles está directamente relacionada con el confort, la limpieza, los materiales, el personal sanitario, los equipamientos, también son muy importantes el entorno, las infraestructuras, los materiales y equipamientos que hagan más cómoda la estancia del usuario (21).

### **Niveles de calidad de atención**

Los niveles se pueden clasificar en diferentes categorías dependiendo de los estándares y criterios para evaluar o medir (22). A continuación, se presenta algunos criterios:

- Calidad de atención mala: se refiere a una atención poco afectiva y eficiente que reciben los usuarios lo que puede ocasionar daños en su bienestar.
- Calidad de la atención regular: se caracteriza por la personalización, la prevención integral, el cumplimiento de estándares de calidad y el enfoque en mejorar la salud y la vida del paciente.
- Una atención de calidad Buena: es aquella que no solo cumple con los estándares más altos de excelencia y seguridad, sino que también se centra en las necesidades únicas de cada persona.

## **Satisfacción del usuario**

La satisfacción es un componente esencial en la atención médica de calidad, dado que los pacientes tienen la capacidad de valorar el nivel de la atención recibida (23). Para Roque y Sánchez vinculan la satisfacción materna con el apoyo constante y personalizado proporcionado por los cuidadores, especialmente por la obstetra, durante el proceso de parto (24).

Un nivel más alto de satisfacción con la experiencia del parto está asociado con una atención prenatal adecuada, un entorno durante el parto que sea respetuoso, no abusivo e informativo, y la posibilidad de amamantar al bebé en la primera hora de vida (25).

Algunas personas asocian la igualdad, los insumos durante el trabajo de parto, el contacto directo del recién nacido con la madre, el proceso de lactancia, el parto natural sin desgarro, los acompañantes de la madre durante el trabajo de parto y el estado emocional con la satisfacción expresada (26).

Las expectativas de las mujeres embarazadas, el apoyo de los proveedores con una buena atención médica, la atención amigable, en incluir a las mujeres a tomar las mejores decisiones para una buena atención son los factores más importantes que determinan la satisfacción del usuario (27).

## **Nivel de satisfacción**

Analiza una variedad de campos que están destinados a recopilar datos sobre el comportamiento, las preferencias y las prácticas recibidas por un paciente con la atención de un servicio recibido, es un indicador de la calidad de atención que se puede medir de la siguiente manera:

- Nivel bajo: se produce cuando los usuarios sienten que el desempeño percibido no cumple con sus expectativas.
- Nivel medio: por el hecho de que el servicio prestado se ajusta a los deseos del paciente o usuario.
- Nivel alto: ocurre cuando el desempeño percibido supera las expectativas de los usuarios (27).

## **Estrategias para mejorar la atención del parto**

El sistema cubano plantea que se debe realizar capacitaciones al personal de salud con temas que estén vinculados en la atención, habilitando cursos de buenas prácticas perinatológicas y medicina basada en evidencia científica (28).

Lavanderos et al. (2021) (29), enfatiza que se debe incorporar a la gestante y su pareja para la toma de decisiones en la continuidad de la atención del parto donde se promueva estrategias educativas que abarque desde la preconcepción y la etapa prenatal así mismo el personal de salud enfatice su atención basada en evidencias.

Gupta et al. (2013) refiere que se debe ofrecer una atención sanitaria de calidad que se adapte de manera más cercana a las necesidades y expectativas de cada paciente, es esencial que los profesionales se mantengan en constante actualización de sus conocimientos y habilidades (30).

Ministerio de Sanidad, menciona que se debe fomentar políticas de salud que se apoyen en las mejores prácticas. Esto significa que estas políticas deben fundamentarse en información práctica y útil, lo que implica establecer procesos claros para recopilar datos. Además, la variedad de enfoques que tienen las Comunidades Autónomas dentro del Sistema Nacional de Salud brinda muchas oportunidades para que aprendamos unos de otros y colaboremos en mejorar la calidad de la atención (31) .

### **Características sociodemográficas de las puérperas**

Las características más comunes de las puérperas son:

- Edad: la mayoría de las puérperas tienen entre 20 y 35 años.
- Estado civil: la mayoría de las puérperas están casadas o en una relación estable pero un porcentaje significativo están solteras o separadas.
- Nivel de educación: es el grado de formación académica que poseen las puérperas.
- Ocupación: se refiere a las actividades que desarrollan las puérperas ya sea ocupación en casa, empleadas o desempleadas (32).

## **CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS**

### **3.1. Ámbito y condiciones de la investigación**

#### **3.1.1. Contexto de la ubicación**

Este tendrá lugar en el Hospital Moyobamba II-1 del Departamento de San Martín. El estado de Moyobamba está compuesto por seis distritos que lo conforman (33). La ciudad de las orquídeas se siente orgullosa de sus oportunidades turísticas y su amplia variedad de flora y fauna. Además, fue el primer asentamiento español en la selva amazónica y la entrada al Amazonas. El Hospital está ubicado en Moyobamba está dirigido por la Dirección de Salud DISA San Martín. Es de una categoría II – 1, el objetivo de esta institución es promover la salud, promover la prevención de enfermedades y garantizar que todos los habitantes de Moyobamba tengan acceso a atención médica universal, proporcionar a las partes interesadas del sector social y público las instrucciones adecuadas sobre políticas de salud (34).

#### **3.1.2. Periodo de ejecución**

El desarrollo se hizo entre marzo y agosto del 2024 y la recolección de datos entre el mes de julio y agosto del 2024.

#### **3.1.3. Autorizaciones y permisos**

Se pidió la autorización a la dirección del Hospital II-1 Moyobamba, jefatura de docencia e investigación y a la jefatura del servicio de Ginecología y Obstetricia, quienes aprobaron la realización del estudio y permitieron la aplicación del instrumento a las púerperas participantes. Ver Anexo 1 y 2.

#### **3.1.4. Control ambiental y protocolos de bioseguridad**

Se usó mandil, mascarilla, guantes para ingresar a los ambientes a entrevistar a las participantes para prevenir algún riesgo de salud y ambiental.

#### **3.1.5. Aplicación de principios éticos internacionales**

Se garantiza los principios éticos, se reservó la privacidad de las participantes protegiendo su información personal garantizando su uso sólo para fines legítimos con su consentimiento informado. Nuestro enfoque es realizar una investigación responsable cumpliendo la ética del colegio de médicos, que nos permite usar datos de pacientes en investigaciones y docencia protegiendo su identidad, para los cuales cabe



mencionar el cumplimiento de ciertos aspectos importantes es esta investigación como la integridad (35). Autonomía: la puérpera que participó de la entrevista tuvo toda la libertad para emitir sus respuestas sin ser influenciada por familiares u otras personas (36). Beneficencia: En el presente estudio se garantizará la confidencialidad de la información que brinden las puérperas, No maleficencia: la información brindada por la puérpera se obtendrá después de admitir el consentimiento informado, además se llevará a cabo de manera inocua, sin alterar los resultados obtenidos, Justicia: cada una de las puérperas que participaron fueron tratadas con equidad, privacidad y confidencialidad (36).

### 3.2. Sistema de variables

#### 3.2.1. Variables principales

Variable 1: Calidad de atención del parto eutócico.

Variable 2: Nivel de satisfacción de la atención del parto eutócico.

