

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



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

**TESIS PARA OBTENER  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
MÉDICO CIRUJANO**

**SATISFACCIÓN DE LAS PUÉRPERAS DE PARTO  
ATENDIDO EN EL HOSPITAL MOYOBAMBA,  
SETIEMBRE 2023.**

**Autor (a): Bach. Lisbeth Sadit Goicochea Lara.**

**Asesor (a): Mg. Carlos Alberto Díaz Ledesma.**

**CHACHAPOYAS – PERÚ**

**2024**



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL  
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-H

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM

1. Datos de autor 1

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): Goicochea Lara Lisbeth Sadit  
DNI N°: 72772429  
Correo electrónico: 7277242961@untrm.edu.pe  
Facultad: Medicina  
Escuela Profesional: Medicina Humana

Datos de autor 2

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): \_\_\_\_\_  
DNI N°: \_\_\_\_\_  
Correo electrónico: \_\_\_\_\_  
Facultad: \_\_\_\_\_  
Escuela Profesional: \_\_\_\_\_

2. Título de la tesis para obtener el Título Profesional

Satisfacción de las puerperas de parto atendido en el hospital Mayo Bamba, Setiembre 2023

3. Datos de asesor 1

Apellidos y nombres: Díaz Ledesma Carlos Alberto  
DNI, Pasaporte, C.E N°: 18856093  
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) https://orcid.org/0000-0001-5660-9590

Datos de asesor 2

Apellidos y nombres: \_\_\_\_\_  
DNI, Pasaporte, C.E N°: \_\_\_\_\_  
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) \_\_\_\_\_

4. Campo del conocimiento según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos- OCDE (ejemplo: Ciencias médicas, Ciencias de la Salud-Medicina básica-Inmunología)

[https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde\\_ford.html](https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde_ford.html)  
3.03.01 -- Ciencias del cuidado de la Salud y servicios (administración de hospitales)

5. Originalidad del Trabajo

Con la presentación de esta ficha, el(la) autor(a) o autores(as) señalan expresamente que la obra es original, ya que sus contenidos son producto de su directa contribución intelectual. Se reconoce también que todos los datos y las referencias a materiales ya publicados están debidamente identificados con su respectivo crédito e incluidos en las notas bibliográficas y en las citas que se destacan como tal.

6. Autorización de publicación

El(los) titular(es) de los derechos de autor otorga a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), la autorización para la publicación del documento indicado en el punto 2, bajo la *Licencia creative commons* de tipo BY-NC. Licencia que permite distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial por lo que la Universidad deberá publicar la obra poniéndola en acceso libre en el repositorio institucional de la UNTRM y a su vez en el Registro Nacional de Trabajos de Investigación-RENATI, dejando constancia que el archivo digital que se está entregando, contiene la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador.

Chachapoyas, 26, Febrero, 2024

Firma del autor 1

\_\_\_\_\_  
Firma del autor 2

Firma del Asesor 1

\_\_\_\_\_  
Firma del Asesor 2

## DEDICATORIA

Quiero expresar mi gratitud a Dios por brindarme la fuerza necesaria para llevar a cabo esta investigación, que marca el final de mi trayectoria académica. A mi abuelito Teodolo, quien fue un padre para mí y al que cariñosamente llamaba papá Lara, siempre me inspiró con su sabiduría, fue mi guía constante a lo largo de los años.

A mi madre, Carolina, hermanas, Leslie y Leidy; a todas ellas, gracias por su amor incondicional, su apoyo constante y sus sacrificios para brindarme la oportunidad de perseguir mis sueños; su fe y confianza en mí han sido mi mayor motivación.

Gracias a mis tíos y a mi primo Franklin, quienes, de una forma u otra, han sido parte de este viaje; su apoyo ha sido la luz que iluminó el camino hacia la culminación de este proyecto.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a todos los docentes de la facultad de medicina de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez De Mendoza De Amazonas que contribuyeron a mi formación.

A mi asesor Mg. Carlos Alberto Díaz Ledesma, cuya guía experta, dedicación y consejos han sido fundamentales para llevar a cabo este trabajo de investigación.

Al personal administrativo y de docencia del Hospital Moyobamba, por brindarme las facilidades en la recolección de los datos necesarios para esta investigación.

Al jefe del servicio de Ginec Obstetricia y personal de salud que la conforman por darme el espacio y así obtener la información específica y necesaria para el desarrollo de este trabajo.

A las puérperas del área de hospitalización del servicio de Ginec Obstetricia, por brindarme su tiempo, voluntad y consentimiento para participar en la recolección de datos para este trabajo.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ  
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

**Ph.D. JORGE LUIS MAICELO QUINTANA**

Rector

**Dr. OSCAR ANDRÉS GAMARRA TORRES**

Vicerrector Académico

**Dra. MARÍA NELLY LUJÁN ESPINOZA**

Vicerrectora de Investigación

**Dra. CARMEN INÉS GUTIÉRREZ DE CARRILLO**

Decana de la Facultad de Medicina



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL  
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-L

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (x)/Profesional externo ( ), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Satisfacción de las puerperas de parto atendido en el hospital Moyobamba, setiembre 2023.; del egresado Lisbeth Sadit Goicochea Lara. de la Facultad de Medicina Escuela Profesional de Medicina Humana. de esta Casa Superior de Estudios.

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 11 de enero de 2024



Firma y nombre completo del Asesor  
Mg. Carlos Alberto Díaz Ledesma.

**JURADO EVALUADOR DE LA TESIS**  
**(Resolución de Decanato N°012-2024-UNTRM-VRAC/FAMED)**



---

**Mg. Carlos Martín Torres Santillán**

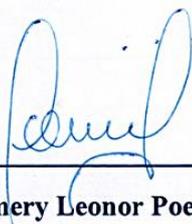
**Presidente**



---

**Mg. Marcos Francisco Garavito Castillo**

**Secretario**



---

**Mg. Rossmery Leonor Poemape Mestanza**

**Vocal**



ANEXO 3-Q

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

Satisfacción de las puerperas de parto atendido en el  
hospital Moyobamba, setiembre 2023.

presentada por el estudiante ( )/egresado (x) Lisbeth Sadit Goicochea Lara  
de la Escuela Profesional de Medicina Humana.

con correo electrónico institucional 7237242961@untrm.edu.pe

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- a) La citada Tesis tiene 18 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (x) / igual ( ) al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene \_\_\_\_\_ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 24 de Enero del 2024

[Signature]  
SECRETARIO

[Signature]  
PRESIDENTE

[Signature]  
VOCAL

OBSERVACIONES:

.....  
.....



ANEXO 3-5

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 26 de Febrero del año 2024, siendo las 15 horas, el aspirante: Lisbeth Sadit Goicochea Lara, asesorado por Mg. Carlos Alberto Diaz Ledesma, defiende en sesión pública presencial (x) / a distancia ( ) la Tesis titulada: Satisfacción de las puerperas de parto atendido en el hospital Moyobamba, Setiembre 2023, para obtener el Título Profesional de Médico Cirujano, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Mg. Carlos Martín Torres Santillán.
Secretario: Mg. Marcos Francisco Garavito Castillo.
Vocal: Mg. Rossmery Leonor Poemape Mestanza.

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.



Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determino la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de: Aprobado (x) por Unanimidad (x) / Mayoría ( ) Desaprobado ( )

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 16 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

Handwritten signatures and names of the jury members: Secretario Marcos Garavito Castillo, Presidente Carlos Martín Torres Santillán, and Vocal Rossmery Leonor Poemape Mestanza.

