

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE OBSTETRICIA**



**T E S I S**

**Satisfacción de la usuaria durante la atención de trabajo de parto en el hospital “Daniel Alcides Carrión” Pasco, marzo – mayo 2023**

**Para optar el título profesional de:**

**Obstetra**

**Autores:**

**Bach. Jheraldy Jessica GAMARRA HUAMAN**

**Bach. Rosmery Anel RIVERA MUÑOZ**

**Asesora**

**Mg. Lola Máxima CHIRRE INOCENTE**

**Cerro de Pasco – Perú - 2023**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE OBSTETRICIA**



**T E S I S**

**Satisfacción de la usuaria durante la atención de trabajo de parto en el hospital “Daniel Alcides Carrión” Pasco, marzo – mayo 2023**

**Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:**

---

**Dr. Jhonny Walter CARBAJAL JIMÉNEZ**  
**PRESIDENTE**

---

**Obsta. Yolanda COLQUI CABELLO**  
**MIEMBRO**

---

**Mg. Sandra Lisbeth ROJAS UBALDO**  
**MIEMBRO**

## **DEDICATORIA**

A nuestros familiares

Que lo dieron todo para

Lograr Ser Obstetra.

## **AGRADECIMIENTO**

- A la Facultad de Ciencias de la Salud de la UNDAC, una organización que permitió formarnos como profesionales mediante la Escuela de Formación profesional de Obstetricia.
- Al Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco, un establecimiento de salud donde nos permitieron fortalecer nuestras habilidades y destrezas durante nuestra formación profesional y en el desarrollo de la tesis al equipo dinámico multidisciplinario del Servicio de Gineco Obstetricia.

## RESUMEN

Con el objetivo de Determinar el nivel de satisfacción de la usuaria durante la atención de trabajo de parto en el Servicio de Ginecoobstetricia del Hospital “Daniel Alcides Carrión” Pasco, Marzo – Mayo 2023. Metodología: responde al método descriptivo porque se identificó el nivel de satisfacción de la usuaria durante la atención del trabajo de parto en el Hospital Daniel Alcides Carrión. Se aplicó el cuestionario SERVQUAL a 182 usuarias sobre las expectativas antes del trabajo de parto, luego a las mismas pacientes se aplicó el cuestionario perspectivas después del trabajo de parto. Para procesar los datos y contrastar las hipótesis se utilizó el aplicativo Excel de la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción de la Usuaria Externa en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo” aprobado por el MINSA. Se concluye en que el nivel de satisfacción es malo durante la atención del trabajo de parto en el Servicio de Gineco obstetricia.

**Palabras Claves:** Nivel de satisfacción, trabajo de parto.

## **ABSTRACT**

With the aim of determining the level of user satisfaction during labour care in the Gynaeco-Obstetrics Service of the "Daniel Alcides Carrión" Hospital in Pasco, March - May 2023. Methodology: the descriptive method was used to identify the level of user satisfaction during labour care at the Daniel Alcides Carrión Hospital. The SERVQUAL questionnaire was applied to 182 pregnant women about their expectations before labour, and then the same patients were asked about their expectations after labour. To process the data and test the hypotheses, the Excel application of the "Technical Guide for the Evaluation of External Client Satisfaction in Health Facilities and Medical Support Services" approved by MINSA was used. It is concluded that the level of satisfaction is poor during labour care in the Gynaeco-Obstetrics Service.

Keywords: Level of satisfaction, labour.

## INTRODUCCIÓN

La satisfacción es un indicador fundamental para establecer la calidad de atención en un establecimiento de salud; para identificar el nivel de satisfacción se requiere identificar la expectativa de la usuaria externa antes que reciba el servicio o atención; también se requiere saber la percepción durante el trabajo de parto. La diferencia entre la percepción y la expectativa resultan números con signos (+) y con signos (-), para satisfechos se eligen todos los números con signos positivos y para los insatisfechos se eligen los números con signos negativos. Luego se hallan los porcentajes de cada cantidad que resulta. Para el trabajo los niveles de satisfacción se consideran BUENO y MALO.

Desde esa perspectiva el trabajo de investigación consta del Capítulo I que consiste en Identificación y determinación del problema, Delimitación de la investigación, Formulación del problema, Formulación de objetivos, Justificación de la investigación y Limitaciones de la investigación. El Capítulo II consta de Marco teórico, antecedentes de estudio, Bases teóricas – científicas, definición de términos, Identificación de variables e indicadores. Capítulo III contiene la Metodología y Técnicas de Investigación, Tipo de investigación, Nivel de investigación, Método de investigación, Diseño de investigación, Población y muestra, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Técnicas de procesamiento de datos, Tratamiento estadístico, Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos, Orientación ética; el Capítulo V contiene Resultados y Discusión, Descripción del trabajo de campo, presentación y análisis e interpretación de resultados, Discusión de resultados; Conclusiones y Recomendaciones.

Las Autoras

## INDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO:	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
INDICE	

### CAPÍTULO I

#### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema .....	1
1.2. Delimitación de la investigación .....	3
1.3. Formulación del problema.....	3
1.3.1. Problema general .....	3
1.3.2. Problema específicos.....	3
1.4. Formulación de Objetivos .....	4
1.4.1. Objetivo General .....	4
1.4.2. Objetivos específicos .....	4
1.5. Justificación de la investigación .....	5
1.6. Limitaciones de la investigación.....	6

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio .....	7
2.2. Bases teóricas – científicas.....	13
2.3. Definición de términos básicos .....	19
2.4. Formulación de hipótesis .....	19
2.5. Identificación de Variables .....	19
2.6. Definición operacional de variables e indicadores.....	20

### CAPÍTULO III

#### METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación .....	23
----------------------------------	----

3.2. Nivel de investigación .....	23
3.3. Método de investigación .....	23
3.4. Diseño de investigación .....	23
3.5. Población y muestra .....	24
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	25
3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	25
3.8. Tratamiento estadístico.....	26
3.9. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos .....	25
3.10. Orientación ética filosófico y epistémico.....	26

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1. Descripción del trabajo de campo .....	27
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	27
4.3. Prueba de hipótesis .....	35
4.4. Discusión de resultados .....	35

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Identificación y determinación del problema**

La salud es importante para el óptimo desempeño de las personas en la sociedad, por ello consideramos que, al ingresar a un establecimiento de salud las pacientes tienen confianza en la organización en general del establecimiento de salud y; por su parte la organización de salud es responsable de brindar un trato de calidad en todas las áreas donde la paciente requiere atención a fin de que demuestre satisfacción después de recibir el servicio del equipo de salud.

La satisfacción de las usuarias de un establecimiento de salud está determinada por diversos factores (1). Como los “factores psicológicos, social, educativo, información recibida, los valores, las necesidades personales el contexto del servicio de salud, y el tratamiento aplicado” (2).

La calidad del servicio de salud se define como el nivel de aceptación entre las necesidades del paciente y su opinión sobre el desempeño del servicio recibido en el establecimiento de salud (3).

Más aun tratándose de la atención del parto por ser una experiencia dolorosa fisiológica con sentimientos encontrados para la madre por el nacimiento

de su hijo, la satisfacción es un indicador importante en la calidad de los servicios de atención obstétricos.

Estudios en Colombia demuestran que un factor de insatisfacción está relacionado a los gastos de traslado, así como el descontento de la atención en el trato a gestantes y de las instalaciones (4).

La importancia de los indicadores de satisfacción de la usuaria radica en verificar si el servicio y producto adquirido están a la altura de las necesidades o expectativas de la usuaria; que además podría ser la porta voz de promocionar el establecimiento en la comunidad o de retornar con confianza para los servicios en otras áreas del hospital.

Las expectativas son las creencias sobre la entrega de servicios, que sirven como estándares o puntos de referencia para juzgar el desempeño del personal que labora en el establecimiento de salud (5). La percepción es como valoran las personas los servicios hacen una especie de evaluación de los servicios que reciben. En ese sentido la medición de la calidad del servicio está compuesto por dimensiones; para obtener el resultado del índice de calidad del servicio para cada dimensión se debe calcular la diferencia entre las percepciones y las expectativas, es decir las brechas (6).

En la actualidad, y en muchos países hay más mujeres que dan a luz en el hospital que en casa. Aplicándose el enfoque biomédico y este hecho significa para muchas, que el apoyo continuo durante el trabajo de parto, entre otros se ha convertido en la excepción, más que en la norma (7).

La atención obstétrica moderna a menudo significa hacer uso de largos periodos de monitoreo electrónico fetal, tactos vaginales frecuentes, entre otros procedimientos clínicos; evitando que las mujeres deben sufrir rutinas institucionales pudiendo en muchas ocasiones violar los derechos humanos y sus derechos como gestante. Dichas rutinas pueden tener efectos adversos sobre la calidad del servicio, la satisfacción de la usuaria, motivo de nuestra investigación,

los resultados y la experiencia de la atención durante el trabajo de parto y el parto; son vistas como aspectos técnicos exigidos por protocolos médicos, no se reconocen como violentas y en algunos contextos se reproducen en los servicios de salud como reflejo de la violencia y degradación de valores que vive la sociedad (8).

Los cuidados de apoyo durante el parto pueden mejorar los procesos fisiológicos del trabajo de parto, así como los sentimientos de control y confianza de las mujeres en su propia fuerza y capacidad para dar a luz. Lo anterior puede reducir la necesidad de intervención obstétrica y mejorar las experiencias de las mujeres, logrando que su experiencia sea de su aceptación.

Por lo mencionado decidimos realizar un trabajo de investigación sobre la satisfacción de las usuarias durante el trabajo de parto en el Servicio de Ginecoobstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión durante el 2023.

## **1.2. Delimitación de la investigación**

El estudio se realizará en los ambientes de hospitalización del servicio de ginecoobstetricia del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Yanacancha Cerro de Pasco, durante meses de marzo a mayo del 2023.

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema general**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la usuaria durante la atención de trabajo de parto en el Servicio de Ginecoobstetricia del Hospital “Daniel Alcides Carrión” Pasco, Marzo – Mayo 2023?

### **1.3.2. Problema específicos**

- a. ¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre la capacidad de respuesta del servicio por la usuaria durante el trabajo de parto en el Servicio de Ginecoobstetricia del Hospital “Daniel Alcides Carrión” Pasco, Marzo – Mayo 2023?