**Tabla 1**

*Descripción de variables por objetivo específico.*

| <b>Objetivo específico № 1:</b> Determinar la calidad de atención del parto eutócico en puérperas del Hospital II – 1 Moyobamba, 2024.                                                      |                                                                                                              |                                              |                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------|
| Variable abstracta                                                                                                                                                                          | Variable concreta                                                                                            | Medio de registro                            | Unidad de medida |
| Calidad de atención del parto eutócico.                                                                                                                                                     | - Respuesta rápida.                                                                                          | Respuestas obtenidas del cuestionario 1.     | Ordinal.         |
|                                                                                                                                                                                             | - Empatía.                                                                                                   |                                              |                  |
|                                                                                                                                                                                             | - Seguridad.                                                                                                 |                                              |                  |
|                                                                                                                                                                                             | - Confianza.                                                                                                 |                                              |                  |
|                                                                                                                                                                                             | - Elementos tangibles.                                                                                       |                                              |                  |
| <b>Objetivo específico № 2:</b> Identificar el nivel de satisfacción del parto eutócico en puérperas del Hospital II – 1 Moyobamba, 2024.                                                   |                                                                                                              |                                              |                  |
| Variable abstracta                                                                                                                                                                          | Variable concreta                                                                                            | Medio de registro                            | Unidad de medida |
| Nivel de satisfacción de la atención del parto eutócico.                                                                                                                                    | - Satisfacción de las puérperas.                                                                             | Respuestas obtenidas del cuestionario 2.     | Ordinal.         |
| <b>Objetivo específico № 3:</b> Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y nivel de satisfacción del parto eutócico en puérperas del Hospital II – 1 Moyobamba, 2024. |                                                                                                              |                                              |                  |
| Variable abstracta                                                                                                                                                                          | Variable concreta                                                                                            | Medio de registro                            | Unidad de medida |
| Relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción del parto eutócico.                                                                                                           | Preguntas del cuestionario 1 y 2 relacionadas a la calidad de atención del parto y el nivel de satisfacción. | Respuestas obtenidas del cuestionario 1 y 2. | Ordinal.         |
| <b>Objetivo específico № 4:</b> Determinar la calidad de atención del parto según la edad de las puérperas del Hospital II-1 Moyobamba, 2024.                                               |                                                                                                              |                                              |                  |
| Variable abstracta                                                                                                                                                                          | Variable concreta                                                                                            | Medio de registro                            | Unidad de medida |

|                                                               |                                                                                                                                   |                                                            |          |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------|
| Calidad de atención del parto según la edad de las puérperas. | Preguntas del cuestionario 1 que responde a la calidad de atención y los datos generales que responde a la edad de las puérperas. | Respuestas obtenidas del cuestionario 1 y datos generales. | Ordinal. |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------|

### **Población**

Conformada por puérperas de parto eutócico que fueron atendidas en el Hospital II-1 Moyobamba entre los meses de julio y a agosto del 2024.

### **Muestra**

Se compone de 136 puérperas que se encontraban durante la aplicación del instrumento en el establecimiento entre julio y agosto del 2024, abarcando a todas las usuarias que se ajustaban a los requisitos establecidos.

### **Criterios de inclusión**

- Puérperas que hayan cumplido la mayoría de edad.
- Puérperas que acepten participar en la entrevista y firmen su consentimiento.
- Puérperas que se encontraron en la aplicación del instrumento
- Puérperas que libremente deseen participar.

### **Criterios de exclusión**

- Puérperas que no se encuentran al momento de la encuesta.
- Puérperas que tuvieron parto por cesárea.

## **3.3. Procedimientos de la investigación**

### **3.3.1. Objetivo específico 1**

Se solicitó autorización de las participantes se aplicó el cuestionario 1 con la técnica de encuesta, se realizó una plantilla con los datos en el Spss Vs 27 con la información obtenida posteriormente se procesó los datos utilizando el análisis descriptivo en tablas de frecuencia donde se analizaron los resultados y se representaron en tablas y gráficos.

### **3.3.2. Objetivo específico 2**

Previa autorización de las participantes se realizó la encuesta para aplicar el cuestionario para la segunda variable posteriormente se pasó a la base de datos del SPSS vs 27 la información registrada, así mismo se procesaron los datos mediante estadísticos descriptivos finalmente los resultados se representaron en tablas y figuras.

### 3.3.3. Objetivo específico 3

Se realizó el análisis inferencial en el SPSS a los datos registrados de cada cuestionario mediante las pruebas de normalidad, y por medio del Rho de Spearman se conocerá la relación entre las variables de estudio.

### 3.3.4. Objetivo específico 4

Se realizó la relación con estadísticos descriptivos de tablas cruzadas en el SPSS la variable uno con sus tres niveles entre las edades mínimas y máximas con un punto de corte de 28 años y representadas en gráficas.

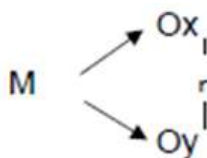
### 3.3.5. Tipo y nivel de la investigación

Es tipo básica con un nivel descriptivo correlacional debido a que se determinó si existe o no relación entre las variables, con enfoque cuantitativo por que se obtuvieron los datos de los cuestionarios valorados en forma numérica (37) .

#### Diseño de investigación

Este estudio adoptó un enfoque observacional, lo que significa que simplemente observamos y registramos la información tal como se presentó, sin intentar influir o cambiar las variables para posteriormente comparar los resultados con la hipótesis planteada (37).

#### Esquema correlacional



Donde:

M: Muestra (puérperas)

Ox: Calidad de atención del parto eutócico

Oy: Nivel de satisfacción de la calidad de atención del parto eutócico

r: Correlación entre variables.

## 3.4. Técnica e instrumento de investigación

### Técnica e instrumento

Para entender mejor la calidad de la atención y el nivel de satisfacción de las personas, utilizamos una técnica de encuesta con dos cuestionarios que ya habían sido aplicados en Perú en 2020 por Akwie-Munyante y Kuraki (2020) (11). El primer cuestionario con

15 preguntas evalúa la calidad de la atención en cinco aspectos importantes: respuesta rápida, empatía, seguridad, confianza y elementos tangibles, cada uno de estos aspectos se evalúa con 3 preguntas. Las respuestas se califican según la escala de Likert del 1 al 5, donde 1 significa "totalmente en desacuerdo" y 5 significa "totalmente de acuerdo". La calificación total puede variar de 15 a 75 puntos, lo que nos permite determinar la calidad de la atención en tres niveles según escala de Stanones en: mala (15-35 puntos), regular (36-55 puntos) y buena (56-75 puntos) puntuación según intervalo de Baremación, el segundo cuestionario de manera similar evalúa el nivel de satisfacción con 10 preguntas, también calificadas del 1 al 5. La calificación total puede variar de 10 a 50 puntos, lo que nos permite clasificar el nivel de satisfacción en tres niveles: alta (38-50 puntos), media (24-37 puntos) y baja (10-23 puntos).

### **Validez**

Para validar los instrumentos, se sometieron a la evaluación de tres expertos en el área, quienes tienen un profundo conocimiento del tema en cuestión. Después de su revisión, los expertos determinaron que son válidos para realizar la aplicación en la muestra. Ver Anexo 3.

### **Confiabilidad**

Se realizó con el Alfa de Cronbach, utilizando 80 puérperas para la prueba piloto con características idénticas a la muestra, se obtuvo resultados donde indicaron que ambos instrumentos tienen una confiabilidad buena con valores 0,888 para el cuestionario calidad de atención y 0,898 para el cuestionario de nivel de satisfacción, ambos cuestionarios presentaron un nivel de confiabilidad bueno.

## CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Resultados

#### Datos generales

**Tabla 2**  
*Edades de las puérperas*

|       |        | Intervalo | f   | %    |
|-------|--------|-----------|-----|------|
| Edad  | Mínima | 18 – 28   | 76  | 55,9 |
|       | Máxima | 28 - 41   | 60  | 44,1 |
| Total |        |           | 136 | 100  |

Fuente: Elaboración propia del autor.

**Interpretación:** La tabla muestra las edades que presentaron las puérperas que participaron en el estudio, donde el 55,9% está representado por puérperas entre los 18 y 28 años con edades mínimas, mientras que el 44,1% está representado por puérperas mayores de 28 años representado en edad máxima.

**Tabla 3**  
*Grado de instrucción de las puérperas*

|                  |            | f   | %    |
|------------------|------------|-----|------|
| Nivel de estudio | Primaria   | 78  | 57,4 |
|                  | Secundaria | 21  | 15,4 |
|                  | Superior   | 37  | 27,2 |
|                  | Total      | 136 | 100  |

Fuente: Elaboración del autor.

**Interpretación:** las puérperas que participaron en el estudio presentaron mayormente un grado de instrucción en nivel primario con un 57,4% de las puérperas que participaron y en segundo nivel está representado por puérperas mayores a 28 años con un 27,2%.

#### 4.1.1. Resultado específico 1

Objetivo: Determinar la calidad de atención del parto eutócico en puérperas del hospital II – 1 Moyobamba, 2024.