OBSERVACIONES:

## ÍNDICE O CONTENIDO GENERAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS .....	iv
VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS .....	v
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS .....	vi
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS .....	vii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS .....	viii
ÍNDICE O CONTENIDO GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	15
III. RESULTADOS .....	20
IV. DISCUSIÓN .....	23
V. CONCLUSIONES.....	30
VI. RECOMENDACIONES.....	31
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	32
ANEXOS.....	36

## ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Puntaje, según el nivel de satisfacción.....	19
Tabla 2. Características sociodemográficas de las puérperas del Hospital Moyobamba, setiembre 2023.....	20
Tabla 3. Nivel de satisfacción de las puérperas cuyo parto fue atendido en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital Moyobamba en el mes de setiembre 2023.....	22
Tabla 4. Nivel de satisfacción, según las dimensiones de: respuesta rápida, empatía, confianza, de las puérperas del Hospital Moyobamba, setiembre 2023.....	22

## RESUMEN

El presente trabajo tuvo como **objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de las puérperas cuyo parto fue atendido en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital Moyobamba en el mes de setiembre 2023. **Material y métodos:** enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo, observacional, prospectivo, transversal y desde el punto de vista analítico es univariado, una muestra constituida por 63 puérperas, el método fue la encuesta y la técnica el cuestionario SERVPERF modificado. **Resultados:** En un 29%, la edad de las puérperas oscila entre 19 y 23 años; en segundo lugar, un 22% tienen menos de 18 años, en su mayoría, 78%, son convivientes, el 41% tenían secundaria completa, 76% eran ama de casa, 70% provenían de la zona rural, el 100% tuvieron SIS, 52% fueron primerizas, finalmente el 97% tuvieron inicio espontáneo de trabajo de parto. El 100% de puérperas estuvieron satisfechas con la atención brindada en el hospital. Según las dimensiones. La mayoría de las puérperas expresaron satisfacción en las dimensiones de respuesta rápida (93.7%), empatía (88.9%), y confianza (98.4%), mientras que los niveles de insatisfacción fueron bajos. **Conclusión:** A pesar de las variaciones en las dimensiones de satisfacción, el Hospital Moyobamba muestra altos niveles generales de satisfacción percibida durante el parto, destacando en primer lugar la dimensión confianza, luego respuesta rápida y finalmente empatía.

**PALABRAS CLAVES:** Satisfacción, puérperas, trabajo de parto.

## ABSTRACT

The objective of this study was to determine the level of satisfaction of the postpartum women whose delivery was attended at the gynecological-obstetrics service of the Moyobamba Hospital in September 2023. **Material and methods:** quantitative approach, descriptive, observational, prospective, cross-sectional and from the analytical point of view it is univariate, a sample of 63 postpartum women, the method was the survey and the technique was the modified SERVPERF questionnaire. **Results:** 29% of the postpartum women were between 19 and 23 years of age; 22% were under 18 years of age, the majority, 78%, were cohabitants, 41% had completed secondary school, 76% were housewives, 70% were from the rural area, 100% had SIS, 52% were first-time mothers, and 97% had spontaneous onset of labor. 100% of the postpartum women were satisfied with the care provided at the hospital. According to dimensions. Most postpartum women expressed satisfaction in the dimensions of rapid response (93.7%), empathy (88.9%), and confidence (98.4%), while the levels of dissatisfaction were low. **Conclusion:** Despite variations in the dimensions of satisfaction, the Moyobamba Hospital shows high overall levels of perceived satisfaction during childbirth, with trust standing out first, then rapid response and finally empathy.

**KEY WORDS:** Satisfaction, postpartum women, labor.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La satisfacción de los pacientes en los hospitales además de constituir un punto de encuentro entre las expectativas individuales y la percepción de la atención recibida, también cumplen un rol importante como herramienta de evaluación y control en el marco del sistema sanitario peruano. Siendo así la evaluación de la satisfacción del usuario en hospitales públicos adquiere un significado trascendental en la búsqueda de mejoras hacia la prestación de servicios.

La satisfacción es un indicador de la calidad de atención prestada en los servicios de salud. La calidad precede a la satisfacción y por ello la determina, un usuario está satisfecho si la atención fue de calidad (Velandia Salazar et al., 2008). Por otro lado Díaz & Rojas, (2022), realizó un trabajo sobre la satisfacción en el periodo del postparto en relación con la calidad que se brindó en sala de parto en el hospital de Huánuco, cuya conclusión a rescatar es que hubo pruebas estadísticas que indicaban una fuerte relación entre satisfacción y calidad; de la misma forma Barrios Leon & Cachique Oliveira, (2021), evalúa la relación de las variables calidad y satisfacción en las pacientes de ginecobstetricia , concluyendo que existe un vínculo fuerte e importante.

Teniendo en cuenta el punto mencionado en el anterior párrafo, agregado a la existencia de trabajos de investigación a lo largo de los últimos años, se puede afirmar que hay una relación entre satisfacción y calidad de atención. Enfocándolo al estudio del trabajo realizado, la satisfacción de las puérperas depende de la calidad de atención brindada en el hospital que se atendió, ya sea desde su ingreso al hospital por emergencia hasta la culminación de su embarazo en el centro obstétrico. Siendo así, al evaluar la satisfacción, se evalúa la calidad indirectamente, pero dejando siempre claro que esto no reemplaza al hecho de medir directamente dicha variable. Dado todo lo anteriormente expuesto, la presente investigación se enfoca exclusivamente en examinar y analizar la variable de satisfacción, así como sus respectivas dimensiones.

Además, resulta ineludible hacer referencia a la atención prestada durante el periodo de la pandemia de SARS-CoV-2 y en el tiempo subsiguiente a esta

(Barboza Herrera, 2022). Apenas a mediados de febrero del presente año se comunicó el fin de la quinta ola en nuestro país (MINSA, 2023), con esto, los pacientes han experimentado transformaciones en cómo acceden y reciben atención médica. Como resultado, uno de los aspectos del cuidado médico ha experimentado modificaciones que han impactado la vivencia del proceso de parto.

La experiencia del parto es un momento trascendental en la vida de una mujer y su familia. El hecho de su satisfacción en este proceso no solo tiene un impacto en el bienestar de la madre y el recién nacido, sino que también influye en la percepción general de la experiencia del parto (Febres-Ramos & Mercado-Rey, 2020). Por ello su experiencia y percepciones son fundamentales para la evolución y mejora continua de la atención materna.

Enfocándonos en el departamento de San Martín, en los últimos años, existen trabajos relacionados con la evaluación de la satisfacción de las puérperas, 2 de ellos pertenecen a Arteaga, (2017) y a Gaviria Ríos, (2021), ambos de la provincia de Tarapoto, MINSA y ESSALUD respectivamente. Hasta el momento, no se han llevado a cabo investigaciones que aborden la satisfacción en el ámbito de la ginecoobstetricia, específicamente enfocadas en las puérperas del Hospital Moyobamba. Esta notable carencia de estudios en este contexto es un punto que merece ser atendido. La satisfacción de las puérperas es un elemento fundamental en el proceso postparto y su relevancia en el contexto hospitalario es innegable. Es en este marco que se propone llenar este vacío, ofreciendo un análisis meticuloso y exhaustivo de la satisfacción de las puérperas en el Hospital Moyobamba.