- b. ¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre la fiabilidad del servicio por la usuaria durante el trabajo de parto en el Servicio de Ginecoobstetricia del Hospital “Daniel Alcides Carrión” Pasco, Marzo – Mayo 2023?
- c. ¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre la Seguridad del servicio por la usuaria durante el trabajo de parto en el Servicio de Ginecoobstetricia del Hospital “Daniel Alcides Carrión” Pasco, Marzo – Mayo 2023?
- d. ¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre la empatía del personal de salud del establecimiento por la usuaria durante el trabajo de parto en el Servicio de Ginecoobstetricia del Hospital “Daniel Alcides Carrión” Pasco, Marzo – Mayo 2023?
- e. ¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre los aspectos intangibles del servicio por la usuaria durante el trabajo de parto en el Servicio de Ginecoobstetricia del Hospital “Daniel Alcides Carrión” ¿Pasco, Marzo – mayo 2023?

#### **1.4. Formulación de Objetivos**

##### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar el nivel de satisfacción de la usuaria durante la atención de trabajo de parto en el Servicio de Ginecoobstetricia del Hospital “Daniel Alcides Carrión” Pasco, Marzo – Mayo 2023.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

- a. Identificar el nivel de satisfacción sobre la capacidad de respuesta del servicio por la usuaria durante el trabajo de parto en el Servicio de Ginecoobstetricia del Hospital “Daniel Alcides Carrión” Pasco, Marzo – Mayo 2023.
- b. Identificar el nivel de satisfacción sobre la fiabilidad del servicio por la usuaria durante el trabajo de parto en el Servicio de Ginecoobstetricia del Hospital “Daniel Alcides Carrión” Pasco, Marzo – Mayo 2023.

- c. Identificar el nivel de satisfacción sobre la Seguridad del servicio por la usuaria durante el trabajo de parto en el Servicio de Ginecoobstetricia del Hospital “Daniel Alcides Carrión” Pasco, Marzo – Mayo 2023.
- d. Identificar el nivel de satisfacción sobre la empatía del personal de salud del establecimiento por la usuaria durante el trabajo de parto en el Servicio de Ginecoobstetricia del Hospital “Daniel Alcides Carrión” Pasco, Marzo – Mayo 2023.
- e. Identificar el nivel de satisfacción sobre los aspectos intangibles del servicio por la usuaria durante el trabajo de parto en el Servicio de Ginecoobstetricia del Hospital “Daniel Alcides Carrión” Pasco, Marzo – Mayo 2023.

#### **1.5. Justificación de la investigación**

La investigación que se presenta a continuación, se realizará en los ambientes del servicio de ginecoobstetricia entre mujeres que experimentaron su trabajo de parto con el fin de determinar el grado de satisfacción, el análisis de los datos obtenidos de este trabajo podrá ser utilizado para mejorar los elementos intervinientes durante la atención del proceso de parto y valorar su uso en determinadas áreas de formación.

Así mismo, los resultados serán de conocimiento de las autoridades del Servicio de Gineco Obstetricia con fines de mejora continua en la calidad del servicio en el servicio Gineco Obstetricia del hospital en mención.

El instrumento a utilizar en el presente estudio es el cuestionario estructurado y validado por el Ministerio de Salud del Perú; que consta de 22 ítems. Que será aplicado a las pacientes que fueron atendidas en trabajo de parto en el Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital “Daniel Alcides Carrión” de Cerro de Pasco.

El estudio permitirá fortalecer el marco teórico de calidad en los servicios de salud de preferencia en el Servicio de Gineco Obstetricia y así como fortalecer la atención a las pacientes en trabajo de parto que se beneficiarán de la presencia de una persona de apoyo durante el trabajo de parto y el parto. Este apoyo puede incluir apoyo emocional e información sobre el progreso del trabajo de parto; también puede incluir alcances sobre técnicas de afrontamiento durante el trabajo de parto.

#### **1.6. Limitaciones de la investigación**

Las limitaciones estarían enfocadas en el permiso para el acceso al Servicio de Gineco Obstetricia para aplicar las encuestas a la población objetivo de la investigación.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de estudio**

Internacional

Aragón A., Rojas N. y Torres N. investigaron sobre el “Nivel de satisfacción en la atención brindada durante el parto natural a gestantes en el Hospital Francisco de Paula Santander en la ciudad de Santander de Quilichao, Bogotá, durante el periodo de tiempo comprendido desde el 1ro de julio al 31 de diciembre del 2022”. En la que se logra identificar la manera irrespetuosa y violenta con la que se está prestando el servicio disminuyendo la calidad de atención y satisfacción de las usuarias. Para la que se aplicó una encuesta de satisfacción específica (9).

Muso G., Orozco P. En su trabajo: “Satisfacción percibida de los cuidados del parto y puerperio inmediato y mediato en usuarias atendidas en el servicio de obstetricia del Hospital Vicente Corral Moscoso. Cuenca 2019” Tuvieron el Objetivo de “determinar la satisfacción percibida por las usuarias sobre los cuidados del parto y puerperio inmediato y mediato en el servicio de obstetricia del HVCM, 2019”. estudio observacional, descriptivo, de corte transversal. Se utilizó la escala COMFORTS. El análisis estadístico empleó distribución de frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central. Los resultados: grupo

etario predominante fue de adultas jóvenes en 80.8%; estado civil, unión libre 39.4%; instrucción secundaria 56.9%; sin ocupación laboral 80.3%, residentes en el área rural 50.7%. Del total de la muestra, 56.06% usuarias están satisfechas con la atención recibida de manera global. En la dimensión, cuidados del parto, 65.4% están muy satisfechas; cuidados en el puerperio, 48.7% están muy satisfechas; cuidados del RN, el 53% corresponde a satisfecha; y logística/entorno, 51.8% están satisfechas (10).

Biurrun G. En su investigación intitulada; “La humanización de la asistencia al parto: Valoración de la satisfacción, autonomía y del autocontrol. Barcelona, Julio 2017”. Cuyo objetivo “Conocer la experiencia de las mujeres, con el fin de profundizar en lo que significa para ellas una atención humanizada y satisfactoria al parto”. En primer lugar, para la realización de este trabajo, se realizó una revisión de la bibliografía publicada con la que se elaboró una aproximación histórica obstétrica contextualizada, y se conocieron los factores que determinan según la bibliografía una atención humanizada al nacimiento. Posteriormente, se realizó un estudio cualitativo con un diseño fenomenológico interpretativo según la perspectiva de Gadamer. Se realizaron 21 entrevistas a mujeres con una gestación de bajo y medio riesgo obstétrico, para identificar los elementos que contribuyen a una percepción de atención humanizada y satisfactoria del parto. Posteriormente, se llevaron a cabo 8 entrevistas adicionales con el objetivo de profundizar en la experiencia de las mujeres en relación a la toma de decisiones informadas durante la atención al parto. En los resultados Se observó que los elementos que las mujeres reconocieron como fundamentales para una experiencia positiva, satisfactoria y humanizada de la atención recibida estaban relacionados con: las expectativas previas que éstas tenían, las cuales estaban condicionadas por el imaginario social del parto como situación de riesgo, con la vivencia que tuvieron; en caso de partos anteriores, con la seguridad percibida, con el respeto a la privacidad y con el soporte

emocional recibido durante el trabajo de parto y parto. Además, se constató que la experiencia de las mujeres en relación con la toma de decisiones informada durante la atención al parto, viene determinada por su capacidad de decisión durante este proceso en determinados aspectos y que dicha capacidad se desarrolla a lo largo de un proceso que se inicia en el tercer trimestre de embarazo y concluye en el parto, siendo distintas las demandas que las mujeres realizan a los profesionales según el momento asistencial (11).

### **Nacional**

Reátegui A. en su trabajo “Satisfacción de Usuarias con la Atención del Parto Hospital Iquitos César Garayar García, Octubre 2020” Para lograr, el siguiente objetivo: “Determinar la satisfacción de las usuarias respecto a la calidad de atención de partos atendidos en el hospital Iquitos César Garayar García, octubre 2020. Hizo uso la siguiente metodología Tipo cuantitativo, no experimental y diseño Transeccional descriptivo simple. Encuestando a 182 puérperas, explicándoles un cuestionario de 22 preguntas. Obteniendo los resultados: Las características socio-demográficas de las 184 puérperas que participaron en la Encuesta de Satisfacción de Usuario SERVQUAL de nuestro estudio son: media de la edad 24.93 años, el estado civil predominante conviviente (83.2 %), la mayor escolaridad o grado de instrucción encontrada fue de secundaria en el 77.1%, la procedencia en su mayoría es urbano (93.5%). Las Dimensiones Aspectos Tangibles, Seguridad, Empatía y Fiabilidad de la encuesta SERVQUAL fueron bien calificadas. En cambio, la Dimensión Capacidad de respuesta fue evaluada por las puérperas de nuestro estudio como regular. Las conclusiones a las que arribaron son: Se debe mantener el buen nivel conseguido en las Dimensiones Aspectos Tangibles, Seguridad, Empatía y Fiabilidad y mejorar en la Dimensión Capacidad de respuesta. Debe Fomentarse la cultura de la calidad en los diferentes procesos que los servicios de salud ofertan (12).