**Tabla 4**

*Niveles de calidad de atención del parto eutócico en las puérperas*

| Variable                               | Nivel   | Intervalo | f   | %     |
|----------------------------------------|---------|-----------|-----|-------|
| Calidad de atención del parto eutócico | Mala    | 15 - 35   | 7   | 5.10  |
|                                        | Regular | 36 - 55   | 114 | 83.80 |
|                                        | Buena   | 56 - 75   | 15  | 11.00 |
| Total                                  |         |           | 136 | 100   |

Fuente: Producción del autor

**Interpretación:** Los resultados muestran que un 83,80% de las puérperas que participaron experimentaron una atención regular, esto se debe a que calificaron la confianza, elementos tangibles y la empatía con puntuaciones no muy buenas esto influye mucho en la variable, mientras que el 11% recibió una atención buena y el 5,10% en mala esto debido a los aspectos tangibles donde califican en total desacuerdo la cantidad de personas que atiende el parto.

#### 4.1.2. Resultado específico 2

Objetivo: Identificar el nivel de satisfacción del parto eutócico en puérperas del hospital II – 1 Moyobamba, 2024.

**Tabla 5**

*Niveles de satisfacción del parto eutócico en las puérperas*

| Variable                                       | Nivel | Intervalo | f   | %    |
|------------------------------------------------|-------|-----------|-----|------|
| Nivel de satisfacción de la atención del parto | Baja  | 10 - 23   | 32  | 23.5 |
|                                                | Media | 24 - 37   | 98  | 72.1 |
|                                                | Alta  | 38 - 50   | 6   | 4.4  |
|                                                | Total |           | 136 | 100  |

Fuente: Producción del autor

**Interpretación:** Los resultados representan que las puérperas reportan principalmente una satisfacción media con un 72,1%, esto se debe a que las puérperas se encuentran totalmente insatisfechas con la cantidad de personas que presencian el parto esto influye directamente en la variable, solo un pequeño porcentaje con un 4.4 % expresa una satisfacción alta.

### 4.1.3. Resultado específico 3

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y nivel de satisfacción del parto eutócico en puérperas del hospital II – 1 Moyobamba, 2024.

**Tabla 6**  
*Pruebas de normalidad*

| Variable              | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |     |       | Shapiro-Wilk |     |       |
|-----------------------|---------------------------------|-----|-------|--------------|-----|-------|
|                       | Estadístico                     | gl  | Sig.  | Estadístico  | gl  | Sig.  |
| Calidad de atención   | ,181                            | 136 | <.001 | ,948         | 136 | <.001 |
| Nivel de satisfacción | ,182                            | 136 | <.001 | ,935         | 136 | <.001 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Producción del autor

**Interpretación:** los resultados representan una significancia menor que la establecida con un p valor de (0,001) para las dos variables y debido a que el estudio es cualitativo y la muestra mayor a 50 toma los resultados de Kolmogorov Smirnov determinando que no existe una distribución normal y se aplica la prueba no paramétricas Rho de Spearman según los criterios de estudio, Romero Saldaña, 20216 (38).

**Tabla 7**  
*Relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción del parto eutócico en las puérperas*

| Coeficiente     | Variables             | Ítems                      | Calidad de atención | Nivel de satisfacción |
|-----------------|-----------------------|----------------------------|---------------------|-----------------------|
| Rho de Spearman | Calidad de atención   | Coeficiente de correlación | 1,000               | ,681**                |
|                 |                       | Sig. (bilateral)           | .                   | <.001                 |
|                 |                       | N                          | 136                 | 136                   |
|                 | Nivel de satisfacción | Coeficiente de correlación | ,681**              | 1,000                 |
|                 |                       | Sig. (bilateral)           | <.001               | .                     |
|                 |                       | N                          | 136                 | 136                   |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Producción del autor.

**Interpretación:** Los resultados del estudio muestran una conexión muy fuerte entre la calidad de la atención y el nivel de satisfacción de las personas con significancia bilateral de P valor (< 0,001) en otras palabras, cuanto mejor es la atención, más satisfechas están las pacientes, además muestra un coeficiente de correlación (0,681), esta relación es estadísticamente significativa y muestra una correlación positiva moderada, según los criterios de interpretación de Martínez Ortega et al., (2009) (39).

#### 4.1.4. Resultado específico 4

Objetivo: Determinar la calidad de atención del parto según la edad de las puérperas del hospital II - 1 Moyobamba, 2024.

**Tabla 8**

*Calidad de atención del parto según la edad de las puérperas.*

| Variable                      | Nivel   | Edad   |      |        |     | Total |      |
|-------------------------------|---------|--------|------|--------|-----|-------|------|
|                               |         | mínima |      | máxima |     | f     | %    |
|                               |         | f      | %    | f      | %   |       |      |
| Calidad de atención del parto | Mala    | 7      | 9.2  | 0      | 0   | 7     | 5.1  |
|                               | Regular | 54     | 71.1 | 60     | 100 | 114   | 83.8 |
|                               | Buena   | 15     | 19.7 | 0      | 0   | 15    | 11.0 |
| Total                         |         | 76     | 100  | 60     | 100 | 136   | 100  |

Fuente: Producción del autor

**Interpretación:** se representa en la tabla la calidad de atención que recibieron las puérperas según la edad donde las mujeres con edad mínima mostraron una mayor variabilidad de atención con un 71,1 % regular, 19,7 % buena y un 9,2 % mala, esto en comparación con las mujeres con edad máxima que solo presentaron una atención regular esto se debe a que las mujeres con mayor edad presentan un nivel de educación primario mayormente y son multíparas y ya conocen sobre el proceso del parto.

#### 4.2. Discusiones.

**Discusión del objetivo específico 1:** Determinar la calidad de atención del parto eutócico, se obtuvo un nivel de calidad de atención del parto regular con un 83,80% estos resultados se deben a que la confianza, elementos tangibles relacionado con la cantidad de personas que presencia el parto y el trato que se brinda por parte del personal asistencial no es muy bueno, por otro lado, si existe una buena capacidad de respuesta y seguridad en la atención. Según la OMS (16), afirma que una calidad de atención incluye todo sobre el usuario y los servicios de salud para garantizar una prestación de servicio oportuna y eficaz y lograr una atención de alta calidad.

Así mismo Alarcón-Henriquez et al., (2021), determina la calidad de atención del parto con un nivel regular en un 50%, esto debido a que las usuarias consideran que las instalaciones son cómodas, limpias y cuentan con los equipamientos necesarios para su atención y que el hospital posee una buena capacidad de respuesta, traducida en una atención rápida.



Además, Paiva Nobrega et al. (2022) (7), encontró que 34,4% califican una atención intermedia, dentro de los parámetros de calidad encontró que el contacto de madre a hijo en el primer minuto de vida califica en 98,1% por otro lado la compañía de un familiar en un 45% del mismo modo el partograma en 54%, concluye que el personal de salud si brindo una atención adecuada en relación con la calidad de atención, este resultado se relaciona al estudio porque existe una calidad de atención regular o intermedia.

Por otro lado, Akwie Munyante y Kuraki de Kawata (11) (2020), difiere de nuestro estudio porque encuentra que el 70,01% recibe una calidad muy buena, esto se debe a que existe un grado alto de empatía y confianza por parte del personal asistencial hacia las usuarias.

**Discusión del objetivo específico 2:** Identificar el nivel de satisfacción en púérperas se obtuvo que un 72,1% califican un nivel medio, esto se debe a que la mayoría de las púérperas se encuentran totalmente insatisfechas con la cantidad de personas que presencian el parto esto influye directamente en la variable además de la poca confianza, seguridad y poca empatía que se brinda a las usuarias. Según Padilla Florian y Pozo-Olivera., (23), en el 2023, menciona que la satisfacción es un componente esencial en la atención médica de calidad, dado que los pacientes tienen la capacidad de valorar el nivel de la atención recibida. De igual manera, Roque y Sánchez., (24) en el 2016 vinculan la satisfacción materna con el apoyo constante y personalizado proporcionado por los cuidadores, especialmente por la matrona, durante el proceso de parto.