Este enfoque de estudio sobre el nivel de satisfacción de las puérperas no solo proporcionará información valiosa para la mejora de la atención en el Hospital Moyobamba, sino que también contribuirá al avance del conocimiento en el campo de la atención obstétrica y ginecológica. Al destacar la experiencia y percepción de las puérperas, se ilumina la eficacia y calidad de la atención en este entorno hospitalario específico. La atención integral y satisfactoria ofrecida a las puérperas, evidencia no solo la competencia técnica del personal de salud, sino

también un enfoque centrado en la experiencia positiva de las pacientes. Estos hallazgos no solo impactan directamente la reputación del Hospital Moyobamba, sino que también pueden informar prácticas y políticas más amplias en el ámbito de la atención materna, contribuyendo así al avance y mejora continua de la atención obstétrica en entornos hospitalarios.

Con base en lo mencionado previamente, se formuló el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las púerperas de parto atendido en el hospital Moyobamba, setiembre 2023? Seguidamente, se establecieron los siguientes objetivos que comprende entre ellos identificar las características sociodemográficas de las púerperas, evaluar el nivel de satisfacción en cuanto a la dimensión de: respuesta rápida, empatía, confianza.

## II. MATERIAL Y MÉTODOS

### 1. Metodología

- **Tipo de investigación**

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo, observacional, prospectivo, transversal y univariado (Supo J., 2014).

- **Diseño de investigación**



Donde:

M= Muestra

V1= satisfacción

### 1.1. Población, muestra y muestreo.

- **Población**

Todas las púerperas que fueron atendidas en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital Moyobamba en el mes de setiembre conformaron la población de la investigación.

- **Muestra**

La población de la muestra se determinó mediante la siguiente fórmula basada en la media de la población, de los últimos cinco años, que dio a luz en el servicio de gineco-obstetricia.

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

Donde:

N: Población =73

p: Tasa de éxito (0,5).

q: Tasa de error (0,5).

e: Desviación estándar de la muestra (0.05).

Z: Es el nivel de fiabilidad (95%) = 1,96

n: Es la muestra = ?

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 74}{(0,05)^2 (74-1) + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = 63$$

- **Muestreo**

Se usará el muestreo por conveniencia, teniendo en cuenta criterio de inclusión y de exclusión:

**Criterios de inclusión:**

- Puérperas cuyo parto fue natural (vaginal).
- Puérperas cuyo embarazo fue a término.
- Puérperas que tuvieron sus controles prenatales y reducido riesgo obstétrico y neonatal.
- Puérperas en las que se usó oxitocina para inducción o acentuación del trabajo de parto.
- Puérperas en las que se usó misoprostol para la inducción del parto.

### **Criterios de exclusión:**

- Puérperas cuya finalización del embarazo fue por cesárea
- Puérperas cuyo embarazo fue múltiple.
- Puérperas que tuvieron parto complicado

### **1.2. Hipótesis**

H0: Las puérperas no están satisfechas con la atención del parto en el Hospital Moyobamba, setiembre 2023.

H1: Las puérperas están satisfechas con la atención del parto en el Hospital Moyobamba, setiembre 2023.

### **1.3. Método, técnica e instrumentos de recolección de datos**

#### **Método:**

El método que se usó en el presente estudio fue la encuesta. (Canales, 2005)

#### **Técnica:**

El cuestionario será la técnica que se empleará para la recolección de datos. (Canales, 2005) .

La aplicación del cuestionario se llevó a cabo en el área de hospitalización del servicio de gineco-obstetricia en el siguiente horario : de 9:00 am hasta las 12:00 pm (después del pase de visita y antes de la salida de las puérperas dadas de alta) y de 3:00 pm a 4:00 pm, ( Para administrar el cuestionario a las puérperas que aún no se fueron de alta y que no se pudo encuestar por la mañana.), el instrumento fue aplicado los 7 días de la semana hasta que se haya encuestado a las 63 puérperas necesarias para conformar la muestra del proyecto de investigación.

Antes de administrar los cuestionarios, se brindó información detallada a todas las mujeres que ya dieron a luz, sobre la naturaleza confidencial de su participación en el estudio. Se les garantizó que los datos recolectados y los resultados obtenidos se mantendrán en completo anonimato. También se estableció un proceso de consentimiento informado para cada participante del estudio, y se requirió la firma del formulario correspondiente antes de iniciar la investigación.

## **Instrumento**

Para poder realizar la evaluación de la satisfacción de las madres cuyos bebés nacieron en el Hospital Moyobamba, se utilizó un cuestionario SERVPERF modificado y validado (Anexo N°2), el cual fue rescatado del estudio de Barboza Herrera, (2022), en el que se describe que el instrumento tiene un indicador de KR-20 de Richard Kruder de 0.830, con categoría muy bueno, en consecuencia, el instrumento de medición en mención es confiable.

El cuestionario posee cualidades psicométricas adecuadas para ser considerado un instrumento eficaz y fiable para determinar la satisfacción de las mujeres embarazadas con su experiencia de parto (De La Cruz Vargas et al., 2016).

El cuestionario de SERVPERF está conformado por 22 ítems que evalúa percepciones de satisfacción por medio de 5 dimensiones (Aiteco Consultores, 2014) :

- Respuesta rápida. (3 preguntas)
- Empatía. (3 preguntas)
- Seguridad. (8 preguntas)
- Confianza. (5 preguntas)
- Elementos tangibles. (3 preguntas)

## **Procedimiento de recolección de datos**

En relación al proyecto de tesis, la obtención de datos siguió el siguiente proceso: Después de que el proyecto de tesis fue aprobado y se emitió la resolución correspondiente, se procedió a gestionar una solicitud ante la decanatura de la Facultad de Medicina. El objetivo era obtener la autorización necesaria para solicitar al Hospital Moyobamba las facilidades pertinentes con el fin de llevar a cabo la recolección de datos de manera efectiva.

Teniendo la autorización por parte del área de docencia del Hospital Moyobamba, el jefe del servicio de ginecología dio las facilidades para acceder a las historias clínicas y a las puerperas para así poder aplicar el instrumento de recolección de datos.

El instrumento fue administrado a 63 pacientes, considerando los criterios de inclusión y exclusión previamente mencionados. Antes de proceder con la aplicación, se brindó una explicación detallada sobre el contenido del cuestionario, seguida de la obtención de la firma del consentimiento informado.

### **Análisis de datos**

Aplicado el instrumento, los datos obtenidos se pasaron al software de Excel 2021 y luego se procesó en el software IBM SPSS Statistics V.27.

La puntuación brindada a cada pregunta fue 1 y 2 para insatisfecho y satisfecho respectivamente. El nivel de satisfacción se obtendrá según la puntuación final que cada paciente obtuvo, clasificándose según la tabla 1:

**Tabla 1**

*Puntaje, según el nivel de satisfacción.*

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Puntaje</b>	
	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>
Insatisfecha	22	33
Satisfecha	34	44

Para medir la variable se utilizó estadística descriptiva, medidas de tendencia central, distribuciones de frecuencia y análisis porcentuales. Cuyos resultados se presentaron en cuadros estadísticos.