Claudio G. y Ferrer M. "Calidad de Atención y Satisfacción de las Usuaris que Acuden al Servicio del Centro Obstétrico Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano- Huánuco - 2017" cuyo objetivo es la de "determinar la calidad de atención y satisfacción de las usuarias que acudieron al servicio de centro obstétrico para su atención del parto". El estudio fue de tipo descriptivo, observacional, transversal, analítico, prospectivo y de nivel relacional. La muestra estuvo conformada por 30 usuarias externas (puérperas inmediatas) del servicio de centro obstétrico, El muestreo fue no probabilístico por conveniencia según criterios de inclusión y exclusión. La técnica utilizada fue la entrevista y se utilizó como instrumento el cuestionario, la que fue validada externamente por el juicio de expertos, los principales resultados fueron: El 60% de usuarias estudiadas tienen edades entre 14 - 25 años, el 77% son de procedencia urbana, el 56% convivientes, el 57% tienen educación secundaria, el 53% se dedican a su casa. En los aspectos tangibles; según la temperatura adecuada de la sala de partos, el 87% de las usuarias percibieron buena temperatura, mientras el 03% regular y el 10% mala; según la limpieza, el 80% de las usuarias percibieron buena limpieza, mientras el 20% regular; según los equipos y materiales, el 87% de las usuarias percibieron buena calidad, mientras el 03 % regular y el 10% mala calidad; según los servicios básicos disponibles, el 93% de las usuarias percibieron buena disponibilidad, mientras que el 07% regular. En la capacidad de respuesta; según el tiempo de atención, el 90% de las usuarias percibieron estar satisfechas, mientras que el 10% insatisfecha; según el tiempo de atención oportuna, el 83% de las usuarias percibieron estar satisfechas, mientras que el 17% insatisfecha. En la empatía y seguridad; según el trato amable, respeto y vi paciencia, el 80% de las usuarias percibieron buena calidad de atención, mientras que el 07% regular y el 13 % mala calidad de atención; según el lenguaje claro y adecuado, el 87% de las usuarias percibieron buena calidad de atención, mientras que el 10% regular y 03% mala calidad de atención; según el interés de bienestar,

el 90% de las usuarias percibieron buen interés en su bienestar, mientras el 10% percibieron regular; según la información y su consentimiento, el 87% de las usuarias percibieron buena calidad de atención, mientras el 13% percibieron regular calidad de atención, respectivamente (13).

Arinda G., Martínez B., y Rincón G en su trabajo; Evaluación de la Satisfacción en la Atención en Salud de las Gestantes del Hospital San José, de la Gloria Cesar, 2017. A través de instrumentos aplicados a 54 mujeres se recolectó información sociodemográfica, así como factores relacionados con el servicio prestado a las gestantes. Esta información aportó en el esclarecimiento del objetivo de medir la satisfacción relacionada con fallas activas o acciones inseguras en la atención de la población objeto en este estudio. Para este análisis se estableció un instrumento conformado por variables sociodemográficas y la escala SERVQUAL (Sirebrenik, 2003) con preguntas detalladas de acuerdo con los factores que probablemente podrían afectar directamente el servicio a las gestantes. De las 54 mujeres atendidas en el programa prenatal en la E.S.E hospital San José de La Gloria Cesar, entre el 01 de mayo al 31 de julio de 2017 y que participaron en este estudio, el 59% de las madres están en un rango de edad entre los 18 – 29 años, 22% están en el rango de 30 a 40 años y un 19% son menores de 18 años, también se ve que el 94% de las madres viven en la zona urbana, mientras que un 6% lo hacen en la zona rural; de igual manera el 85% de las madres pertenecen al estrato uno, mientras un 15% al estrato 2. Por otra parte, el 7% de las madres poseen una educación mínima de primaria, el 70% de las madres posee una educación secundaria, 20% educación técnica y solo un 2% tienen un grado universitario. El 85% de las madres pertenecen al régimen Subsidiado y un 15% al régimen contributivo. En cuanto a la ocupación de las madres, el 56% son amas de casas, un 17% estudiantes, un 15% trabajan de manera independiente y un 13% son empleadas. En estrato 1 se encontró el

78,1% entre 18 a 29 años; el 91,66% entre 30 a 40 años y el 100% de menores de edad (14).

Contreras M. y Mulato H. Desarrollaron el siguiente trabajo: “Calidad en la Atención del Parto Según Percepción de las Puérperas atendidas en el Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica, mayo 2019”, plantearon su objetivo de la siguiente manera: Determinar la calidad en la atención del parto según percepción de las puérperas atendidas en el Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica, mayo 2019. De igual manera emplearon la siguiente metodología: La investigación es de tipo observacional, prospectivo de corte transversal, descriptivo. La población estuvo constituida por 63 puérperas de parto vaginal atendidas en el Hospital Regional de Huancavelica, y la muestra fueron 59 puérperas de parto vaginal, mayores de 18 años con recién nacido normal quienes cumplieron los criterios de inclusión y exclusión. Se aplicó el cuestionario de calidad en la atención del parto según percepción de las puérperas atendidas en el Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica, mayo 2019. Diseñada por las investigadoras y validado por 3 expertos, con una validez y confiabilidad de alfa de Cronbach de 0,823. Obtuvieron los siguientes resultados: Dentro de las características generales de la población estudiada, el 64.4.7% son jóvenes, el 28.8% tienen secundaria completa, el 61 % son convivientes, el 61.7% son de procedencia urbana. En la dimensión entorno el 71.7% tuvieron una percepción buena, en la dimensión técnica el 66.1% tuvieron una percepción buena; y según la dimensión humana el 54.7% tuvieron una percepción buena. El 64.2 % de las puérperas encuestadas refieren tener una buena percepción respecto a la atención del parto en el Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, mayo 2019. Las conclusiones a las que arribaron son: La mayoría de la población estudiada son jóvenes, convivientes, con nivel de instrucción secundaria completa de procedencia urbana. Las

puérperas tuvieron una percepción buena de todas las dimensiones, en orden entorno, técnica y humana (15).

Mendoza L. y Quispe Q. Tesis “Calidad en la atención del parto en usuarias del servicio de Obstetricia. Hospital II EsSALUD de Ayacucho, Agosto – octubre 2019”. Universidad de Huamanga. Perú. 2020. Con el objetivo de “Conocer la calidad de atención del parto percibidas por las usuarias del servicio de Obstetricia en el Hospital II EsSALUD Carlos Cutipa García Godos de Ayacucho, durante los meses de agosto a octubre del 2019”. Concluye en: La calidad de atención percibida por las puérperas es buena en 41.9 %, El nivel de satisfacción en la atención del parto percibido por las puérperas es de 68.5 % satisfechas (16).

Montoya S. Tesis “Nivel de satisfacción relacionado con la percepción de la Calidad de Atención en puérperas, Hospital Distrital Vista Alegre, Trujillo, 2019”. Teniendo como objetivo “Determinar la relación entre el nivel de satisfacción con la percepción de la calidad de atención en puérperas”. Resultados: El nivel de satisfacción durante el parto es satisfactorio con 68,8% y la percepción de la calidad de atención que brinda el profesional de obstetricia en el parto es bueno con el 91,3%. Conclusión: Existe relación significativa (<0.05%) entre las variables de nivel de satisfacción de puérperas durante el parto, y la percepción de la calidad de atención de obstetricia del Hospital Distrital Vista Alegre 2019 (17).

## **2.2. Bases teóricas – científicas**

### **2.1.1 Calidad en la asistencia sanitaria:**

La Organización Mundial de Salud, (OMS) define: la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéutico (18).

Los servicios sanitarios de salud sexual y reproductiva, en su afán de brindar servicios de calidad y protección a las usuarias (os) plantean una serie de enfoques como:

DERECHOS HUMANOS, los derechos humanos son garantías jurídicas universales que protegen a individuos y grupos contra acciones que interfieran en sus libertades fundamentales y en la dignidad humana. Los derechos humanos se caracterizan fundamentalmente porque:

- Están avalados por normas internacionales.
- Gozan de protección jurídica.
- Se centran en la dignidad del ser humano.
- Son de obligado cumplimiento para los Estados y los agentes estatales.
- No pueden ignorarse ni abolirse.
- Son interdependientes y están relacionados entre sí, y son universales (19).

DERECHOS HUMANOS EN SALUD, estos consideran vigilar el cumplimiento de los siguientes criterios:

- Disponibilidad: referida al número suficiente de establecimientos de salud, bienes y servicios públicos de salud, así como de programas sanitarios (19).
- EQUIDAD DE GÉNERO EN SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA

El enfoque de género en los servicios de salud sexual y reproductiva contribuye a disminuir la morbilidad y mortalidad producto de la inequidad, y a mejorar la calidad de vida y la armonía entre hombres y mujeres, y dentro de las familias. Asimismo, permite comprender cómo los aspectos socioculturales, institucionales y normativos se traducen en diferencias en la distribución del poder y en la toma de decisiones en asuntos de la sexualidad y la reproducción.

Comprende:

- Con este enfoque se debe promover la equidad del ejercicio de los derechos entre hombres y mujeres, buscando modificar el mayor riesgo de enfermar y morir que tienen las mujeres por los factores propios de la reproducción.
- El personal de salud debe poner en práctica del enfoque de género para reducir las inequidades que existen en la toma de decisiones, la cual debe ser

informada y responsable para el adecuado ejercicio de los derechos de las mujeres y los varones en su salud sexual y reproductiva.

- Contribuir a disminuir la morbilidad y mortalidad entre las mujeres en edad fértil, y a mejorar la calidad de vida y la armonía entre mujeres y varones, dentro de la pareja, las familias y la comunidad.
- Empoderar a las mujeres en la toma de decisiones sobre su salud y sobre el ejercicio de sus derechos sexuales y reproductivos.
- Incluir la participación responsable de los varones en la salud sexual y la salud reproductiva de la pareja.
- Promover el desarrollo de información y servicios para varones (20).

#### Interculturalidad

La existencia de biodiversidades en nuestra sociedad durante la atención en los servicios de salud sexual y reproductiva se debe promover el respeto. La salud sexual y reproductiva en relación a conocimientos, comprende:

- Conocimientos actitudes y prácticas de las/os usuarias/os.
- Adecuación cultural de los servicios.
- Trabajo con agentes comunitarios de salud, trabajo de pares.
- Visitas domiciliarias (20).

#### Integralidad

La atención en los servicios de salud sexual y reproductiva deben tener mirada integral en las esferas biopsicosocial, lo que implica reconocer las necesidades de salud de las personas y que su resolución requiere que las acciones de salud se amplíen hacia su entorno: familia y comunidad (20).

#### Inclusión social en salud

La atención en los servicios de salud sexual y reproductiva debe garantizar el acceso de todos los individuos de la sociedad, tanto bienes y servicios de salud. Es el respeto a la diversidad, y el reconocimiento de un tercero vulnerable, con

necesidades específicas que deben ser atendidas priorizando a las mujeres y hombres en situación de marginación, vulnerabilidad y riesgo (20).