Por otro lado, Zúñiga Paredes y salguero Fiallos., (2022) (9), encontró que el 77% de las usuarias se encuentran satisfechas con la atención esto se debe a que el personal de salud mostró capacidad, conocimiento y competencia profesional durante la atención del parto, el resultado se relaciona al estudio por que se determinó un nivel de satisfacción media.

Así mismo, Goicochea Lara et al. (2023) (14), obtiene como resultados que tres dimensiones satisfacen a gran parte de las mujeres post parto, la respuesta rápida en un 93%, la empatía en 88% y la confianza mostrada en 98%, concluyó que en su estudio encontró una satisfacción general alta destacando principalmente la característica de confianza, seguida de respuesta rápida y finalmente empatía, este resultado difiere de los resultados del estudio porque se encuentra una satisfacción alta.

**Discusión del objetivo específico 3:** Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del parto, se obtuvo una relación estadísticamente

significativa con una correlación positiva moderada con valor de  $p < 0,001$  y un coeficiente de Rho (0,681), por lo que se acepta la hipótesis de estudio.

Así mismo, Salazar Cruz et al. (13) (2021), obtuvo una relación estadísticamente significativa (alta) con un valor de 0,796 esto significa que la mejor calidad de atención mayor es la satisfacción estos resultados se relaciona a nuestro estudio por que encontramos una relación directa entre variables con una correlación positiva moderada.

Ramirez- Huansi, C. y García- Del Aguila, M.Ramírez. (2023) (15), la relación entre la: calidad de atención y la satisfacción de la atención de parto, fue que al aplicar Rho de Spearman obteniendo un valor:  $Rho = 0,264$  y  $p = 0,006$ , lo más importante es que el estudio demostró que existe una fuerte relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de las mujeres, el resultado se relaciona al estudio porque se encontró una relación significativa.

**Discusión del objetivo específico 4:** Determinar la calidad de atención del parto según la edad de las puérperas, se encontró que las puérperas de edad mínima presentaron niveles variados de atención siendo mayor la atención regular con un 71,1 %, esto se debe a que las puérperas de edad joven por el nivel de educación toman mayor relevancia sobre la atención y los aspectos ergonómicos durante el proceso del parto. Según el instituto de medicina la calidad de atención es óptima cuando es segura eficaz, oportuna y equitativa sin diferenciar la edad el grado de instrucción y el sexo de las personas (20).

Por otro lado, Vásquez. (2022) (10), encontró que un 48% de las madres referían estar satisfechas con la información recibida, siendo en mayor porcentaje las mujeres con edad máxima, del mismo modo en forma general, obtuvo que el 60% se encuentra con una satisfacción media, se concluye que la satisfacción es el indicador para poder medir si se está ofreciendo una atención de calidad a las mujeres de edades mínimas y máximas, este resultado se relaciona al estudio.

Así mismo, Robles Ocas, (12) en el (2022), obtuvo una calidad de atención amplia con un 56,6% para la edad de 20 a 24 años, esto se debe a los factores sociodemográficos que presentan las puérperas dentro de ellos el grado de instrucción la procedencia y la edad. Este estudio se relaciona con el nuestro porque encontramos un 71,1% de puérperas con una atención de calidad Regular.

## CONCLUSIONES

1. Se determinó que las puérperas califican una calidad de atención como regular con 83,8% esto se debe a que existe una atención rápida y la seguridad con la que se atiende el parto es regularmente adecuada por otro lado califican los aspectos tangibles con calificaciones muy bajas y se resalta que están totalmente en desacuerdo con la cantidad de personas que atienden o están presentes durante el parto lo que influye directamente en la variable, lo que genera a que las puérperas se sientan regularmente conformes con la atención recibida.
2. Se identificó un nivel de satisfacción media con 72,1% esto se debe a que el personal de salud durante el parto brinda poca confianza, empatía y sobre todo las puérperas están totalmente insatisfechas con la cantidad de personas que atienden y presencian el parto lo que influye a que las usuarias presenten una satisfacción media en relación a la calidad de atención recibida.
3. Se determinó que si existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción con un valor de  $p (< 0,001)$  y un coeficiente de Rho en (0,681), lo que permite aceptar la hipótesis esto quiere decir que a mayor sea la calidad de atención mayor será el nivel de satisfacción de las puérperas.
4. Se determinó la calidad de atención del parto según la edad, en 71,1% como regular para las mujeres de edad mínima de 18 – 28 años, esto se debe a que las puérperas de edad joven toman mayor relevancia sobre la atención y los aspectos ergonómicos en la atención del parto, porque no conocen sobre el proceso y sus expectativas de atención son altas.

## RECOMENDACIONES

1. Recomendamos a la Jefatura del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba que implemente medidas y busque estrategias para reducir el número de personal presente durante el parto. Además, sería beneficioso organizar talleres de sensibilización para todo el equipo de salud, especialmente para médicos y obstetras, con el fin de fomentar una mayor empatía en su atención. Esto contribuirá a alcanzar y mantener altos estándares de calidad en el cuidado de las pacientes en un momento tan crucial.
2. Recomendar al personal de salud que siga colaborando estrechamente con las pacientes para enriquecer la atención que reciben las mujeres durante el parto. Es fundamental escuchar sus sugerencias y opiniones, y ofrecer un trato empático y humanizado. Este compromiso y dedicación por parte de todo el equipo de atención puede hacer una gran diferencia en la satisfacción de las usuarias y en el cumplimiento de sus necesidades durante un momento tan importante en sus vidas.
3. Recomendar al personal de salud que brinde una atención más empática durante el parto a las gestantes de entre 18 y 28 años. Muchas de ellas están viviendo esta experiencia por primera vez y, a menudo, no se sienten emocionalmente preparadas. Es fundamental que se les ofrezca un apoyo de calidad, ya que tienen grandes expectativas sobre cómo debe ser este momento tan significativo en sus vidas.
4. Se sugiere que futuras investigaciones consideren a las mujeres que han tenido un parto por cesárea en el período inmediato postparto, así como los factores sociodemográficos que las rodean. Esto permitirá entender de manera más integral y específica la calidad de atención que reciben y el nivel de satisfacción que experimentan al ser atendidas por el personal de salud en los centros médicos. Este enfoque ayudará a captar mejor las experiencias y necesidades de estas usuarias.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Navas Arrebola R, Peteiro Mahía L, Blanco López S, López Castiñeira N, Seoane Pillado T, Pertega Díaz S. Satisfacción de las gestantes con los cuidados en el parto y puerperio y variables asociadas. [cited 2024 Aug 21]; Available from: <https://doi.org/10.1590/S1980-220X2020006603720>
2. No más miedo al parto en América Latina [Internet]. [cited 2024 May 11]. Available from: <https://www.unfpa.org/es/no-m%C3%A1s-miedo-al-parto-en-am%C3%A9rica-latina>
3. Vista de Satisfacción materna durante el parto y puerperio durante la hospitalización [Internet]. [cited 2024 Aug 21]. Available from: <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/2473/3103>
4. Suquillo Chasipanta AK. Calidad de atención materna neonatal y satisfacción de los usuarios en el Hospital Básico Sangolquí. 2023 Jun 15 [cited 2024 Aug 21]; Available from: <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/11142>
5. Huarino-Suca SL, Choque-Chura O. Violencia obstétrica en mujeres atendidas en un hospital público. Revista Médica Basadrina [Internet]. 2021 Aug 31 [cited 2024 May 11];15(3):3–10. Available from: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/rmb/article/view/1151>
6. Demirel G, Kaya N, Evcili F. The relationship between women's perception of support and control during childbirth on fear of birth and mother's satisfaction. J Obstet Gynaecol (Lahore) [Internet]. 2022 [cited 2024 May 19];42(1):83–90. Available from: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01443615.2021.1882970>
7. Paiva Nóbrega MC, Idaline da Silva M, Pereira Melo de Albuquerque G, Flávio de Lima Castro J, de Mendonça Faustino W, Rolim de Holanda V, et al. Evaluación de la calidad de la asistencia al parto normal hospitalario mediante el índice de Bolonia. Enfermería Global [Internet]. 2022 [cited 2024 May 11];21(66):356–97. Available from: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412022000200356&lng=es&nrm=iso&tlng=es](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412022000200356&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
8. Alarcón-Henríquez N, Ganga-Contreras F, Ulloa-Aguilera J, Sánchez-Robles M, Alarcón-Henríquez N, Ganga-Contreras F, et al. Calidad percibida e impacto en el bienestar de usuarias en la unidad de parto de un hospital chileno. Revista de Salud Pública [Internet]. 2021 Jul 1 [cited 2024 May 13];23(4):1-. Available from: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-00642021000400001&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-00642021000400001&lng=en&nrm=iso&tlng=es)
9. Zúñiga Paredes LA, Salguero Fiallos CM. Women's satisfaction with the birth experience. Sapienza [Internet]. 2022 Nov 30;3(8):139–55. Available from: <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i8.569%0D>
10. De N, De S. Boletín Médico de Postgrado. Boletín Médico de Postgrado [Internet]. 1985 Jan 1 [cited 2024 May 13];40(1):39–46. Available from: <https://revistas.uclave.org/index.php/bmp/article/view/4678>
11. Aquije-Muñante J, Kuroki-De-Kawata A. Calidad de atención del parto según puerperas del servicio de obstetricia de un hospital general de Perú. Rev méd