### III. RESULTADOS

**Tabla 2**

*Características sociodemográficas de las puérperas del Hospital Moyobamba, setiembre 2023.*

Características sociodemográficas		N°	%
EDAD	18 o <	14	22.2%
	19-23	18	28.6%
	24-28	12	19.0%
	29-33	7	11.1%
	34 o >	12	19.0%
Estado civil	Soltera	6	9.5%
	Casada	8	12.7%
	Conviviente	49	77.8%
Grado de instrucción	Sin instrucción	3	4.8%
	Primaria incompleta	5	7.9%
	Primaria completa	5	7.9%
	Secundaria incompleta	15	23.8%
	Secundaria completa	26	41.3%
	Superior no universitaria	2	3.2%
	Superior universitaria	7	11.1%
Ocupación	Ama de casa	48	76.2%
	Estudiante	6	9.5%
	Trabajadora independiente	3	4.8%
	Trabajadora dependiente	6	9.5%
Procedencia	Urbano	19	30.2%
	Rural	44	69.8%
Tipo de seguro	SIS	63	100.0%
Paridad	1	33	52.4%
	2	10	15.9%
	3	9	14.3%
	4 a más	11	17.5%
Inicio de Trabajo de parto	Espontáneo	61	96.8%
	Inducido	2	3.2%
Total		63	100%

En la tabla 2 se puede apreciar que; un 28.6% (18), la edad de las puérperas oscila entre 19 y 23 años; y 22.2% (14) tienen menos de 18 años. Por otro lado, en lo que respecta al estado civil, se aprecia que en su mayoría con un 77.8% (49) son convivientes, 12.7% (8) casadas y 9.5% (6) son madres solteras. En grado de instrucción, el mayor porcentaje es de 41.3% (26) que representa a aquellas puérperas que tienen secundaria completa, en segundo lugar, están aquellas que tienen la secundaria incompleta con un 23.8% (15). En ocupación, la gran parte ,76.2% (48), son ama de casa. En procedencia, el 69.8% (44), provienen de la zona rural y un 30.2% (19) de la zona urbana. En tipo de seguro, el 100% (63) tienen SIS. Con respecto a la paridad, ocupando el primer lugar, el 52.4% (33) de puérperas indicaron que están experimentando por primera vez la maternidad y en segundo lugar el 17.5% (11) han tenido más de 4 hijos. Finalmente, el 96.8% (61), tuvo inicio espontáneo de trabajo de parto.

**Tabla 3**

*Nivel de satisfacción de las puérperas cuyo parto fue atendido en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital Moyobamba en el mes de setiembre 2023.*

<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Insatisfecha	0	0.0%
Satisfecho	63	100.0%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

En la tabla 3 podemos observar que el 100% (63) de las puérperas estuvieron satisfechas con la atención brindada en el hospital.

**Tabla 4**

*Nivel de satisfacción, según las dimensiones de: respuesta rápida, empatía, confianza; de las puérperas del Hospital Moyobamba, setiembre 2023.*

<b>Dimensiones de satisfacción</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Insatisfecha	4	6.3%
Respuesta Rápida Satisfecha	59	93.7%
Insatisfecha	7	11.1%
Empatía Satisfecha	56	88.9%
Insatisfecha	1	1.6%
Confianza Satisfecha	62	98.4%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

En la tabla 4 podemos observar que; el 93.7% de las puérperas, según la dimensión de respuesta rápida, estuvieron satisfechas con la atención brindada en el hospital y 6.3% insatisfechas. En la dimensión empatía 88.9% estuvieron satisfechas y 11.1% insatisfechas y en la dimensión confianza, el 98.4% de las puérperas estuvieron satisfechas y 1.6% insatisfechas.

#### **IV. DISCUSIÓN**

En esta investigación, casi la tercera parte (29%) de las puérperas se encuentran en el rango de edad de 19 a 23 años, lo que podría indicar una tendencia hacia la maternidad en mujeres jóvenes en esta región. Así mismo, es intrigante notar que, un 22% de las puérperas tienen menos de 18 años, esto lleva a plantear cuestionamientos sobre el acceso a la educación sexual y reproductiva y las posibles implicaciones sociales y de salud relacionada con embarazo en adolescentes.

Al contrastar con los resultados obtenidos por Barboza Herrera, (2022), las edades de las puérperas mostraron un resultado diferente. El mayor porcentaje, con un 29.1%, se encuentra en el grupo de 29 a 33 años. Esto podría sugerir que, en esta región, las mujeres tienden a posponer la maternidad hasta una edad más avanzada. Adicionalmente, el 27.4% de las puérperas en Chota se encuentran entre la edad de 24 a 28 años, lo que también indica una concentración significativa de partos en jóvenes adultas. Además, un 5.6% de las puérperas tienen 18 años o menos, cuyo porcentaje a comparación del hospital Moyobamba (22%) es significativamente menor.

Díaz & Rojas (2022), en su estudio aplicado a las puérperas en el centro de Salud Ambo-Huánuco, un marcado 50% corresponde a edades entre 20 y 24 años, siendo el mayor porcentaje; un resultado similar se observa en el hospital Moyobamba ya que la mayoría tenían edad entre 19 y 23 años (29%). Por otro lado, en ambos estudios, el segundo grupo más representativo está compuesto por puérperas menores de 19 - 18 años, con un porcentaje del 31% en el caso de Huánuco y 22% en el caso de Moyobamba respectivamente.

La distribución de edades de las puérperas en los estudios evidencia diferencias demográficas notables. Estas variaciones pueden ser el resultado de los factores sociales, económicos y culturales específicos de cada región; por lo que estudiar estas diferencias a mayor profundidad puede proporcionar información valiosa que ayude a planificar y diseñar intervenciones de salud materna y sexual para que así puedan ser adaptadas a las necesidades de cada comunidad. Por lo que la

identificación y comprensión de la edad óptima para la maternidad en un aspecto importante en el campo de la salud reproductiva y materna. Una maternidad planificada y consciente, en el momento adecuado, puede tener un papel importante en la salud, tanto de la madre como del recién nacido.

Por otro lado, el estado civil de las puérperas, de esta investigación, se evidencia que prevalece el ser convivientes con un 77.8%, superando por mucho a las puérperas casadas, cuyo porcentaje es 12.7%, y madres solteras que representan el 9 %. Una distribución similar se observa en el estudio de Barboza Herrera (2022), donde el 58.1% son convivientes, seguido de un 35.5% que están casadas y 4.8% que son solteras. Adicional a lo anterior Huamán Reyes (2020), describe en su estudio que realizó en el hospital Simón Bolívar Cajamarca que 81.1% eran convivientes, el 12.6% casadas y por último 6.3% solteras. Con los resultados presentados se puede sugerir una tendencia a las relaciones no formalizadas. La sociedad contemporánea prefiere la unión libre con mayor frecuencia y podría estar ligado a una serie de aspectos culturales y sociales presentados en cada región. Esto es evidente mayormente en el estudio que se realizó en el hospital Simón Bolívar Cajamarca y el hospital Moyobamba, lo que podría llevar a considerar que esta elección otorga a las parejas una mayor libertad para construir y adaptar la relación a sus propias necesidades y circunstancias, sin las ataduras legales que podría implicar el matrimonio formal.

En grado de instrucción, de las puérperas de la presente investigación, podemos resaltar que un 41% de puérperas tenían secundaria completa, un 24% no habían terminado la secundaria, 11% tenían educación universitaria, 3% tenían educación no universitaria y 5% no recibieron ningún grado de instrucción. A comparación con lo encontrado por Barboza Herrera, (2022), en su estudio que 39.5% habían culminado la secundaria, 12.1% tenían educación universitaria, 21.1% tenían educación superior no universitaria y 1.6% de las puérperas no tenían grado de instrucción. Por otro lado Huamán Reyes, (2020), en sus resultados presenta un 46.1% de puérperas con educación secundaria, 21.9% con educación superior y 2.9% sin instrucción alguna.