### **2.2.2. Calidad en salud:**

Donabedian propone tres puntos de vista:

- **Calidad absoluta:** es la que establece el grado en que se ha conseguido restaurar la salud del paciente, teniendo en cuenta el componente científico-técnico. Este concepto se basa en el concepto de salud-enfermedad, en el estado de la ciencia y la tecnología. Por lo tanto, también es llamada calidad científica, técnica o profesional (21).
- **Calidad individualizada:** desde una perspectiva individual, es el usuario el que define la calidad de la atención sanitaria, intervendrían sus expectativas y valoración sobre los costos, los beneficios y los riesgos que existen. Este enfoque obligaría al paciente a implicarse en la toma de decisiones a partir de la información proporcionada por el profesional sanitario, es decir, exige que sea el paciente quien decida sobre su proceso, el profesional informará y el paciente y/o familia decidirá (21).
- **Calidad social:** desde esta perspectiva habría que valorar el beneficio o la utilidad netos para toda una población, el modo de distribución del beneficio a toda la comunidad y procurar producir, al menor costo social, los bienes y servicios más valorados por la sociedad. (Eficiencia: distribución del beneficio a toda la población) (21).

#### **2.2.2.1. Calidad en los servicios de salud:**

Definir la calidad en los servicios de salud es complejo porque tiene varias aristas, tal es así que desde la mirada del usuario externo podemos considerar la cálida y pronta atención; las instalaciones del hospital en óptimas condiciones, la reputación del personal de salud, así como la imagen del establecimiento, son algunos atributos que determinan el valor de la calidad. Otra es la concepción de trabajador de salud que

valora las competencias, capacidades los recursos tecnológicos, así como la experiencia que tiene (22).

Según Donabedian la calidad de la asistencia sanitaria es “el nivel de utilización de los medios más adecuados para conseguir las mayores mejoras en la salud” (23).

#### **A.- Satisfacción de la atención en los servicios de salud**

Consiste en la complacencia de las necesidades o requerimientos del usuario después de recibir el servicio de salud con el apoyo del personal de salud (24).

##### **A.1. Evaluación de la satisfacción del usuario**

Consiste en determinar el nivel de satisfacción por el servicio recibido, está sujeto a variación según medición basal.

SERVQUAL. - Es una herramienta Quality Service.

Define la calidad del servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos”. Según Parasuraman y colaboradores proponen la comparación entre las expectativas generales de los usuarios y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización puede constituir una medida de la calidad del servicio (24).

Elementos evaluados:

- **Fiabilidad:** “Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido”. Consta de 5 preguntas del 01 al 05.
- **Capacidad de Respuesta:** “Es la disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable”. Consta de 4 preguntas del 06 al 09.

- **Seguridad:** “Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza”. Consta de 4 preguntas del 10 al 13.
- **Empatía:** “Es la capacidad que tiene la persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender adecuadamente las necesidades del otro” Se plantea 5 preguntas. del 14 al 18.
- **Aspectos Tangibles:** “Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionadas con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad”. Consta de 4 preguntas del 19 al 22.

Los resultados pueden ser:

- Insatisfacción: cuando las expectativas del usuario no son cubiertas >60%, Por mejorar.
- Satisfacción intermedia: Cuando las expectativas del usuario son cubiertas parcialmente entre 40 – 60 %, en proceso.
- Satisfacción completa: Cuando las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad <40%, aceptable (24)

### **2.2.3 Mejora continua de la calidad:**

“Es una metodología que implica el desarrollo de un proceso permanente y gradual en toda organización de salud a partir de los instrumentos de garantía de la calidad con el fin de cerrar las brechas existentes, alcanzar niveles de mayor competitividad y encaminarse a construir una organización de excelencia”

“Es el desarrollo de acciones correctivas o proyectos de mejora continua, basados a los resultados obtenidos de acuerdo a la intervención”. Después de

haber implementado las acciones correctivas nuevamente se evalúa la satisfacción del usuario externo (24).

### 2.3. Definición de términos básicos

- **Servicio Ginecoobstetricia**, espacio hospitalario donde se encuentran hospitalizadas mujeres gestantes, puérperas, post cesareadas, entre otras afecciones relacionadas a la salud reproductiva.
- **Nivel de Satisfacción del usuario(a) externo(a)**: Se refiere a la complacencia del usuario (en función de sus expectativas) por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio, para lo cual debe hacer uso de los recursos disponibles para prestar la mejor atención a los usuarios, requiere un enfoque integral que algunas veces va más allá del tratamiento clínico, considerándose de la siguiente manera:
  - a. Insatisfecho equivalente a Malo (>60% por mejorar)
  - b. Satisfecho equivalente a Bueno (<40% aceptable).

Usuaría externa en salud, es la persona que utiliza y elige los servicios de salud donde atenderse para tratar su salud. Para ello, los servicios de salud están organizados con enfoque al usuario, por considerar al usuario el eje alrededor del cual se organicen las actividades del sistema de salud.

**Mejora Continua.** - Es un conjunto de acciones para mejorar los procesos, en temas de calidad.

### 2.4. Formulación de hipótesis

Por el tipo de investigación no se formula la hipótesis.

### 2.5. Identificación de Variables

- Variable Independiente:  
Satisfacción de la usuaria
- Variable Dependiente:  
Atención del trabajo de parto

## 2.6. Definición operacional de variables e indicadores

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR
Variable:  Satisfacción  de la usuaria  externa	Expectativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visita médica diaria.</li> <li>- Comprende la explicación que el médico le brinda sobre su problema de salud.</li> <li>- Comprende la explicación que el médico le brinda sobre su tratamiento farmacológico.</li> <li>- Comprende la explicación que el médico le brinda sobre los resultados de los exámenes de laboratorio.</li> <li>- En el momento del alta comprende la explicación que el médico le brinda sobre sus cuidados en casa.</li> <li>- Los trámites para la hospitalización son rápidos.</li> <li>- Los análisis de laboratorio se realicen rápido.</li> <li>- Los exámenes radiológicos se realicen rápido.</li> <li>- Los trámites para el alta sean rápidos.</li> <li>- Los médicos demuestran interés en solucionar su problema de salud.</li> <li>- Los alimentos le entregan de manera higiénica. y a temperatura.</li> <li>- Que se mejora los problemas de salud por las que fue hospitalizada.</li> <li>- Durante su hospitalización se respeta su privacidad.</li> <li>- El trato del personal de obstetricia y enfermería es amable, respetuoso y con paciencia.</li> <li>- El trato de los médicos sea amable respetuoso y con paciencia.</li> <li>- El trato del personal de nutrición sea amable respetuoso y con paciencia.</li> <li>- El personal de enfermería muestre interés de solucionar cualquier problema durante su hospitalización.</li> <li>- Los ambientes del servicio sean cómodos y limpios.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los servicios higiénicos para los pacientes se encuentran limpios.</li> <li>- Los equipos se encuentren disponibles y se cuenten con materiales necesarios para su atención.</li> <li>- La ropa de cama colchón , frazadas sean adecuadas.</li> </ul>
Atención de trabajo de parto.	Percepción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visita médica diaria.</li> <li>- Comprende la explicación que el médico le brinda sobre su problema de salud.</li> <li>- Comprende la explicación que el médico le brinda sobre su tratamiento farmacológico.</li> <li>- Comprende la explicación que el médico le brinda sobre los resultados de los exámenes de laboratorio.</li> <li>- En el momento del alta comprende la explicación que el médico le brinda sobre sus cuidados en casa.</li> <li>- Los trámites para la hospitalización son rápidos.</li> <li>- Los análisis de laboratorio se realicen rápido.</li> <li>- Los exámenes radiológicos se realicen rápido.</li> <li>- Los trámites para el alta sean rápidos.</li> <li>- Los médicos demuestran interés en solucionar su problema de salud.</li> <li>- Los alimentos le entregan de manera higiénica. y a temperatura.</li> <li>- Que se mejora los problemas de salud por las que fue hospitalizada.</li> <li>- Durante su hospitalización se respeta su privacidad.</li> <li>- El trato del personal de obstetricia y enfermería es amable, respetuoso y con paciencia.</li> <li>- El trato de los médicos sea amable respetuoso y con paciencia.</li> <li>- El trato del personal de nutrición sea amable respetuoso y con paciencia.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"><li>- El personal de obstetricia muestre interés de solucionar cualquier problema durante su hospitalización.</li><li>- Los ambientes del servicio sean cómodos y limpios.</li><li>- Los servicios higiénicos para los pacientes se encuentran limpios.</li><li>- Los equipos se encuentren disponibles y se cuenten con materiales necesarios para su atención.</li><li>- La ropa de cama colchón, frazadas sean adecuadas.</li></ul>
--	--	--

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de Investigación**

La investigación es básica, porque obtuvimos valores relacionados a la satisfacción de la atención durante el trabajo de parto que fueron descritas en un corte transversal.

#### **3.2. Nivel de investigación**

Es de nivel descriptiva porque existe un marco teórico que sustenta el trabajo.

#### **3.3. Método de investigación**

El presente estudio responde al método descriptivo cuantitativo, porque se identificó el nivel de satisfacción de la usuaria durante la atención de todo el proceso del trabajo de parto, proceso que incluye desde el ingreso de la gestante al establecimiento de salud, pasando por vigilancia, admisión, etc. Hasta el puerperio, en el Hospital Daniel Alcides Carrión de marzo a mayo 2023.

#### **3.4. Diseño de investigación**

El diseño es descriptivo, transversal dado a que se aplicaron y analizaron las encuestas realizadas a las usuarias en el Hospital Daniel Alcides Carrión.

Presentamos el siguiente diseño:

M ----- A -----O

Dónde:

M: Muestra de puérperas – (Expectativa)

A: Atención durante el trabajo de parto (Percepción)

O: Nivel de satisfacción de las puérperas = P-E

### 3.5. Población y muestra

La población estuvo conformada por todas las usuarias hospitalizadas en el Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión junio – diciembre del 2022

La muestra se obtuvo mediante la aplicación de la fórmula probabilística,

El material bibliográfico es debidamente citado y referenciado. Los datos tendrán un manejo estricto para las mejoras de la administración del establecimiento de salud.