- panacea [Internet]. 2020 Mar 10 [cited 2024 May 13];9(1):13–22. Available from: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/291/405>
12. Robles R. Grado de satisfacción en la calidad de atención del parto en puérperas. Hospital Regional Docente de Cajamarca. 2023;1–98. Available from: <http://hdl.handle.net/20.500.14074/5752>
  13. Académico Maestría En Gestión De Los Servicios De La Salud P DE, Cruz S, Jackeline B, Hidalgo C, Gabriel E. Calidad de atención percibida y satisfacción al parto humanizado en usuarias de Centro obstétrico del Hospital El Triunfo, 2020. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2021 [cited 2024 May 13]; Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56891>
  14. Las Puérperas De Parto S DE, Lisbeth Sadit Goicochea Lara Asesor B, Carlos Alberto Díaz Ledesma M. Satisfacción de las puérperas de parto atendido en el hospital Moyobamba, setiembre 2023. 2024 [cited 2024 May 13]; Available from: <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/3714>
  15. Ramirez Huansi C, Garcia del Aguila M. Calidad de atención y satisfacción del parto, en puérperas inmediatas del Centro de Salud Morales, 2023. Repositorio - UNSM [Internet]. 2023 Nov 13 [cited 2024 May 13]; Available from: <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/5221>
  16. El concepto de Calidad en Salud y su importancia | UNIR [Internet]. [cited 2024 May 13]. Available from: <https://www.unir.net/salud/revista/calidad-en-salud/>
  17. Obstetric Care Consensus No. 8: Interpregnancy Care. Obstetrics and gynecology [Internet]. 2019 Jan 1 [cited 2024 Sep 3];133(1):E51–72. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30575677/>
  18. Hospital Universitario Virgen del Rocío [Internet]. [cited 2024 May 13]. Available from: <https://hospitaluvrocio.es/entrada-blog/calidad-asistencial/>
  19. Latinoamericana E, Latinoamericana De Sociedades F, Villanueva A;, Riega P;, Torres J, Carlos ;, et al. Cumplimiento de estándares de calidad en la atención del parto institucional y nivel de satisfacción de usuarias. CIMEL Ciencia e Investigación Médica Estudiantil Latinoamericana [Internet]. 2003 [cited 2024 Sep 3];8(1):13–8. Available from: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=71780103>
  20. Troncoso-Espinoza P V, Figueroa-Lassalle CF, De A, Resumen R. Hacia una atención de calidad integral en las maternidades con perspectiva de derechos humanos Towards a comprehensive quality of care in birthing facilities with human rights perspective Revista Chilena de Obstetricia yGinecología. 2022 [cited 2024 May 14]; Available from: [www.rechog.com](http://www.rechog.com)
  21. Calidad asistencial: qué es y cuál es su importancia en sanidad [Internet]. [cited 2024 May 13]. Available from: <https://www.unir.net/salud/revista/calidad-asistencial/>
  22. Jiménez Paneque RE. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios: Una mirada actual. Rev Cub Salud Publica [Internet]. 2004 [cited 2024 Sep 3];30(1):0–0. Available from: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662004000100004&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000100004&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

23. Padilla Florian M, Pozo-Olivera M. Percepción de Calidad y Satisfacción del Paciente en Hospitales Especializados del Centro del Perú. *Revista Peruana de Ciencias de la Salud* [Internet]. 2023;5(4). Available from: <https://doi.org/10.37711/rpcs.2023.5.4.434>
24. Macpherson I, Roqué-Sánchez M V., Legget, BN FO, Fuertes F, Segarra I. A systematic review of the relationship factor between women and health professionals within the multivariant analysis of maternal satisfaction. *Midwifery* [Internet]. 2016 Oct 1 [cited 2024 Sep 3];41:68–78. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.midw.2016.08.003>
25. Martins ACM, Giugliani ERJ, Nunes LN, Bizon AMBL, de Senna AFK, Paiz JC, et al. Factors associated with a positive childbirth experience in Brazilian women: A cross-sectional study. *Women Birth* [Internet]. 2021 Jul 1 [cited 2024 Sep 3];34(4):e337–45. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32653397/>
26. ARTÍCULO ORIGINAL. [cited 2024 May 16]; Available from: <https://doi.org/10.1590/S1980-220X2020006603720>
27. Análisis de la satisfacción materna sobre la atención al parto y puerperio en un hospital público de las islas baleares. - Cursos FNN. <https://cursosfnn.com/> [Internet]. [cited 2024 May 16]; Available from: <https://cursosfnn.com/blogcursosfnn/revistas/revista-asdec-no-24/analisis-de-la-satisfaccion-materna-sobre-la-atencion-al-parto-y-puerperio-en-un-hospital-publico-de-las-islas-baleares/>
28. Delgado Bravo AI. El acto de cuidado de enfermería como fundamentación del quehacer profesional e investigativo. *Avances en Enfermería* [Internet]. 2016 Jan 27 [cited 2024 Sep 21];33(3):412–9. Available from: <https://doi.org/10.15446/av.enferm.v33n3.42015>
29. Lavanderos S, Díaz-Castillo C, Lavanderos S, Díaz-Castillo C. Recomendaciones basadas en la evidencia para alcanzar un parto respetado. *Rev Chil Obstet Ginecol* [Internet]. 2021 Nov 1 [cited 2024 Sep 21];86(6):563–72. Available from: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-75262021000600563&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-75262021000600563&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
30. Gupta JK, Hofmeyr GJ, Shehmar M, Romero Sánchez J, Romero González J, Picazo Angelín B, et al. Position in the second stage of labour for women without epidural anaesthesia. Cochrane summary. *J Chem Inf Model* [Internet]. 2013;2(3):20–7. Available from: <http://nc.enfermeriacantabria.com/index.php/nc/article/view/122%5Cnhttp://www.federacion-matronas.org/revista/matronas-profesion/sumarios/i/17102/173/necesidades-educativas-sobre-autocuidados-y-factores-relacionados-en-el-puerperio-domiciliario%5Cnhttp://>
31. Ministerio de Sanidad y Consumo. Estrategia de atención al parto normal en el Sistema Nacional de Salud. *Ann Phys (N Y)* [Internet]. 2007;54:258. Available from: <https://saludcantabria.es/uploads/pdf/profesionales/>
32. INEI. Conociendo Moyobamba. Instituto Nacional de Estadística e Informática [Internet]. 2000;14. Available from: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib0436/Libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0436/Libro.pdf)