Estos resultados sugieren una diversidad educativa muy significativa e importante que podría girar en torno a las costumbres de cada región en la que se llevó a cabo el estudio, si bien esta diferencia no es tan evidente en las puérperas con el grado de instrucción secundaria, esta es evidente en educación superior universitaria y no universitaria, donde en la región Moyobamba se podría inferir que la mayoría de las puérperas no optan por una educación superior, y esto mismo puede deberse al hecho que hay 22% de puérperas que son menores de edad y que un 29% de las mismas tienen entre 19 y 23 años, edad en la que la mayoría de la población suele optar por un estudio superior no universitario o universitario; el hecho de ser madre y estar involucradas en la crianza de sus niños a esa edad podría ser una de las razones para posponer o dejar de continuar con sus estudios.

Es relevante destacar que dicha variabilidad en los niveles de instrucción entre las puérperas puede tener un impacto importante en la forma en que se experimenta el proceso de parto; ya que puede influir en la toma de decisiones, la comunicación con el personal de salud y la comprensión de la información proporcionada durante el trabajo de parto.

En el hospital Moyobamba un 76% de las puérperas son amas de casa, un 9% son trabajadoras dependientes y 9% son estudiantes; en comparación con los resultados de Paredes Montenegro, (2020), en el centro de Salud Pachacútec, Cajamarca, se observa una similitud donde un 91.1% son amas de casa. 8.4% son trabajadoras dependientes y 0.5% son estudiantes. Esta alta proporción de amas de casa puede estar relacionada con el contexto económico y sociocultural, donde las mujeres tienden a dedicarse principalmente a los quehaceres del hogar y el cuidado de la familia. Siendo así, el contexto socioeconómico puede tener un impacto significativo en la experiencia de las mujeres durante el trabajo de parto.

Aproximadamente las tres cuartas partes de la muestra estudiada, que fueron encuestadas en este trabajo, proceden de la zona rural (70%) y el resto son de zona urbana (30%). Un resultado totalmente opuesto se obtuvo en el centro de salud Pachacútec de Cajamarca, donde gran parte de las madres (74.2%), eran de zona urbana y el resto provenían de zona rural (25.8%) (Paredes Montenegro, 2020).

Lo anterior expuesto sugiere que en el hospital Moyobamba la mayoría de las mujeres que dan a luz provienen de comunidades rurales, zonas donde las condiciones socioeconómicas, el acceso a la atención médica y las prácticas culturales pueden variar considerablemente en comparación con las zonas urbanas. Estas diferencias pueden incidir en la experiencia del trabajo de parto, considerando las diferencias en las expectativas culturales. En contraste, el patrón opuesto que se presenta sugiere una concentración de mujeres de las zonas urbanas que eligen este centro de salud para dar a luz, esto puede estar asociado a que hay mayor disponibilidad a los servicios de salud y posiblemente existan factores socioeconómicos que favorecen la atención.

Esta diferencia en la procedencia geográfica resalta la importancia de considerar las particularidades de cada entorno al evaluar y mejorar la satisfacción durante el trabajo de parto. Las puérperas, cuya procedencia sea de la zona rural, podrían enfrentar desafíos únicos relacionados con el acceso a la atención médica y las condiciones socioculturales, mientras aquellas que procedan de la zona urbana, pueden experimentar distintas dinámicas de atención y expectativas. Una paciente de un centro poblado podría tener vergüenza o cierta timidez para poder realizar un reclamo, lo mismo pasaría con aquellas que son primerizas y ese temor aumentaría si son menores de edad, por lo que llevaría a pensar que la atención que se les brinda es la adecuada, así no lo sea. Lo mismo podría suceder con los controles prenatales, ya que podría ser que la distancia entre su hogar y el establecimiento de salud sea muy lejana, limitando así el acceso a las mismas y por ende a exámenes y a la información que el personal de salud le pueda brindar.

Del total de puérperas que fueron encuestadas en el hospital Moyobamba, el 52% dieron a luz por primera vez, siendo el porcentaje más alto de todos, 16% dieron a luz por segunda vez. En el hospital José Soto Cadenillas de Chota, fue un 43.5% de las puérperas que dieron a luz por primera vez y 33.1% dieron a luz por segunda vez. Las mujeres primerizas pueden enfrentar emociones y preocupaciones únicas, ya que experimentan el proceso del parto por primera vez. Por otro lado, las mujeres que han dado a luz anteriormente pueden basar sus expectativas en experiencias pasadas, teniendo en cuenta que pueden enfrentar desafíos distintos. Todo lo anterior puede influir en la satisfacción del trabajo de parto.

Según el nivel de satisfacción de las puérperas, que atendieron su parto en el hospital Moyobamba, 100% de ellas están satisfechas con la atención brindada en el trabajo de parto ya que obtuvieron en la encuesta un puntaje que encaja en el margen establecido de dicho nivel de satisfacción, un resultado cercano en el encontrado en el hospital José Soto Cadenillas , donde el 93.5% de puérperas estuvieron satisfechas con la atención brindada en el trabajo de parto y 6.5% insatisfechas (Barboza Herrera, 2022). Colque (2020) encontró que el 94% estaban satisfechas. Aquije-Munañte & Kuroki-De Kawata (2020) refiere en su investigación que 96.2% tienen un buen nivel de satisfacción. González-de la Torre et al. (2021) indicó que la gestante muestra un nivel elevado de satisfacción global después del parto. Morales Murga (2018) en su trabajo más del 90% de las mujeres que dieron a luz expresaron satisfacción con la atención brindada. Mori Tuesta (2017) en su estudio la satisfacción de las usuarias se encontró en niveles de satisfacción (91.8%) y alto grado de satisfacción (8.2%). Los resultados difieren con los de Muso & Orozco (2020), de todas las participantes, el 56.06% de las usuarias expresaron su satisfacción general con la atención recibida. Así mismo Delgado Rafael (2018) quien reportó que un 59.8% de las puérperas manifestaron satisfacción durante el trabajo de parto.

Los resultados nos sugieren que, en la presente investigación, hay un alto grado de conformidad con la atención recibida durante el trabajo de parto, lo que indica un nivel homogéneo de satisfacción entre las mujeres que dieron a luz en dicho hospital; empero, las respuestas según las dimensiones de la variable en cuestión pueden variar, lo que indicaría que existiría porcentajes que indiquen insatisfacción. En contraste, los resultados de los demás estudios resaltan una variabilidad en la percepción de la atención, con un pequeño pero significativo grupo de mujeres que no experimentaron el mismo nivel de satisfacción.

Estas diferencias y variaciones se pueden deber a diversos factores, tales como las diferencias en la calidad de la atención, la interacción con el personal de salud, la disponibilidad de recursos y las expectativas individuales de las puérperas. Es crucial reconocer que la satisfacción de las puérperas no solo refleja la calidad de la atención médica, sino también aspectos subjetivos relacionados como el respeto, la comunicación y el apoyo emocional. Aunque los niveles generales de satisfacción son altos, la presencia de una significativa proporción de insatisfacción en el resto de estudios, destaca la necesidad de una revisión más detallada de los procesos y factores que influyen en la percepción de la atención materna para mejorar aún más los servicios brindados.