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

DONDE:

N = 570

Z = 1,96 (Porción de usuarias externas que se espera que se encuentren insatisfechas)

P = 0,5 (Porción de usuarias externas que se espera que se encuentren satisfechas)

E = 0,06

La muestra estuvo conformada por 182 puérperas inmediatas.

#### **Criterios de inclusión:**

- Mujeres en el periodo de trabajo de parto.
- Mujeres en el periodo de puerperio inmediato.

- Mujeres cuyo trabajo de parto fue en el Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital “Daniel Alcides Carrión”.
- Mujeres que tuvieron trabajo de parto normal y/o distócico.
- Mujeres que aceptaron participar en el estudio.
- Mujeres en estado consciente.

**Criterios de exclusión:**

Puérperas que no aceptan participar en el estudio.

Puérperas en estado crítico.

Mujeres cuyo trabajo de parto no fue en el Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital “Daniel Alcides Carrión”.

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

**Técnica**

Se utilizó la encuesta aplicada a gestantes y puérperas inmediatas en el Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión.

**Instrumento**

Para recolectar los datos en la investigación se utilizó el cuestionario SERVQUAL de expectativas y de percepción del usuario externo, aprobado y validado por el MINSA – Perú; que constó de 22 preguntas. 5 dimensiones.

**3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos**

El instrumento se seleccionó según criterios metodológicos para determinar el nivel de satisfacción de la usuaria durante el trabajo de parto, eligiendo el cuestionario SERVQUAL, instrumento validado y aprobado por el Ministerio de Salud del Perú, mediante RM N° 527-11/MINSA.

**3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Para lograr los objetivos se realizó la distribución de frecuencias, medidas de tendencia central, y se presenta mediante gráficos y tablas.

### **3.9. Tratamiento estadístico**

En el procesamiento de datos se empleó la estadística descriptiva a fin de identificar la satisfacción de las usuarias durante la atención del trabajo de parto en el Hospital Daniel Alcides Carrión.

### **3.10. Orientación ética filosófico y epistémico**

El material bibliográfico es debidamente citado y referenciado.

Los datos tendrán un manejo estricto para las mejoras de la administración del establecimiento de salud.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. Descripción del trabajo de campo**

- Iniciamos con la investigación con la aplicación del cuestionario SERVQUAL de expectativas inmediatamente después de la hospitalización de la gestante al servicio de Gineco obstetricia durante el trabajo de parto
- Después del parto se aplicó el cuestionario SERVQUAL de percepciones a cada una de las puérperas inmediatas hospitalizadas en el Servicio de Gineco obstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión de marzo a mayo 2023.

#### **4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados**

Se presentan los resultados en tablas y gráficos interpretados respectivamente orientados por los objetivos de la investigación:

**Nivel de satisfacción de la usuaria sobre la capacidad de respuesta del  
Servicio de Gineco Obstetricia durante el trabajo de parto en el Hospital**

**“Daniel Alcides Carrión” Pasco, Marzo – Mayo 2023.**

**TABLA 1**

<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>Bueno</b>		<b>Malo</b>		<b>TOTAL</b>	
	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Los trámites para su hospitalización son rápidos	17	9	165	91	182	100
Los análisis de laboratorio se realizan rápido	2	1	180	99	182	100
Los exámenes radiológicos se realizan rápido	19	10	163	90	182	100
Los trámites para el alta son rápidos	2	1	180	99	182	100

FUENTE: Cuestionario SERVQUAL

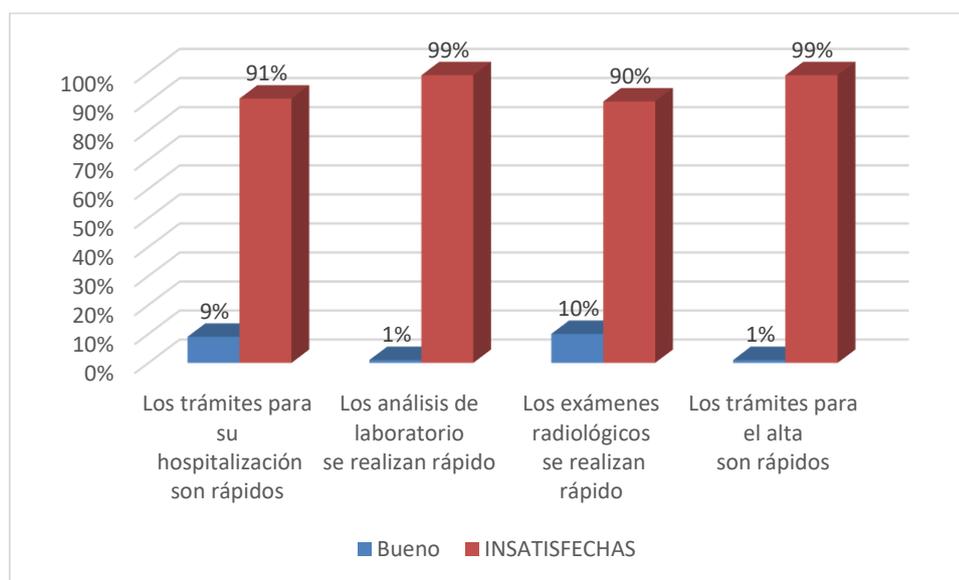
**Interpretación:**

Se analizó 182 encuestas de expectativa y percepción aplicado a púerperas inmediatas obteniendo que el 9 % en nivel de satisfacción bueno y el 91 % en nivel de satisfacción malo respecto a la rapidez con el que se tramita la hospitalización, el 1 % en nivel de satisfacción bueno y el 99 % en nivel de satisfacción malo en lo relacionado a la rapidez con el que se realizan los análisis de laboratorio, el 10 % en nivel de satisfacción y el 90 % i en nivel de satisfacción malo sobre la rapidez con el que se realiza la ecografía, el 1 % en nivel de satisfacción bueno y el 99 % en nivel de satisfacción malo por la rapidez con el que se realiza el trámite de alta.

**Nivel de satisfacción de la usuaria sobre la capacidad de respuesta del Servicio de Gineco Obstetricia durante el trabajo de parto en el Hospital**

**“Daniel Alcides Carrión” Pasco, Marzo – Mayo 2023.**

**GRÁFICO 1**



**Nivel de satisfacción de la usuaria sobre la Fiabilidad del Servicio de Gineco Obstetricia durante el trabajo de parto en el Hospital “Daniel**

**Alcides Carrión” Pasco, Marzo – Mayo 2023.**

**TABLA 2**

Fiabilidad	Bueno		Malo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Visita médica diaria.	119	65	63	35	182	100
El médico explica sobre la evolución de su enfermedad y comprende.	13	7	169	93	182	100
El médico explica sobre el tratamiento Farmacológico.	0	0	182	100	182	100
El médico explica sobre el resultado de los análisis.	5	3	177	97	182	100
El médico explica los cuidados después del alta.	12	6	170	94	182	100

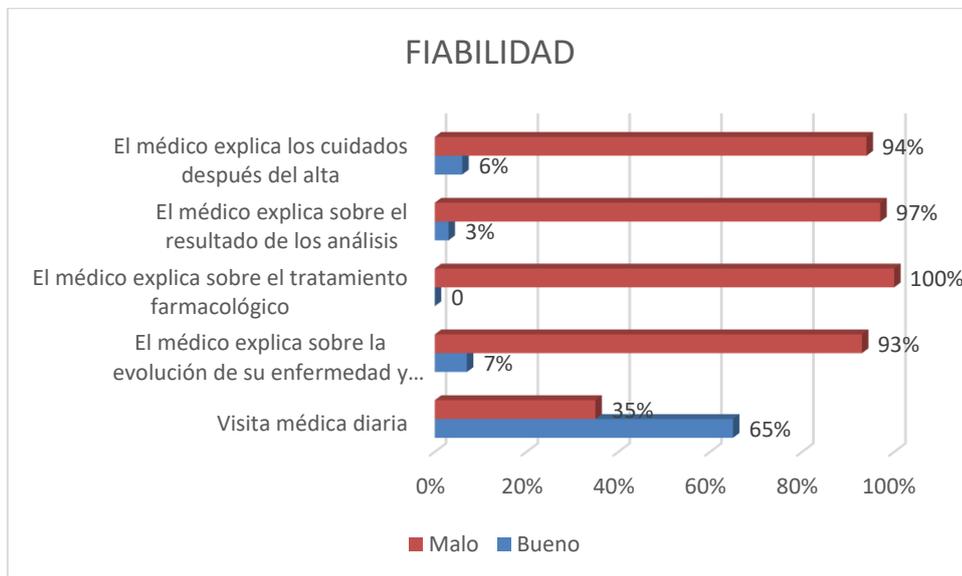
Fuente: Cuestionario SERVQUAL

### Interpretación:

En la tabla se muestra que el 65 % de puérperas demuestran el nivel de satisfacción bueno, el 35 % nivel de satisfacción malo con la visita médica diaria; el 7 % nivel de satisfacción bueno, el 93 % nivel de satisfacción malo respecto a la explicación que da el médico sobre la evolución de su enfermedad y la paciente comprende; el 100 % de nivel de satisfacción malo sobre la explicación que debe brindar el médico en relación al tratamiento farmacológico; el 3 % en nivel de satisfacción bueno y el 97 % en nivel de satisfacción malo en relación a la explicación por parte del médico sobre el resultado de los análisis de laboratorio; el 6 % en nivel de satisfacción bueno el 94 % en nivel de satisfacción malo debido a la explicación que brinda el médico respecto a los cuidados después del alta.