33. Banco Central de Reserva del Perú. Historia y aspectos culturales de Moyobamba [Internet]. Moyobamba; 2018 [cited 2023 Sep 5]. Available from: <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Proyeccion-Institucional/Encuentros-Regionales/2008/San-Martin/Informe-Economico-Social/IES-San-Martin-01.pdf>
34. Hospital Moyobamba en Moyobamba | MINSA [Internet]. [cited 2024 May 13]. Available from: <https://www.establecimientosdesalud.info/san-martin/hospital-moyobamba-moyobamba/>
35. Colegio médico del Perú. Código de ética y deontología [Internet]. 2018 [cited 2023 Sep 5]. Available from: <https://www.cmp.org.pe/wp-content/uploads/2020/01/CODIGO-DE-ETICA-Y-DEONTOLOG%C3%8DA.pdf>
36. Sociedad Catalana de medicina familiar y comunitaria. Los 4 principios básicos de Bioética [Internet]. 2021 [cited 2023 Sep 5]. Available from: <https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestros-expertos/los-4-grandes-principios-bioeticos>
37. Armijo I, Aspillaga C, Bustos C, Calderón A, Cortés C, Fossa P, et al. Manual de Metodología de Investigación. 2021 [cited 2024 May 14]; Available from: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib04\\_36/Libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib04_36/Libro.pdf)
38. Romero Saldaña M. Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. Revista Enfermería del Trabajo, ISSN-e 2174-2510, Vol 6, No 3, 2016, pág 114 [Internet]. 2016 [cited 2024 Aug 7];6(3):114. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5633043&info=resumen&idioma=SPA>
39. Martínez Ortega RM, Tuya Pendás LC, Martínez Ortega M, Pérez Abreu A, Cánovas AM. EL COEFICIENTE DE CORRELACION DE LOS RANGOS DE SPEARMAN CARACTERIZACION. Revista Habanera de Ciencias Médicas [Internet]. 2009 [cited 2024 Aug 7];8(2):0–0. Available from: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2009000200017&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017&lng=es&nrm=iso&tlng=es)



## ANEXOS

### Anexo N° 01: Matriz de operacionalización de variables.

| Variable 1             | Definición conceptual                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Definición operacional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Tipo de variable | Dimensiones                    | indicador            | instrumento                                    | Escala de medición                      |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------------|----------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| Calidad de atención    | La Organización Mundial de la Salud (OMS) afirma que una atención sanitaria de calidad significa garantizar que cada paciente reciba los servicios de diagnóstico y tratamiento más adecuados para una atención sanitaria óptima                                                                                                   | Para determinar la variable se aplica el cuestionario 1 que contiene 15 ítems que evalúan la calidad en sus 5 dimensiones, capacidad de respuesta (1,2 y 3), empatía (4,5 y 6), seguridad (7,8 y 9), confiabilidad (10, 11 y 12) y los aspectos tangibles ( 13, 14 y 15), calificadas según escala de Likert del 1 al 5 donde totalmente en desacuerdo = 1 punto, en desacuerdo = 2 puntos, indiferente = 3 puntos, de acuerdo = 4 puntos y totalmente de acuerdo = 5 puntos, teniendo como calificación mínima 15 y máxima 75 puntos, esto permite evaluar la calidad de atención en tres niveles mala (15-35 puntos), regular (36-55 puntos) y buena (56-75 puntos). | Independiente    | Respuesta rápida               | 1,2,3                | Cuestionario 1 Valorado según escala de Likert | Ordinal<br>Niveles (Mala Regular Buena) |
|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  | Empatía                        | 4,5,6                |                                                |                                         |
|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  | Seguridad                      | 7,8,9                |                                                |                                         |
|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  | Confianza                      | 10,11,12,            |                                                |                                         |
|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  | Elementos tangibles            | 13,14,15             |                                                |                                         |
| Nivel de satisfacción. | La adaptación de las expectativas del paciente al final del servicio recibido es esencial para cumplir con las expectativas y sentirse en control durante el proceso de prestación del servicio. Además, brindar apoyo profesional tanto físico como mental e informativo es crucial para fomentar la participación de las mujeres | A partir de las expectativas de servicio que reciben las mujeres embarazadas, se aplicó el cuestionario modificado con 10 ítems , también calificadas en escala de Likert del 5 al 1 donde siempre = 5 puntos, frecuentemente = 4 puntos, algunas veces = 3 puntos, raras veces = 2 puntos y nunca = 1 punto, teniendo como puntuación mínima 10 y máxima 50 puntos esto permite determinar el nivel de satisfacción en 3 niveles alta ( 38-50 puntos), media ( 24-37 puntos) y baja ( 10-23 puntos) intervalo según baremación en escala de Likert                                                                                                                    | Dependiente      | Satisfacción de las púerperas. | 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10 | Cuestionario 2 valorado según escala de Likert | Ordinal<br>Niveles (Alto medio bajo)    |

Anexo N°02:

Solicitud de permiso para la aplicación de estudio en hospital II-1 Moyobamba.

"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

Moyobamba 27 de mayo del 2024.

SOLICITO: Permiso para realizar estudio de investigación.

Dra. Diana Martínez Chuquizuta. DIRECTORA DEL HOSPITAL II-1 MOYOBAMBA.

ATENCION: MC. Dr. Alexander Pérez Távara. JEFE DE LA UNIDAD DE DOCENCIA E INVESTIGACIÓN.



Yo, MARIMAR JOVANY PÉREZ HUAMANTA, identificada con DNI: 48608069 con teléfono: 932004211, Domiciliado en JR. Bolognesi N°399, distrito de nueva Cajamarca, ex interna del Hospital.

Por el medio del presente me dirijo a Uds. Con la finalidad de solicitarles, me concedan autorización para desarrollar el proyecto de tesis en el servicio de ginecología y obstetricia del hospital II-1 Moyobamba para poder optar el grado de Médico cirujano.

El proyecto de investigación tiene como Título: "Calidad de atención y nivel de satisfacción del parto eutócico en púerperas del hospital II-1 Moyobamba", desarrollado bajo la asesoría del DR. Manuel Isaac Pérez Kuga; El cual consiste en aplicar la técnica de la encuesta, una vez terminado el análisis de los datos se entregará un informe especial de los resultados obtenidos a su institución.

Es importante señalar que la presente investigación no conlleva ningún gasto para la institución y se tomaran los resguardos necesarios para no interferir en la atención médico-paciente y en las actividades propias del centro. De igual manera se entregarán a las púerperas un consentimiento informado donde la investigadora invita a participar del estudio y les explicará el objetivo de estudio y en qué manera consistirá la evaluación.

Agradeciendo de antemano por la atención a la presente solicitud.

Anexo Instrumento de estudio a aplicar (cuestionario).

Atentamente:



MARIMAR JOVANY PÉREZ HUAMANTA

Handwritten signature of Marimar Jovany Pérez Huamanta



107721

## Anexo N° 03:

## Autorización del Hospital II-1 Moyobamba.



OFICINA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD ALTO MAYO  
HOSPITAL II-1 MOYOBAMBA  
UNIDAD DE CAPACITACIÓN Y APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN  
"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

N° Reg. 011-2024351743

Moyobamba, 05 de junio 2024

**CARTA N° 030- 2024-DIRESA-OGESS-AM/HII-1M-UCADEI,**

**SEÑORA:**  
**MARIMAR JOVANY PEREZ HUAMANTA**  
Estudiante de Medicina Humana  
Universidad Nacional de San Martín  
Ciudad.-

**ASUNTO :** **AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.**

**REFERENCIA:** a) Solicitud S/N de fecha 27 de mayo 2024  
b) NOTA DE COORD. N° 069-2024-DIRESA-OGESS-AM/HII-1M/UCADEI  
N° Reg.011-2024617745  
c) NOTA INFORMATIVA N° 148-2024-DIRESA-OGESS-AM/HII-1M-SGO  
N° Reg. 011-2024361498

Por el presente reciba un saludo cordial, en atención a su solicitud presentada y conforme al documento de la referencia c), se **AUTORIZA** la aplicación de instrumento de investigación (encuesta) en el Servicio de Gineco Obstetricia, para la recopilación de datos de proyecto de tesis, titulado "CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PARTO EUTÓCICO EN PUERPERAS DEL HOSPITAL II-1 MOYOBAMBA".

En ese sentido, a efectos que le brinden el acceso a dicho servicio, debe presentar la presente carta ante el personal de turno, a efectos de aplicar el instrumento de investigación sin ninguna dificultad.