Según las dimensiones que se estudian, se obtuvo que el 94% de las puérperas, según la dimensión de respuesta rápida, estuvieron satisfechas; en la dimensión empatía 89% estuvieron satisfechas y en la dimensión confianza, el 98% de las puérperas estuvieron satisfechas. Comparando los resultados Barboza Herrera (2022), según la dimensión de respuesta rápida, 95% estuvieron satisfechas con la atención brindada en el hospital, en la dimensión empatía el 100% estuvieron satisfechas y en la dimensión confianza, el 67% de las puérperas estuvieron satisfechas. Acuña Cerda & López Tarazona (2019) también resalta en primer lugar la satisfacción en la dimensión empatía con un 100% y en seguridad un 46%. De igual forma Zuñiga Martínez L. E. (2018) resalta que la dimensión de empatía recibió la calificación más alta, siendo valorada positivamente por el 70% de las participantes.

Los altos porcentajes obtenidos en las dimensiones, indica una percepción positiva en cuanto a la eficacia y prontitud de la atención proporcionada, también la importancia de la conexión emocional y el trato humanizado durante el proceso de parto, así como también se podría resaltar la importancia de que las puérperas puedan sentirse seguras y respaldadas por el personal de salud. Es inevitable apreciar variaciones en los resultados y los mismos pueden deberse a diferentes aspectos, como la capacitación del personal, la cultura organizacional y las prácticas de atención a la paciente.

## V. CONCLUSIONES

- El Hospital Moyobamba muestra altos niveles generales de satisfacción percibida durante el parto. Estos resultados destacan la eficacia y calidad de la atención proporcionada durante el periodo de estudio.
- Los datos sociodemográficos revelaron un perfil distintivo entre las puérperas estudiadas. Un 29% tenía una edad entre el rango de 19 a 23 años, y un 22% eran menores de 18 años. El 78% eran convivientes, un 41% habían completado la secundaria y un 76% estaban dedicadas al hogar. El 69% provenían de zonas rurales, y más de la mitad, 54% eran primerizas. Finalmente, el 97% experimentó un inicio espontáneo de trabajo de parto.
- En cuanto a la dimensión de respuesta rápida, los resultados indicaron que un 94% de las puérperas manifestaron estar satisfechas con la atención brindada en el hospital.
- En cuanto a la dimensión de empatía, se concluyó que un 89% de las puérperas expresaron estar satisfechas con la atención brindada, mientras que un 11% indicaron insatisfacción.
- En la dimensión de confianza, se encontró que el 98% de las puérperas expresaron haber estado satisfechas con la atención brindada.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Se sugiere que el Hospital Moyobamba continúe fortaleciendo y promoviendo las prácticas y enfoques que han llevado a los altos niveles de satisfacción percibida durante el parto. Esto podría incluir la capacitación continua del personal de salud en la prestación de una atención integral y centrada en la experiencia positiva de las puérperas. Además, se recomienda mantener un monitoreo regular de la calidad de la atención y recopilar retroalimentación continua de las pacientes para identificar áreas de mejora potencial y garantizar la sostenibilidad de la reputación positiva del hospital en la comunidad.
- Dada la diversidad en las características sociodemográficas de las puérperas, se sugiere personalizar los enfoques de atención para abordar las necesidades específicas de cada grupo. Se pueden diseñar programas de apoyo especialmente dirigidos a adolescentes, mujeres de zonas rurales y aquellas que experimentan la maternidad por primera vez.
- A pesar de la alta satisfacción en la dimensión de respuesta rápida, se recomienda revisar los procesos y procedimientos para identificar oportunidades de optimización. Esto podría incluir la implementación de capacitaciones periódicas para el personal, así como el uso de tecnologías innovadoras para agilizar la atención sin comprometer la calidad.
- Considerando la dimensión de empatía, se sugiere la implementación de programas de capacitación continua para el personal de salud, centrados en el desarrollo de habilidades de comunicación y sensibilidad hacia las necesidades emocionales de las puérperas. Se pueden establecer canales de retroalimentación para fomentar la comunicación bidireccional y la mejora constante.
- Dado el alto grado de satisfacción en la dimensión de confianza, se recomienda mantener y fortalecer las prácticas que han contribuido a este resultado positivo. Esto puede incluir estrategias para mejorar la comunicación transparente, el establecimiento de expectativas claras y el fortalecimiento de la relación entre el personal de salud y las puérperas.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña Cerda, N. Y., & López Tarazona, P. V. (2019). *Calidad de atención del parto vaginal desde la percepción de las puérperas inmediatas del Hospital de Barranca - Cajatambo, 2019*. Tesis de Pregrado - Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.
- Aiteco Consultores. (2014). *SERVPERF, una alternativa al SERVQUAL* -.
- Aquije-Munañte, J., & Kuroki-De Kawata, A. (2020). Calidad de atención del parto según puérperas del servicio de obstetricia de un Hospital General de Perú. *Revista Médica Panacea*, 9(1), 13–22. <https://doi.org/10.35563/rmp.v9i1.291>
- Arteaga, L. (2017). *Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de gineco-obstetricia del hospital II- 2 Tarapoto. Enero - junio 2016*. [Tesis de maestría - Universidad Nacional de San Martín]. Repositorio institucional - Universidad Nacional de San Martín
- Barboza Herrera, H. Y. (2022a). *Satisfacción de las puérperas inmediatas sobre la calidad de atención del parto. Hospital José Soto Cadenillas - Chota, 2022* [Tesis de pregrado - Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio institucional - Universidad Nacional de Cajamarca
- Barrios Leon, J. C., & Cachique Oliveira, S. M. (2021). *Calidad de atención de las usuarias del servicio de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica, 2019* [Tesis de maestría - Universidad Norbert Wiener]. Repositorio institucional - Universidad Norbert Wiener
- Canales, F. (2005). *Metodología de la investigación: manual para el desarrollo del personal de salud*. (Limusa – Casalino., Ed.).
- Colque, J. (2020). *Percepción de la calidad de atención del parto en puérperas en el hospital Hipólito Unanue de Tacna en el periodo de julio – setiembre del*

2019 [Tesis de pregrado - Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann].  
Repositorio institucional - Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann

De La Cruz Vargas, J. A., Rodríguez Chávez, S., Roldan Arbieto, L., Medina Vilca, A., Huamán Guerrero, M., & Pérez, M. (2016). Validación de un instrumento para medir el nivel de satisfacción de mujeres embarazadas durante el parto. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 16(3). <https://doi.org/10.25176/rfmh.v16.n3.650>

Delgado Rafael, F. E. (2018). *Calidad de la atención del parto según percepción de las puérperas. Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2017.*

Díaz, L., & Rojas, F. (2022). *Satisfacción de las puérperas sobre la calidad de atención del parto en el centro de salud Ambo - Huánuco, 2022.* [Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/7911>

Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

Gaviria Ríos, K. G. (2021). *Calidad y satisfacción del usuario en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica, Hospital II EsSalud Tarapoto - 2021* [Tesis de maestría - Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional - Universidad Cesar Vallejo

González-de la Torre, H., Miñarro-Jiménez, S., Palma-Arjona, I., Jeppesen-Gutierrez, J., Berenguer-Pérez, M., & Verdú-Soriano, J. (2021). Satisfacción percibida por las mujeres durante el parto en el Hospital Universitario Materno-Infantil de Canarias a través del Childbirth Experience Questionnaire (CEQ-E). *Enfermería Clínica*, 31(1), 21–30. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.05.022>