### Nivel de satisfacción de la usuaria sobre la Fiabilidad del Servicio de Gineco Obstetricia durante el trabajo de parto en el Hospital “Daniel Alcides Carrión” Pasco, Marzo – Mayo 2023

GRÁFICO 2



**Nivel de satisfacción de la usuaria sobre la Seguridad del Servicio de Gineco Obstetricia durante el trabajo de parto en el Hospital “Daniel Alcides Carrión” Pasco, Marzo – Mayo 2023**

**TABLA 3**

SEGURIDAD	Bueno		Malo		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
Los médicos muestran interés para mejorar o solucionar su problema de salud.	5	3	177	97	182	100
Los alimentos le entregan a temperatura adecuada y de manera higiénica.	3	2	179	98	182	100
Se mejora o resuelve el problema de salud por el cual se hospitaliza.	14	8	168	92	182	100
Durante su hospitalización se respeta su privacidad.	9	5	173	95	182	100

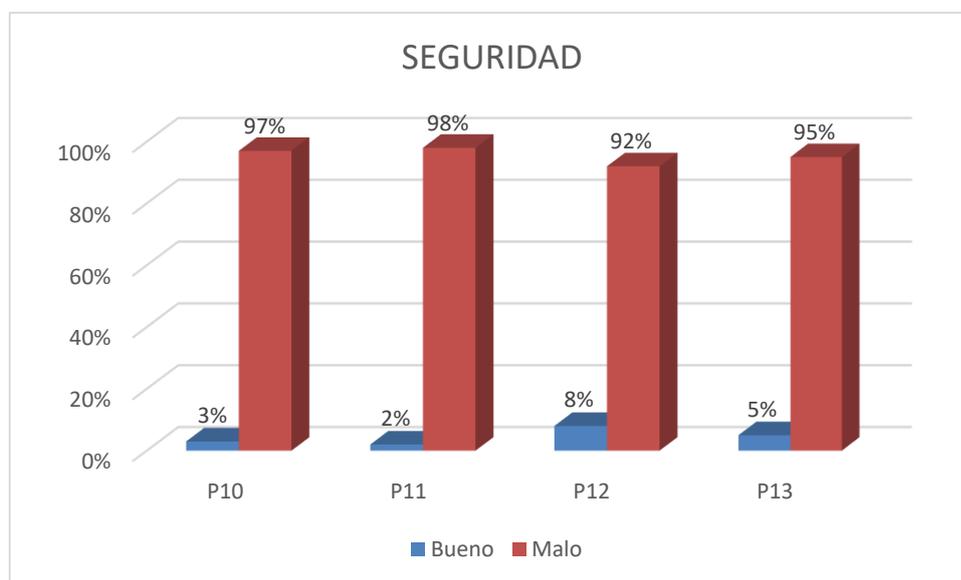
FUENTE: Cuestionario SERVQUAL.

**Interpretación:**

De 182 cuestionarios SERVQUAL procesados y analizados el 3 % presenta el nivel de satisfacción bueno, el 97 % el nivel de satisfacción malo respecto al interés que muestra el médico para solucionar su problema de salud; el 2 % el nivel de satisfacción bueno y el 98 % el nivel de satisfacción malo en relación a la temperatura e higiene de los alimentos que reciben; el 8 % el nivel de satisfacción bueno y el 92 % el nivel de satisfacción malo sobre la resolución de su problema de salud por el cual se hospitalizó; el 5 % el nivel de satisfacción bueno, el 95 % el nivel de satisfacción malo en relación al respeto de su privacidad durante la hospitalización.

**Nivel de satisfacción de la usuaria sobre la Seguridad del Servicio de Gineco Obstetricia durante el trabajo de parto en el Hospital “Daniel Alcides Carrión” Pasco, Marzo – Mayo 2023**

**GRÁFICO 3**



**Nivel de satisfacción de la usuaria sobre la Empatía del personal de salud en el Servicio de Gineco Obstetricia durante el trabajo de parto, Hospital “Daniel Alcides Carrión” Pasco, Marzo – Mayo 2023**

**TABLA 4**

EMPATÍA	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
El trato del personal de obstetricia y enfermería es amable, respetuoso y con paciencia.	14	8	168	92	182	100
El trato de los médicos es amable, respetuoso y con paciencia	10	5	172	95	182	100
El trato del personal de nutrición es amable, respetuoso y con paciencia.	4	2	178	98	182	100
El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta es amable, respetuoso y con paciencia.	16	9	166	91	182	100
El personal de obstetricia muestra interés en solucionar su problema de salud durante su hospitalización.	12	7	170	93	182	100

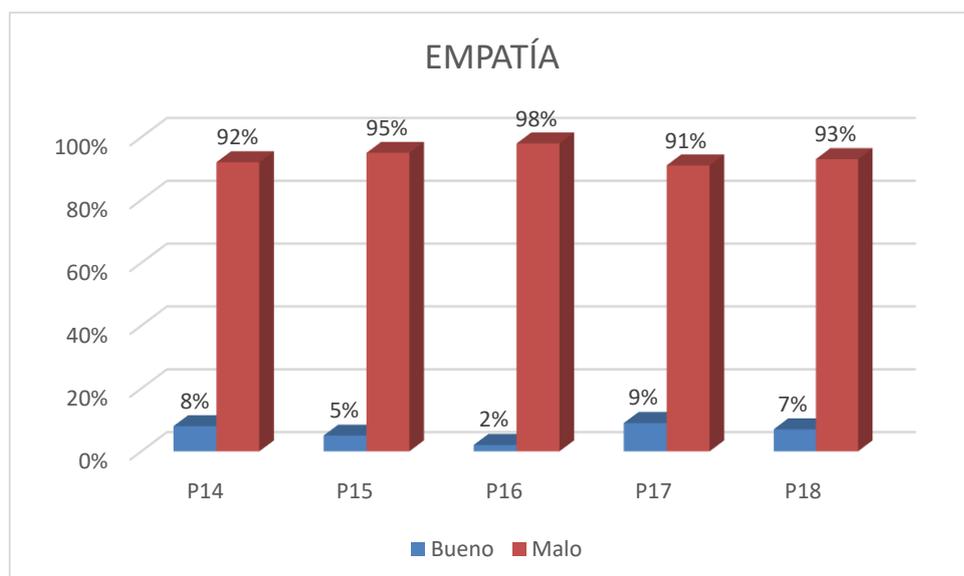
FUENTE: Ficha de registro

### Interpretación:

La tabla muestra que el 8 % presentan nivel de satisfacción bueno, y 92 % sobre el trato amable respetuoso y con paciencia del personal de obstetricia y enfermería; el 5 % nivel de satisfacción bueno, el 95 % nivel de satisfacción malo respecto al trato respetuoso y con paciencia que reciben de los médicos, el 2 % nivel de satisfacción bueno, 98 % nivel de satisfacción malo sobre el trato respetuoso y con paciencia del personal de nutrición; el 9% nivel de satisfacción bueno, el 91 % nivel de satisfacción malo respecto al trato amable, respetuoso y con paciencia del personal encargado de los trámites de admisión o alta; el 7 % nivel de satisfacción bueno, y el 93 % nivel de satisfacción malo en relación al interés que muestra el personal de obstetricia para solucionar su problema de salud durante su hospitalización.

### Nivel de satisfacción de la usuaria sobre la Empatía del personal de salud en el Servicio de Gineco Obstetricia durante el trabajo de parto, Hospital “Daniel Alcides Carrión” Pasco, Marzo – Mayo 2023

GRÁFICO 4



**Nivel de satisfacción de la usuaria sobre la Aspectos Tangibles del  
Servicio de Gineco Obstetricia durante el trabajo de parto, Hospital “Daniel  
Alcides Carrión” Pasco, Marzo – Mayo 2023**

**TABLA 5**

ASP.TANG	SATISFECHAS		INSATISFECHAS		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios.	72	40	110	60	182	100
Los servicios higiénicos para los pacientes se encontró limpios	92	52	88	48	182	100
Los equipos disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención.	46	25	136	75	182	100
La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados.	39	21	143	79	182	100

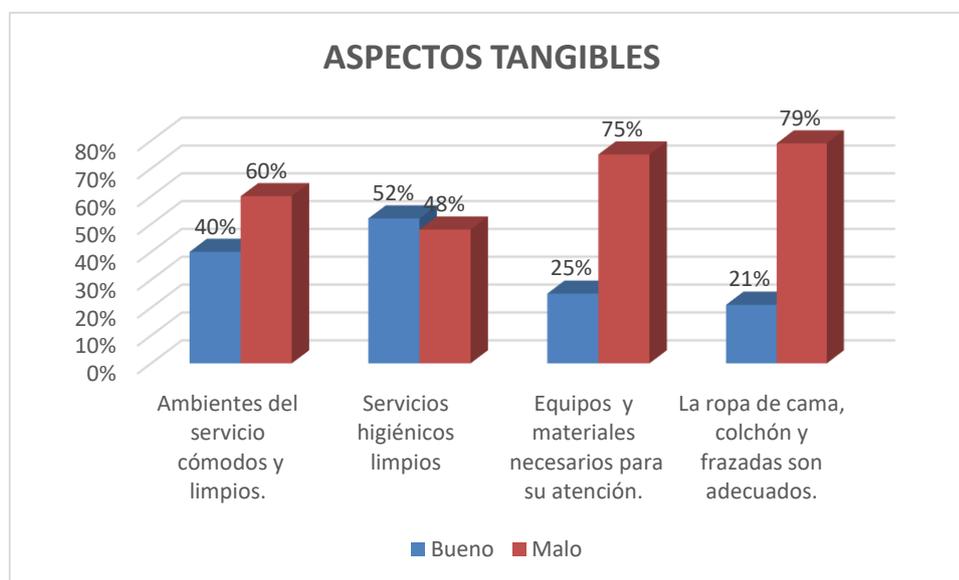
Fuente: Cuestionario SERVQUAL

**Interpretación:**

La tabla muestra que se analizó 182 encuestas de percepción y expectativa en puérperas inmediatas en cuya respuesta se logró evidenciar que, el 40 % con nivel de satisfacción bueno y el 60 % en nivel de satisfacción malo respecto a la limpieza y comodidad de los servicios, el 52 % en nivel de satisfacción bueno y el 48 % en nivel de satisfacción malo por la limpieza de los servicios higiénicos, el 25 % en nivel de satisfacción bueno y el 75 % en nivel de satisfacción malo respecto a la disponibilidad de equipos y materiales para su atención, el 21 % en nivel de satisfacción bueno y 79 % en nivel de satisfacción malo sobre las condiciones de ropa de cama colchón y frazadas.

**Nivel de satisfacción de la usuaria sobre la Aspectos Tangibles del Servicio de Gineco Obstetricia durante el trabajo de parto, Hospital “Daniel Alcides Carrión” Pasco, Marzo – Mayo 2023**

**GRÁFICO 5**



FUENTE: Encuesta SERVQUAL

#### **4.3. Prueba de hipótesis**

Por el tipo de investigación no se formula la hipótesis.