Sin otro particular, me suscribo de Usted.

Atentamente;

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL II-1 MOYOBAMBA  
*Dr. Alexander Pérez Távora*  
JEFE DE LA UNIDAD DE  
CAPACITACIÓN Y DOCENCIA  
C.M.P. 82210 R.N.E. 82107

C.C.  
INTERMEDIO  
UCADEI  
AP/Ver



**HOSPITAL II-1 MOYOBAMBA**  
**SERVICIO DE GINECO OBSTETRICIA**

"Año del Bicentenario, de la Consolidación de Nuestra Independencia y de la Conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho"

EXP. N°011-2024-<sup>361498</sup>

**NOTA INFORMATIVA N° 48-2024-DIRESA-OGESS-AM/HII-1M-SGO**

**A :** M.C. ALEXANDER PEREZ TAVARA  
Jefe de la Unidad de Capacitación y Docencia

**DE :** MGO. ROGER CASTAÑEDA VASQUEZ  
Jefe del Servicio de Gineco Obstetricia

**ASUNTO :** AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE PROYECTO DE INVESTIGACION

**REF. :** NOTA DE COORDINACION N° 069-2024-DIRESA-OGESS-AM/HII-1M/UCADel Reg. N° 011-2024-617745

**FECHA :** Moyobamba, 05 de junio de 2024

Mediante el presente, es grato dirigirme a Usted para saludarle cordialmente, y en atención al documento de la referencia, comunico **AUTORIZACION** para que la Srta. **MARIMAR JOVANY PEREZ HUAMANTA**, egresada de la carrera profesional de Medicina Humana de la UNSM, realice la aplicación de instrumento de investigación (técnica de la encuesta) en el Servicio de Gineco Obstetricia.

Atentamente;

  
 Dr. Roger Castañeda Vásquez  
 Jefe del Servicio de Gineco - Obstetricia  
 C.M.P. 23490 - R.N.E 23011

HOSPITAL II - 1 MOYOBAMBA  
 UNIDAD DE DOCENCIA Y CAPACITACION  
 05 JUN 2024  
**RECIBIDO**  
 HORA: 8:30 PM FIRMA: 

**HOSPITAL II - 1 MOYOBAMBA**  
 UNIDAD DE CAPACITACION Y DOCENCIA E INVESTIGACION

PASE A: .....

PARA: .....

FECHA: ..... FIRMA: .....  
 Falso UCADel

C.c.  
Archivo  
RCV/JSGO  
DERV/ Sec.


**OFICINA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD ALTO MAYO**
**HOSPITAL II-1 MOYOBAMBA-UNID. CAPACITACIÓN Y APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN**
**"UNO DEL MUNDO EN UNO DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA Y DE LA CONSERVACIÓN DE LAS RICHAS CULTURALES, TRADICIONES Y AJUSTADO"**
**N° Reg. 011-2024617745**
**CARGO**
**NOTA DE COORDINACION N° 069- 2024-DIRESA-OGESS-AM/HII-1M/UCADel**

**PARA :** M.G.O. ROGER CASTAÑEDA VASQUEZ  
Jefe del Servicio de Gineco Obstetricia

**ASUNTO :** SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

**REF. :** Solicitud S/N de fecha 27 de mayo del 2024  
N° Reg. 011-2024107721

**FECHA :** Moyobamba, 03 de junio del 2024

Reciba un saludo cordial, por el presente se hace de conocimiento el documento de la referencia, con el cual la señorita **MARIMAR JOVANY PÉREZ HUAMANTA**, en su condición de egresada de la carrera profesional de Medicina Humana de la Universidad Nacional de San Martín y con la finalidad de recopilar información para elaboración de proyecto de tesis, titulado "Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción del Parto Eutócico en Puerperas del Hospital II-1 Moyobamba", solicita la autorización para la aplicación de instrumento de investigación (técnica de la encuesta) en el Servicio de Gineco Obstetricia.

De tal modo, a efectos de contribuir con el desarrollo de la recopilación de información y con la finalidad de brindar una respuesta, solicito que nos dé a conocer si su Jefatura autoriza que se le brinde las facilidades al solicitante.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente;

**HOSPITAL II-1 MOYOBAMBA**  
**Dr. Alexander Perez-Javara**  
**JEFE DE LA UNIDAD DE CAPACITACIÓN Y APOYO A LA DOCENCIA**  
**C. M.P. 22810 R.M.B. 22107**

  
 12:46  
 4/6/24

CC  
ARCHIVO  
APVne

## Anexo N° 04:

## Ficha de validación de instrumento por juicios de expertos.

|        |                                                                                                           |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TITULO | "Calidad de atención y nivel de satisfacción del parto eutócico en púerperas del hospital II-1 Moyobamba" |
| AUTOR  | Marimar Jovany Pérez Huamanta.                                                                            |

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto: PERALES ALIAGA, Fidel Eduardo  
 Institución donde labora: HOSPITAL II-1 MOYOBAMBA

| INDICADORES        | CRITERIOS                                                     | ESCALA DE VALORACIÓN |                 |               |                | OBSERVACIÓN |
|--------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------|---------------|----------------|-------------|
|                    |                                                               | 1<br>No cumple       | 2<br>Bajo nivel | 3<br>adecuado | 4<br>excelente |             |
| 1. CLARIDAD        | Los ítems están bien redactados                               |                      |                 |               | X              |             |
| 2. COHERENCIA      | Las preguntas presentan relación con el título y variables    |                      |                 |               | X              |             |
| 3. ACTUALIDAD      | La investigación está de acorde con los avances de la ciencia |                      |                 | X             |                |             |
| 4. ORGANIZACIÓN    | Existe un orden lógico en los ítems                           |                      |                 | X             |                |             |
| 5. SUFICIENCIA     | La cantidad de ítems son necesarios aplicar la muestra        |                      |                 | X             |                |             |
| 6. INTENCIONALIDAD | Es adecuado para calificar las variables                      |                      |                 |               | X              |             |
| 7. CONSISTENCIA    | Está regida en aspectos de la teoría y base científica        |                      |                 | X             |                |             |
| 8. METODOLOGÍA     | El instrumento está en relación con el método empleado        |                      |                 |               | X              |             |
| 9. RELEVANCIA      | Cada ítem es importante y debe ser incluido                   |                      |                 | X             |                |             |

## II. EVALUACION DEL INSTRUMENTO.

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple los criterios para su aplicación SI (X) NO ( )  
 Sugerencias .....

Fecha: 24 de mayo del 2024

MINISTERIO DE SALUD  
 HOSPITAL II-1 MOYOBAMBA  
 Dr. Fidel Eduardo Peralés Aliaga  
 GINECOLOGISTA  
 OMP 26588 RNE 25114

firma:

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION.

Juicio de expertos.

|        |                                                                                                           |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TITULO | "Calidad de atención y nivel de satisfacción del parto eutócico en puérperas del hospital II-1 Moyobamba" |
| AUTOR  | Marimar Jovany Pérez Huamanta.                                                                            |

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto: LORNEJO ORTIZ TATIANAInstitución donde labora: HOSPITAL RURAL NUEVA CAJAMARCA.

| INDICADORES        | CRITERIOS                                                     | ESCALA DE VALORACIÓN |                    |               |                | OBSERVACIÓN |
|--------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|---------------|----------------|-------------|
|                    |                                                               | 1<br>No<br>cumple    | 2<br>Bajo<br>nivel | 3<br>adecuado | 4<br>excelente |             |
| 1. CLARIDAD        | Los ítems están bien redactados                               |                      |                    | X             |                |             |
| 2. COHERENCIA      | Las preguntas presentan relación con el título y variables    |                      |                    | X             |                |             |
| 3. ACTUALIDAD      | La investigación está de acorde con los avances de la ciencia |                      |                    | X             |                |             |
| 4. ORGANIZACIÓN    | Existe un orden lógico en los ítems                           |                      |                    |               | X              |             |
| 5. SUFICIENCIA     | La cantidad de ítems son necesarios aplicar la muestra        |                      |                    |               | X              |             |
| 6. INTENCIONALIDAD | Es adecuado para calificar las variables                      |                      |                    |               |                |             |
| 7. CONSISTENCIA    | Está regida en aspectos de la teoría y base científica        |                      |                    | X             |                |             |
| 8. METODOLOGÍA     | El instrumento está en relación con el método empleado        |                      |                    | X             |                |             |
| 9. RELEVANCIA      | Cada ítem es importante y debe ser incluido                   |                      |                    |               | X              |             |

## II. EVALUACION DEL INSTRUMENTO.

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple los criterios para su aplicación SI (X) NO ( )

Sugerencias .....