- Huamán Reyes, L. del R. (2020). *Percepción de las puérperas en la atención humanizada del parto en el hospital II- E Simón Bolívar de Cajamarca, 2019.*
- MINSA. (2023, febrero). *Minsa declara el fin de la quinta ola de la covid-19 en el país.* <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/699852-minsa-declara-el-fin-de-la-quinta-ola-de-la-covid-19-en-el-pais>
- Morales Murga, Y. B. (2018). *Percepción de la calidad de atención del parto y violencia obstétrica en puérperas inmediatas del centro materno infantil del cono norte y sur de la ciudad de Lima. Junio - julio del 2018.* Tesis de pregrado - Universidad Privada del Norte.
- Mori Tuesta, M. L. (2017). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en atención de parto, en puérperas atendidas en servicio de obstetricia del hospital regional de Loreto, junio-julio 2017* [Tesis de pregrado - Universidad Científica del Perú]. Repositorio institucional - Universidad Científica del Perú
- Muso, M., & Orozco, L. (2020). *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* [Tesis de pregrado - Universidad de Cuenca]. Repositorio institucional - Universidad de Cuenca
- Paredes Montenegro, K. L. (2020). *Percepción sobre parto humanizado de las puérperas atendidas en el centro de salud Pachacútec, 2020.* Tesis de pregrado - Universidad Nacional de Cajamarca.
- Supo J. (2014). *Sinopsis del Libro y Carpeta de Aprendizaje: Metodología de la investigación para las ciencias de la salud.* (BIOESTADÍSTICO EIRL, Ed.). [www.bioestadistico.com](http://www.bioestadistico.com)

Velandia Salazar, F., Ardón Centeno, N., & Jara Navarro, I. (2008). *Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los Términos*. <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v6n13/v6n13a08.pdf>

Zuñiga Martínez L. E. (2018). *Percepción de la calidad de atención del parto en puérperas inmediatas. Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2018*. [Tesis de maestría - Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional - Universidad César Vallejo

# **ANEXOS**

**ANEXO N°1**

**OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE**

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>CONCEPTUALIZACIÓN</b>	<b>TIPO DE VARIABLE</b>	<b>CATEGORÍA DE LA VARIABLE</b>	<b>NIVEL DE MEDICIÓN</b>	<b>PARÁMETRO A MEDIR</b>
<b>Característica sociodemográficos</b>	<b>EDAD</b>	Edad de la paciente, cumplida hasta la fecha.	Cuantitativa	Descriptiva	Intervalo	a. De 18 o menos años b. 19-23 años c. 24-28 años d. 29-33 años e. De 34 a más años
	<b>ESTADO CIVIL</b>	Estado civil de la paciente a la fecha de la entrevista	Cualitativa	Descriptiva	Nominal	a. Soltera b. Casada c. Conviviente
	<b>GRADO DE INSTRUCCIÓN</b>	Grado académico alcanzado por la paciente	Cualitativa	Descriptiva	Ordinal	a) Sin instrucción b) Primaria incompleta c) Primaria completa d) Secundaria incompleta e) Secundaria completa f) Superior no universitaria g) Superior universitaria

	<b>PARIDAD</b>	Número de partos que ha tenido la paciente	cuantitativa	descriptiva	ordinal	a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 a más
	<b>INICIO DE TRABAJO DE PARTO</b>	Inicio de la culminación de la gestación de la paciente	cualitativa	descriptiva	nominal	a) Espontáneo b) Inducido
	<b>OCUPACIÓN</b>	Clase o tipo de trabajo que desempeña la paciente	cualitativa	Descriptiva	Nominal	a) Ama de casa b) Estudiante c) Trabajadora independiente d) Trabajadora dependiente
	<b>PROCEDENCIA</b>	Origen de donde nace o deriva la paciente	cualitativa	Descriptiva	Nominal	a) Urbano b) Rural
	<b>TIPO DE SEGURO</b>	Seguro con el que cuenta el paciente y por el cual accede al servicio de salud	cualitativa	Descriptiva	Nominal	a) SIS b) Ninguno c) Otro
<b>SATISFACCIÓN DE LAS PUÉRPERAS</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>DEFINICIÓN METODOLÓGICA</b>	<b>ÍTEMS A EVALUAR</b>		<b>PARÁMETROS DE EVALUACIÓN</b>	<b>CUANTIFICACIÓN</b>
	<b>RESPUESTA RÁPIDA</b>	Evalúa la disponibilidad y la prontitud con la que es atendida la paciente.	Del ítem 1 al 3		<b>1 Insatisfecha 2 Satisfecha</b>	<b>N O M I N A L</b>
	<b>EMPATÍA</b>	La capacidad de un profesional sanitario para reconocer y responder a las necesidades del paciente.	Del ítem 4 al 6		<b>1 Insatisfecha 2 Satisfecha</b>	

	<b>SEGURIDAD</b>	Teniendo en cuenta el nivel de experiencia, respeto por la intimidad, cortesía, habilidades comunicativas y la capacidad para fomentar la confianza de los pacientes, éstos pueden confiar en el personal médico y obstétrico.	Del ítem 7 al 14	<b>1 Insatisfecha 2 Satisfecha</b>	
	<b>CONFIANZA</b>	Capacidad para prestar el servicio prometido a los pacientes de forma fiable y atenta.	Del ítem 15 al 19	<b>1 Insatisfecha 2 Satisfecha</b>	
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	Se refiere al aspecto de las instalaciones físicas, los equipos, los empleados y los materiales, así como a la limpieza y la modernidad.	Del ítem 20 al 22	<b>1 Insatisfecha 2 Satisfecha</b>	

## ANEXO N°2

### Instrumento

#### Características sociodemográficas

##### Edad:

- 18 o menos años ....( )
- 19-23 años .....( )
- 24-28 años .....( )
- 29-33 años .....( )
- De 34 a más años ...( )

**Estado civil:** Soltera ( )      Casada ( )      Conviviente ( )

##### Grado de instrucción:

- Sin instrucción ( )
- Primaria incompleta( )
- Primaria completa ( )
- Secundaria incompleta ( )
- Secundaria completa ( )
- Superior no universitaria ( )
- Superior universitaria ( )

##### Ocupación:

- Ama de casa( )
- Estudiante ( )
- Trabajadora independiente ( )
- Trabajadora dependiente ( )

**Procedencia:** Urbano ( )      Rural ( )

**Tipo de seguro:** SIS ( )    Ninguno ( )    Otro:.....

**Paridad:** 1( )      2( )      3( )      4 a más ( )

**Inicio de trabajo de parto:** Espontáneo ( )    Inducido ( )

N°	CUESTIONARIO SERVPERF	INSATISFECHA (1)	SATISFECHA (2)
<b>RESPUESTA RÁPIDA</b>			
1	¿Está satisfecha con la rapidez de la atención que fue brindada a su llegada al hospital?		
2	¿Está satisfecha con la rapidez de la ayuda que le brindó el personal de salud?		
3	¿Está satisfecha con la rapidez del traslado al centro obstétrico?		
<b>Empatía</b>			
4	¿Está satisfecha con el trato brindado por parte del personal de salud?		
5	En general, ¿está satisfecha con la amabilidad y respeto que mostró el personal de salud?		
6	¿Está satisfecha con la actitud que mostró el personal frente a su dolor?		
<b>SEGURIDAD</b>			
7	¿Está satisfecha con el hecho de haber sido atendida por el médico u obstetra de turno?		
8	¿Está satisfecha con respecto a la compañía brindada por parte del personal de salud y de no dejarla largos periodos de tiempo sola?		
9	¿Está satisfecha con el interés mostrado en su bienestar, por parte del personal de salud?		
10	¿Está satisfecha con el interés mostrado por parte del personal de centro obstétrico para solucionar cualquier problema que se presentó durante el parto?		
11	¿Está satisfecha con el hecho de haberle solicitado permiso antes de llevar a cabo cualquier procedimiento?		
12	¿Estuvo satisfecha con la facilidad brindada por el personal de salud para asegurar su tranquilidad con la presencia de su esposo o familiar durante el parto?		
13	¿Está satisfecha con la oportunidad de elegir la posición en la que quería tener su parto?		
14	¿Está satisfecha con la institución al punto de considerar volver para la atención de otro parto?		