#### **4.4. Discusión de resultados**

En el estudio se investigó una importante dimensión sobre la empatía del personal de salud que atiende a las pacientes hospitalizadas en el Servicio de Gineco Obstetricia cuyos resultados son poco alentadores como en mínimo porcentaje trata con paciencia y tienen interés en la evolución de salud de las pacientes. Y un porcentaje mayor brindan un trato inadecuado ocasionando insatisfacción en las pacientes.

En estudios similares Aragón A., Rojas N. y Torres N. investigaron sobre el “Nivel de satisfacción en la atención brindada durante el parto natural a gestantes en el Hospital Francisco de Paula Santander en la ciudad de Santander de Quilichao, Bogotá, durante el periodo de tiempo comprendido desde el 1ro de

julio al 31 de diciembre del 2022”. “En la que se logra identificar la manera irrespetuosa y violenta con la que se está prestando el servicio disminuyendo la calidad de atención y satisfacción de las usuarias. Para la que se aplicó una encuesta de satisfacción específica” (9). A diferencia del estudio en mención, Muso G., Orozco P. en su trabajo: “Satisfacción percibida de los cuidados del parto y puerperio inmediato y mediato en usuarias atendidas en el servicio de obstetricia del Hospital Vicente Corral Moscoso. Cuenca 2019” “Los resultados; del total de la muestra, 56.06% usuarias están satisfechas con la atención recibida de manera global. En la dimensión, cuidados del parto, 65.4% están muy satisfechas; cuidados en el puerperio, 48.7% están muy satisfechas; cuidados del RN, el 53% corresponde a satisfecha; y logística/entorno, 51.8% están satisfechas” (10). Evidenciando que no en todos los países los resultados coinciden.

En la investigación realizada en el Hospital Daniel Alcides Carrión los resultados respecto a la dimensión capacidad resolutive, fiabilidad, seguridad, empatía, aspectos intangibles tienen un nivel de satisfacción malo o se muestran insatisfechas durante la atención de trabajo de parto.

Reátegui A. en su trabajo “Satisfacción de Usuarias con la Atención del Parto Hospital Iquitos César Garayar García, octubre 2020” “Obteniendo los resultados, como las Dimensiones Aspectos Tangibles, Seguridad, Empatía y Fiabilidad de la encuesta SERVQUAL fueron bien calificadas. En cambio, la Dimensión Capacidad de respuesta fue evaluada por las puérperas de nuestro estudio como regular (12).

Claudio G. y Ferrer M. “Calidad de Atención y Satisfacción de las Usuarias que Acuden al Servicio del Centro Obstétrico Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano- Huánuco - 2017” cuyo objetivo es la de “determinar la calidad de atención y satisfacción de las usuarias que acudieron al servicio de centro obstétrico para su atención del parto”. En los aspectos tangibles; según la

temperatura adecuada de la sala de partos, el 87% de las usuarias percibieron buena temperatura, mientras el 03% regular y el 10% mala; según la limpieza, el 80% de las usuarias percibieron buena limpieza, mientras el 20% regular; según los equipos y materiales, el 87% de las usuarias percibieron buena calidad, mientras el 03 % regular y el 10% mala calidad; según los servicios básicos disponibles, el 93% de las usuarias percibieron buena disponibilidad, mientras que el 07% regular. En la capacidad de respuesta; según el tiempo de atención, el 90% de las usuarias percibieron estar satisfechas, mientras que el 10% insatisfecha; según el tiempo de atención oportuna, el 83% de las usuarias percibieron estar satisfechas, mientras que el 17% insatisfecha. En la empatía y seguridad; según el trato amable, respeto y vi paciencia, el 80% de las usuarias percibieron buena calidad de atención, mientras que el 07% regular y el 13 % mala calidad de atención; según el lenguaje claro y adecuado, el 87% de las usuarias percibieron buena calidad de atención, mientras que el 10% regular y 03% mala calidad de atención; según el interés de bienestar, el 90% de las usuarias percibieron buen interés en su bienestar, mientras el 10% percibieron regular; según la información y su consentimiento, el 87% de las usuarias percibieron buena calidad de atención, mientras el 13% percibieron regular calidad de atención, respectivamente (13). Otro estudio interesante por:

Contreras M. y Mulato H. Desarrollaron el siguiente trabajo: “Calidad en la Atención del Parto Según Percepción de las Puérperas atendidas en el Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica, mayo 2019, “En la dimensión entorno el 71.7% tuvieron una percepción buena, en la dimensión técnica el 66.1% tuvieron una percepción buena; y según la dimensión humana el 54.7% tuvieron una percepción buena. El 64.2 % de las puérperas encuestadas refieren tener una buena percepción respecto a la atención del parto en el Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, mayo 2019. Las conclusiones a las que arribaron son: La mayoría de la población estudiada son jóvenes, convivientes,

con nivel de instrucción secundaria completa de procedencia urbana. Las puérperas tuvieron una percepción buena de todas las dimensiones, en orden entorno, técnica y humana” (15). Así también otros estudios de satisfacción de la puérpera presentan Mendoza L. y Quispe Q. Tesis “Calidad en la atención del parto en usuarias del servicio de Obstetricia. Hospital II EsSALUD de Ayacucho, Agosto – octubre 2019”. Universidad de Huamanga. Perú. 2020. “Concluye en la calidad de atención percibida por las puérperas es buena en 41.9 %, el nivel de satisfacción en la atención del parto percibido por las puérperas es de 68.5 % satisfechas” (16). Otro trabajo de investigación por Montoya S. Tesis “Nivel de satisfacción relacionado con la percepción de la Calidad de Atención en puérperas, Hospital Distrital Vista Alegre, Trujillo, 2019”. “Resultados: El nivel de satisfacción durante el parto es satisfactorio con 68,8% y la percepción de la calidad de atención que brinda el profesional de obstetricia en el parto es bueno con el 91,3%. Conclusión: Existe relación significativa ( $<0.05\%$ ) entre las variables de nivel de satisfacción de puérperas durante el parto, y la percepción de la calidad de atención de obstetricia del Hospital Distrital Vista Alegre 2019” (17).

## CONCLUSIONES

- El nivel de satisfacción de la usuaria es malo durante la atención de trabajo de parto en el Servicio de Ginecoobstetricia del Hospital “Daniel Alcides Carrión”.
- El nivel de satisfacción es malo sobre la capacidad de respuesta del establecimiento por la usuaria durante el trabajo de parto en el Servicio de Ginecoobstetricia del Hospital “Daniel Alcides Carrión”.
- El nivel de satisfacción sobre la fiabilidad del servicio es malo durante el trabajo de parto en el Servicio de Ginecoobstetricia del Hospital “Daniel Alcides Carrión” Pasco, Marzo – Mayo 2023.
- El nivel de satisfacción sobre la Seguridad del servicio es malo durante el trabajo de parto en el Servicio de Ginecoobstetricia del Hospital “Daniel Alcides Carrión” Pasco.
- El nivel de satisfacción sobre la empatía del personal de salud es malo durante el trabajo de parto en el Servicio de Ginecoobstetricia del Hospital “Daniel Alcides Carrión” Pasco.
- El nivel de satisfacción sobre los aspectos intangibles del establecimiento es malo durante el trabajo de parto en el Servicio de Ginecoobstetricia del Hospital “Daniel Alcides Carrión”.

## **RECOMENDACIONES**

- A las estudiantes y egresadas sensibilizar para que sigan los estudios de las variables satisfacción de la usuaria externa.
- Los directivos del Servicio de Gineco Obstetricia deben implementar las dimensiones no satisfechas.
- A los diferentes trabajadores del hospital Daniel Alcides Carrión, trabajar en la mejora de las diferentes dimensiones no satisfechas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Nathorst-Böös J, Munck I, Eckerlund I, Ekfeldt-Sandberg C. An evaluation of the QSP and the QPP: Two methods for measuring patient satisfaction. *Int J, Qual Heal Care*, 2001; 13(3):257-64.
2. Ahmed F. Burt J. Roland M. Measuring patient experience: concepts and methods. *Patient*. 2014; 7(3):235-41.
3. Cabello E. y Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas QERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev. Médica Hered*. 2012;23(2):88-95.
4. Rivera M., Carvajal B., Aranago S. y Valencia B. Factores de servicio y satisfacción de usuarias asociadas al acceso al control pre natal. *Hacia promoc. Salud*. 2014; 19(1): 84-99.
5. Secretaría Central de ISO. Norma Internacional ISO 900. Cuarta Edición. 2015. Ginebra. (26)
6. Secretaría Central de ISO. Norma Internacional ISO 9001. Quinta Edición. 2015. Ginebra. (17).
7. Bohren MA, Hofmeyr GJ, Sakala C, Fukuzawa RK, Cuthbert A. Apoyo continuo para las mujeres durante el parto. 2017 Recuperado a partir de [https://www.cochrane.org/es/CD003766/PREG\\_apoyo-continuo-para-las-mujeres-durante-el-parto](https://www.cochrane.org/es/CD003766/PREG_apoyo-continuo-para-las-mujeres-durante-el-parto)
8. MINSA NTS N°121-MINSA/DGIESP V.01 “Norma Técnica de Salud Para la Atención del Parto Vertical en el Marco de los Derechos Humanos con Pertinencia Intercultural”2020.
9. Aragón A., Rojas N., y Torres N. “Nivel de satisfacción en la atención brindada durante el parto natural a gestantes en el hospital Francisco de Paula Santander en la Ciudad de Santander de Quilichao, Bogotá, durante el periodo de tiempo comprendido desde el 1ro de julio hasta el 31 de diciembre de 2022”. Universidad EAN.

10. Muso G., Orozco P. "Satisfacción percibida de los cuidados del parto y puerperio inmediato y mediato en usuarias atendidas en el servicio de obstetricia del Hospital Vicente Corral Moscoso. Cuenca 2019"
11. Biurrun G. En su investigación intitulada: "La humanización de la asistencia al parto: Valoración de la satisfacción, autonomía y del autocontrol. Barcelona, Julio 2017.
12. Reátegui A. "Satisfacción de Usuarias con la Atención del Parto Hospital Iquitos César Garayar García, octubre 2020" recuperado a partir de: <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1248>
13. Claudio G. y Ferrer M. Yessenia "Calidad de Atención y Satisfacción de las Usuarias que Acuden al Servicio de Centro Obstétrico Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano- Huánuco - 2017" Recuperado a partir de: <https://repositorio.unheval.edu.pe/>
14. Arinda G., Martínez B., y Rincón G en su trabajo; Evaluación de la Satisfacción en la Atención en Salud de las Gestantes del Hospital San José, de la Gloria Cesar, 2017.
15. Contreras M. y Mulato H. "Calidad en la Atención del Parto según Percepción de las Púerperas Atendidas en el Hospital Regional Zacaías Correa Valdivia De Huancavelica, Mayo 2019", Recuperado A Partir De: <https://Dspace.Ucuenca.Edu.Ec/Bitstream/123456789/33797/1/Proyecto%20de%20investigaci%C3%93n%20.Pdf>
16. Mendoza L. y Quispe Q. Tesis "Calidad en la atención del parto en usuarias del servicio de Obstetricia. Hospital II EsSALUD de Ayacucho, Agosto – octubre 2019". Universidad de Huamanga. Perú. 2020.
17. Montoya S. Tesis "Nivel de satisfacción relacionado con la percepción de la Calidad de Atención en púerperas, Hospital Distrital Vista Alegre, Trujillo, 2019".
18. Organización mundial de la Salud, Prestación de servicios de salud de calidad, 2020 Recuperado a partir de <file:///C:/Users/Lola/Downloads/9789240016033-spa.pdf>

19. Ministerio de Salud Norma Técnica de Salud de Planificación Familiar 2017
20. Gómez, E., Serie Mujer y Desarrollo 17. “La salud y las mujeres en América Latina y el Caribe viejos problemas y nuevos enfoques” Recuperado a partir de:  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5856/3/S9700135\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5856/3/S9700135_es.pdf)
21. Torres Samuel, Maritza; Vásquez Stanescu, Carmen Luisa. Modelos de Evaluación de la Calidad del Servicio: Caracterización y Análisis 2015.
22. ESAN. Los diferentes conceptos de calidad en salud. Disponible en:  
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud>
23. Cabadas A. Cirugía Mayor Ambulatoria. Vol. 20. N°2. La calidad asistencial. Mayo 2015. Servicio de Anestesia y Cuidados Intensivos. Hospital Povisa. Vigo. Pontevedra. Disponible en:  
[http://www.asecma.org/Documentos/Articulos/07\\_20\\_1\\_FC\\_Cabadas.pdf](http://www.asecma.org/Documentos/Articulos/07_20_1_FC_Cabadas.pdf)
24. MINSA. Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo. RM N° 527. 2011/MINSA. Perú. 2012.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### SATISFACCION DE LA USUARIA DURANTE LA ATENCIÓN DEL TRABAJO DE PARTO EN EL HOSPITAL REGIONAL “DANIEL ALCIDES CARRIÓN” PASCO, JUNIO – JULIO DEL 2022

#### ENCUESTA

Determinar el nivel de satisfacción de la usuaria externa durante la atención del trabajo de parto en el Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión Cerro de Pasco 2022.

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Hospitalización (Nivel I-4, II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación									
N°		ACTIVIDADES	1	2	3	4	5	6	7
1	E	Que todos los días reciba una visita médica							
2	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanecerá Hospitalizado.							
3	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos							
4	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio.							
5	E	Que, al alta, usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud encasa							
6	E	Que los trámites para su hospitalización sean rápidos							
7	E	Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido							
8	E	Que los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápido							
9	E	Que los trámites para el alta sean rápidos							
10	E	Que los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud							
11	E	Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica							
12	E	Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza.							
13	E	Que durante su hospitalización se respete su privacidad							
14	E	Que el trato del personal de obstetricia y enfermería sea amable, respetuoso y con paciencia							
15	E	Que el trato de los médicos sea amable, respetuoso y con paciencia							

16	E	Que el trato del personal de nutrición sea amable, respetuoso y con paciencia								
17	E	Que el trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta sea amable, respetuoso y con paciencia								
18	E	Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización								
19	E	Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios								
20	E	Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios								
21	E	Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención								
22	E	Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados								

## ANEXO 2

### SATISFACCION DE LA USUARIA DURANTE LA ATENCIÓN DEL TRABAJO DE PARTO EN EL HOSPITAL REGIONAL “DANIEL ALCIDES CARRIÓN” PASCO, JUNIO – JULIO DEL 2022

#### ENCUESTA

Determinar la percepción de la usuaria externa durante la atención del trabajo de parto en el Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Cerro de Pasco 2022.

<b>PERCEPCIONES</b>								
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Hospitalización (Nivel I-4, II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación								
N°	ACTIVIDADES	1	2	3	4	5	6	7
1	P ¿Durante su hospitalización recibió una visita médica todos los días?							
2	P ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?							
3	P ¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?							
4	P ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?							
5	P ¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?							
6	P ¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?							
7	P ¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?							
8	P ¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?							
9	P ¿Los trámites para el alta fueron rápidos?							
10	P ¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?							
11	P ¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?							
12	P ¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?							
13	P ¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?							
14	P ¿El trato del personal de obstetricia y enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?							

15	P	¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?								
16	P	¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?								
17	P	¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?								
18	P	¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización								
19	P	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?								
20	P	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontró limpios								
21	P	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?								
22	P	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados								

### ANEXO 3

#### MATRIZ DE CONSISTENCIA

SATISFACCIÓN DE LA USUARIA DURANTE LA ATENCIÓN DE TRABAJO DE PARTO EN EL HOSPITAL “DANIEL ALCIDES CARRIÓN” PASCO, MARZO – MAYO 2023.

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>
¿Cuál es el nivel de satisfacción de la usuaria durante la atención de trabajo de parto en el Servicio de Ginecoobstetricia del Hospital “Daniel Alcides Carrión” Pasco, Marzo – Mayo 2023?	Determinar el nivel de satisfacción de la usuaria durante la atención de trabajo de parto en el Servicio de Ginecoobstetricia del Hospital “Daniel Alcides Carrión” Pasco, Marzo – Mayo 2023	El nivel de satisfacción de la usuaria durante la atención de trabajo de parto en el Servicio de Ginecoobstetricia del Hospital “Daniel Alcides Carrión” Pasco, Marzo – Mayo 2023, es de nivel bueno.
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICA</b>
¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre la capacidad de respuesta del servicio por la usuaria durante el trabajo de parto en el Servicio de Ginecoobstetricia del Hospital “Daniel Alcides Carrión” Pasco, Marzo – Mayo 2023?	Identificar el nivel de satisfacción sobre la capacidad de respuesta del servicio por la usuaria durante el trabajo de parto en el Servicio de Ginecoobstetricia del Hospital “Daniel Alcides Carrión” Pasco, Marzo – Mayo 2023.	El nivel de satisfacción sobre la capacidad de respuesta del servicio por la usuaria durante el trabajo de parto es bueno en el Servicio de Ginecoobstetricia del Hospital “Daniel Alcides Carrión” Pasco, Marzo – Mayo 2023.

<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre la fiabilidad del servicio por la usuaria durante el trabajo de parto en el Servicio de Ginecoobstetricia del Hospital “Daniel Alcides Carrión” Pasco, Marzo – Mayo 2023?</p>	<p>Identificar el nivel de satisfacción sobre la fiabilidad del servicio por la usuaria durante el trabajo de parto en el Servicio de Ginecoobstetricia del Hospital “Daniel Alcides Carrión” Pasco, Marzo – Mayo 2023.</p>	<p>El nivel de satisfacción sobre la fiabilidad del servicio por la usuaria durante el trabajo de parto es bueno en el Servicio de Ginecoobstetricia del Hospital “Daniel Alcides Carrión” Pasco, Marzo – Mayo 2023.</p>
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre la Seguridad del servicio por la usuaria durante el trabajo de parto en el Servicio de Ginecoobstetricia del Hospital “Daniel Alcides Carrión” Pasco, Marzo – Mayo 2023?</p>	<p>Identificar el nivel de satisfacción sobre la Seguridad del servicio por la usuaria durante el trabajo de parto en el Servicio de Ginecoobstetricia del Hospital “Daniel Alcides Carrión” Pasco, Marzo – Mayo 2023.</p>	<p>El nivel de satisfacción sobre la Seguridad del servicio por la usuaria durante el trabajo de parto es bueno en el Servicio de Ginecoobstetricia del Hospital “Daniel Alcides Carrión” Pasco, Marzo – Mayo 2023.</p>
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre la empatía del personal de salud del establecimiento por la usuaria durante el trabajo de parto en el Servicio de Ginecoobstetricia del Hospital “Daniel</p>	<p>Identificar el nivel de satisfacción sobre la empatía del personal de salud del establecimiento por la usuaria durante el trabajo de parto en el Servicio de Ginecoobstetricia del Hospital “Daniel</p>	<p>El nivel de satisfacción sobre la empatía del personal de salud del establecimiento por la usuaria durante el trabajo de parto es bueno en el Servicio de Ginecoobstetricia del Hospital “Daniel</p>

<p>Alcides Carrión” Pasco, Marzo – Mayo 2023?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre los aspectos intangibles del servicio por la usuaria durante el trabajo de parto en el Servicio de Ginecoobstetricia del Hospital “Daniel Alcides Carrión” Pasco, Marzo – Mayo 2023?</p>	<p>Alcides Carrión” Pasco, Marzo – Mayo 2023.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción sobre los aspectos intangibles del servicio por la usuaria durante el trabajo de parto en el Servicio de Ginecoobstetricia del Hospital “Daniel Alcides Carrión” Pasco, Marzo – Mayo 2023.</p>	<p>Alcides Carrión” Pasco, Marzo – Mayo 2023.</p> <p>El nivel de satisfacción sobre los aspectos intangibles del servicio por la usuaria durante el trabajo de parto es bueno en el Servicio de Ginecoobstetricia del Hospital “Daniel Alcides Carrión” Pasco, Marzo – Mayo 2023.</p>
---	--	---