Fecha: 23 de mayo del 2024

  
 Tatiana Lornejo Ortiz  
 GINECOLOGÍA - OBSTETRICIA  
 C.M.P. 62754 RNE 48123

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION.

## Juicio de expertos.

|        |                                                                                                           |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TITULO | "Calidad de atención y nivel de satisfacción del parto eutócico en púerperas del hospital II-1 Moyobamba" |
| AUTOR  | Marimar Jovany Pérez Huamanta.                                                                            |

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto: Platoma Linases Gladis  
 Institución donde labora: Hospital II-1 Moyobamba

| INDICADORES        | CRITERIOS                                                     | ESCALA DE VALORACIÓN |                    |               |                | OBSERVACIÓN |
|--------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|---------------|----------------|-------------|
|                    |                                                               | 1<br>No<br>cumple    | 2<br>Bajo<br>nivel | 3<br>adecuado | 4<br>excelente |             |
| 1. CLARIDAD        | Los ítems están bien redactados                               |                      |                    | X             |                |             |
| 2. COHERENCIA      | Las preguntas presentan relación con el título y variables    |                      |                    |               | X              |             |
| 3. ACTUALIDAD      | La investigación está de acorde con los avances de la ciencia |                      |                    | X             |                |             |
| 4. ORGANIZACIÓN    | Existe un orden lógico en los ítems                           |                      |                    |               | X              |             |
| 5. SUFICIENCIA     | La cantidad de ítems son necesarios aplicar la muestra        |                      |                    |               | X              |             |
| 6. INTENCIONALIDAD | Es adecuado para calificar las variables                      |                      |                    | X             |                |             |
| 7. CONSISTENCIA    | Está regida en aspectos de la teoría y base científica        |                      |                    |               | X              |             |
| 8. METODOLOGÍA     | El instrumento está en relación con el método empleado        |                      |                    | X             |                |             |
| 9. RELEVANCIA      | Cada ítem es importante y debe ser incluido                   |                      |                    | X             |                |             |

## II. EVALUACION DEL INSTRUMENTO.

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple los criterios para su aplicación SI (X) NO ( )

Sugerencias .....

Fecha: 27 de mayo del 2024

  
 Gladis Platoma Linases  
 OB. T. R. A.  
 COP. 21921



## Anexo N° 05:

### Instrumento de aplicación a la muestra de estudio.

#### UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN.

Título de proyecto: "Calidad de atención y nivel de satisfacción del parto eutócico en púérperas del Hospital II-1 Moyobamba"

#### I. DATOS GENERALES:

- **Edad:** .....
- **Nivel de estudio:** 1. Primaria: ( ) 2. Secundaria: ( ) 3. Superior: ( )

#### II. CUESTIONARIO PARA VARIABLE 1 - CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PARTO EUTÓCICO.

**Instrucciones:** Estimada usuaria, califique las 15 preguntas en escala del 1 al 5 considerando a 1 como la menor calificación y a 5 como la mayor calificación, marque con una X la respuesta elegida.

| N ° ITEMS | Totalmente en desacuerdo (1)                                                                                    | En desacuerdo (2) | Indiferente (3) | De acuerdo (4) | Totalmente de acuerdo (5) |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|----------------|---------------------------|
| 01        | ¿Fue usted atendida inmediatamente cuando llego al servicio?                                                    |                   |                 |                |                           |
| 02        | ¿Fue trasladada oportunamente a sala de partos cuando las contracciones se incrementaron?                       |                   |                 |                |                           |
| 03        | ¿Se asignó prioridad a la atención del parto en función de su estado?                                           |                   |                 |                |                           |
| 04        | ¿El ginecólogo u obstetra le trató con amabilidad y paciencia?                                                  |                   |                 |                |                           |
| 05        | ¿El personal de salud mostró interés propio en su bienestar?                                                    |                   |                 |                |                           |
| 06        | ¿El personal que le atendió fue sensible al dolor que usted sentía durante el parto?                            |                   |                 |                |                           |
| 07        | ¿Siempre tuvo la compañía del personal del servicio?                                                            |                   |                 |                |                           |
| 08        | ¿Se le pidió permiso y se informó acerca de algún procedimiento antes de realizarlo?                            |                   |                 |                |                           |
| 09        | ¿El ginecólogo u obstetra mostró seguridad para solucionar cualquier problema que se presentó durante su parto? |                   |                 |                |                           |
| 10        | ¿El ginecólogo u obstetra que la atendió le brindo confianza durante la atención?                               |                   |                 |                |                           |
| 11        | ¿El ginecólogo u obstetra le brindo confianza para tener un parto natural?                                      |                   |                 |                |                           |
| 12        | ¿Se le permitió estar junto a su bebé una vez culminado su trabajo de parto?                                    |                   |                 |                |                           |
| 13        | ¿Estuvieron limpios los ambientes donde le atendieron?                                                          |                   |                 |                |                           |
| 14        | ¿Se sintió cómoda con la cantidad de personas que presenciaron su parto?                                        |                   |                 |                |                           |
| 15        | ¿El personal de salud estuvo correctamente uniformado para la atención del parto?                               |                   |                 |                |                           |

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN.**

**Título de proyecto: “Calidad de atención y nivel de satisfacción del parto eutócico en púerperas del Hospital II-1 Moyobamba”**

**CUESTIONARIO PARA VARIABLE 2 – NIVEL DE SATISFACCIÓN.**

**Instrucciones:** Estimada usuaria, califique las siguientes 10 preguntas del 5 al 1 considerando a 5 como la mayor calificación y a 1 como la menor calificación, marque con una X la respuesta elegida.

| N ° ITEMS |                                                                                                                             | Totalmente<br>satisfecho | satisfecho | Algo<br>satisfecho | Insatisfecho | Totalmente<br>insatisfecho |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------|--------------------|--------------|----------------------------|
|           |                                                                                                                             | (5)                      | (4)        | (3)                | (2)          | (1)                        |
| 01        | ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la atención que recibió del personal de salud durante el parto?                |                          |            |                    |              |                            |
| 02        | ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la orientación que recibió por el ginecólogo u obstetra acerca del proceso del parto? |                          |            |                    |              |                            |
| 03        | ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al lugar donde le brindaron atención para el parto?                          |                          |            |                    |              |                            |
| 04        | ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la higiene brindada durante su atención del parto?                                    |                          |            |                    |              |                            |
| 05        | ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto al apoyo emocional que le brindó el personal de salud?                          |                          |            |                    |              |                            |
| 06        | ¿Está satisfecha con los procedimientos realizados durante el parto?                                                        |                          |            |                    |              |                            |
| 07        | ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al trato del personal del servicio?                                              |                          |            |                    |              |                            |
| 08        | ¿Está satisfecha con la cantidad de personas que atendieron su parto?                                                       |                          |            |                    |              |                            |
| 09        | ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la privacidad del parto?                                                       |                          |            |                    |              |                            |
| 10        | ¿Está satisfecha por haber tenido un parto natural?                                                                         |                          |            |                    |              |                            |

**UNIVERSIDAD NACIONAL SAN MARTÍN**  
**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo....., con DNI; ..... doy mi consentimiento para participar del proceso de investigación dirigido por la Tesista Marimar Jovany Pérez Huamanta; cuyo objetivo de estudio es **“Determinar la calidad de atención y nivel satisfacción del parto eutócico en puérperas del hospital II-1 Moyobamba, 2024”**, la información obtenida a través de esta encuesta se mantendrá estrictamente confidencial.

Entiendo que mi participación es voluntaria y que puedo rechazarla en cualquier momento si lo creo conveniente.

---

**FIRMA**