CONFIANZA			
15	¿Está satisfecha con la comunicación del médico u obstetra que le atendió durante el parto, al explicar su situación a usted y familiares en cada momento?		
16	¿Está satisfecha con el hecho de tener la confianza y haber solicitado agua durante el proceso de parto si lo necesitaba?		
17	¿Está satisfecha con haber tenido la oportunidad de acariciar a su bebé inmediatamente después del nacimiento?		
18	¿Está satisfecha con la privacidad que se le brindó durante el examen físico realizado?		
19	¿Está satisfecha con la institución al punto de recomendar a su familiar o amiga que atienda su parto en este establecimiento?		
ELEMENTOS TANGIBLES			
20	¿Está satisfecha con la limpieza y comodidad de los espacios en el centro obstétrico donde fue atendido su parto?		
21	¿Se sentía confortable (bien) en el entorno donde estaba durante el trabajo de parto, y está satisfecha con ello?		
22	¿Está satisfecha con que el personal de salud tuviera a su disposición los equipos y materiales necesarios para su atención?		

**ANEXO N° 3**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**TÍTULO DE INVESTIGACIÓN:** Satisfacción de las puérperas de parto atendido en el Hospital Moyobamba, setiembre 2023.

**INVESTIGADORA:** Lisbeth Sadit Goicochea Lara.

Yo ....., he sido informada que se aplicará un cuestionario por parte del investigador para recoger información acerca del estudio planteado y que la información obtenida será mantenida bajo estricta confidencialidad.

Declaro que he leído y comprendido la encuesta, que se han abordado mis preocupaciones en relación con este proyecto y que he recibido información adecuada sobre el mismo.

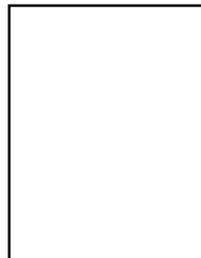
Entiendo que mi participación en la investigación es totalmente voluntaria, que puedo retirarme en cualquier momento sin motivo y que ello no tendrá ninguna repercusión en mi atención médica. Por lo que acepto voluntariamente participar en este estudio.

Moyobamba, ..... de ..... de 20....

-----

Firma

DNI: \_\_\_\_\_





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. 011-2023752150

Moyobamba, 02 de setiembre 2023

**CARTA N° 041- 2023-DIRESA-OGESS-AM/HII-1M/UCADel.**

**SEÑORITA:**

**LISBETH SADIT GOICOCHEA LARA**

Egresada de la Facultad de Medicina Humana

Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas

**Ciudad.-**

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

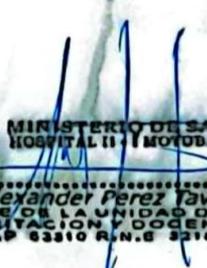
**REFERENCIA: Solicitud S/N de fecha 02 de setiembre del 2023**

Por el presente reciba un saludo cordial, en atención a su solicitud presentada y en cumplimiento a la normativa vigente, se **AUTORIZA** la aplicación del instrumento de investigación (aplicación de encuesta), en su condición de egresada y tesista de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, para la recopilación de información para proyecto de tesis titulado "**Satisfacción de las Puérperas de Parto Atendido en el Hospital Moyobamba**"; encuesta que será aplicado para medir la satisfacción de la gestante durante su trabajo de parto.

En ese sentido, se solicita que, durante el desarrollo de la aplicación del instrumento de investigación, debe cumplir con los protocolos de ética e investigación, observando la Ley de Protección de Datos Personales y su modificatoria; asimismo deberá de presentar el presente documento ante Jefe del Servicio para que le brinden las facilidades.

Sin otro particular, me suscribo de Usted.

Atentamente;

  
MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL II-1 MOYOBAMBA  
Dr. Alexander Perez Tavera  
JEFE DE LA UNIDAD DE  
CAPACITACION Y APOYO A LA  
DOCENCIA  
C.N.P. 63810 R.N.E. 32107

C.c.  
INTERESADO  
UCADel  
APT/vst

Av. Grau Cdra 4. Moyobamba

042 - 787593 Anexo (1174) (Referencia) -042-381526 Anexo (1046) (Call Center)

E-mail: [udihospitalmoyobamba2022@gmail.com](mailto:udihospitalmoyobamba2022@gmail.com) - Unidad de Capacitación y Apoyo a la Docencia e Investigación



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. 011-2023491749

Moyobamba, 18 de setiembre 2023

**OFICIO N° 01003-2023- DIRESA-OGESS-AM/HII-1M/ UCADel**

Señora:

**Dr. CARMEN INÉS GUTIERREZ DE CARRILLO**

Decana (e)

Facultad de Medicina

Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza Amazonas

Calle Higos Urco-Campus Universitario

**CHACHAPOYAS.-**

**ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN PARA PROYECTO DE TESIS.**

**REFERENCIA : OFICIO N° 294-2023-UNTRM-VRAC/FAMED-DECANATO  
Exp. N° 011-2023282778**



Reciba un saludo cordial en nombre del Hospital II-1 Moyobamba, en atención al documento de la referencia, con el cual su representada solicita que se le brinde las facilidades a la egresada **LISBET SADIT GOICOCHEA LARA**, tesista de la Escuela Profesional de Medicina Humana de la Facultad de Medicina, se **AUTORIZA** la recopilación de información para ejecución de proyecto de tesis titulado: "Satisfacción de las Púérperas de Parto Atendido en el Hospital Moyobamba, Setiembre 2023"; debiendo la estudiante apersonarse a la Unidad de Capacitación y Apoyo a la Docencia e Investigación para las coordinaciones necesarias para la aplicación de la encuesta.

Asimismo, se recalca que, durante el desarrollo de la recopilación de la información, debe cumplir con los protocolos de ética e investigación, observando la Ley de Protección de Datos Personales y su modificatoria.

Sin otro particular, me suscribo de usted reiterando las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente;

  
DIRESA  
OGESS-AM-UN-1M  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD SAN MARTIN  
OFICINA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD ALTO MAYO  
M.C. Dennis Lewis Pérez Posada  
DIRECTOR HOSPITAL II-1 MOYOBAMBA

C.C  
DIRECCION  
UCADel  
DLPP/APT/ur

Av. Grau Cdra 4. Moyobamba  
042 - 787593 Anexo (1174) (Referencia) -042-381526 Anexo (1046) (Call Center)  
E-mail: udhospitalmoyobamba2022@gmail.com - Unidad de Capacitación y Apoyo a la Docencia e Investigación



**UNTRM**

**REGLAMENTO GENERAL**  
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL