



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Nivel de satisfacción de la púérpera sobre el cuidado de la enfermera,
servicio de Gineco-Obstetricia, Hospital Regional de Huacho, 2020.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Enfermería

AUTORAS:

Ayala Retuerto, Natalia Mafalda (ORCID: 0000-0002-0376-2874)

Jiménez Maguiña, Noemí Yanina (ORCID: 0000-0003-3313-8391)

ASESORA:

Dra. Miraval Contreras, Rosario (ORCID: 0000-0001-7657-9694)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Salud Materna

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios por darme salud para lograr mis proyectos. A mi madre Natalia por su apoyo incondicional. A mi esposo Robert por apoyarme y ayudarme en todo momento para lograr alcanzar mis metas trazadas y a mis queridos hijos Piero, Matias, Álvaro quienes son los que me impulsan a seguir superándome por ellos.

Natalia Ayala Retuerto

A Dios por ser mi guía y protector en mi camino. A mis padres Luis y Corsina quienes me motivan a seguir adelante para alcanzar mis anhelos trazados. A mis hermanos y mis sobrinos que son los que me impulsan a seguir superándome. A William por apoyarme en todo momento y por su amor incondicional que me brinda para lograr mis metas.

Noemí Jiménez Maguiña

AGRADECIMIENTO

A Dios por darnos salud y así poder lograr cumplir nuestras metas.

A nuestras familias por el apoyo, la paciencia y el cariño brindado.

A nuestra asesora Dra. Rosario Miraval Contreras, por su apoyo desinteresado y su acertado asesoramiento e impartir sus conocimientos y experiencias para la realización de la presente investigación.

A las pacientes puérperas del servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Regional de Huacho ya que sin ellas, con su apoyo y su valioso tiempo no hubiéramos podido llevar a cabo esta investigación.

Índice de contenidos

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización de variables.....	12
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	14
3.4 Procedimiento.	15
3.5 Método de análisis de datos.....	15
3.6 Aspectos éticos.	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Satisfacción de la puérpera sobre el cuidado de la enfermera en el servicio de Gineco-Obstetricia en el Hospital Regional de Huacho, 2020.....	16
Tabla 2 Satisfacción de la puérpera sobre el cuidado de la enfermera en la dimensión biológica en el servicio de Gineco-Obstetricia en el Hospital Regional de Huacho, 2020.	17
Tabla 3 Satisfacción de la puérpera sobre el cuidado de la enfermera en la dimensión biológica en el servicio de Gineco-Obstetricia en el Hospital Regional de Huacho, 2020.	18
Tabla 4 Satisfacción de la puérpera sobre el cuidado de la enfermera en la dimensión social en el servicio de Gineco-Obstetricia en el Hospital Regional de Huacho, 2020.	19
Tabla 5 Satisfacción de la puérpera sobre el cuidado de la enfermera en la dimensión espiritual en el servicio de Gineco-Obstetricia en el Hospital Regional de Huacho, 2020.	20

RESUMEN

Actualmente la satisfacción de los usuarios es un gran reto para medir los estándares de calidad de atención brindadas por el personal de salud, donde las puérperas son usuarias susceptibles que están pasando de una etapa a otra en la maternidad, por lo que el objetivo de la investigación es determinar el nivel de satisfacción de la puérpera sobre el cuidado de la enfermera en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Regional Huacho en el 2020. El presente estudio es tipo descriptivo, transversal, diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 97 puérperas, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y el cuestionario como instrumento en escala Likert, para el análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva porcentual. Los resultados fueron 90.7% tiene un nivel de satisfacción medio, con respecto a las dimensiones: Biológica 97.9% satisfacción media, Emocional 96.9% satisfacción media, Social 93.8% satisfacción media, Espiritual 60.8% satisfacción media; se concluye que las puérperas tienen un nivel de satisfacción medio con respecto al cuidado que le brinda la enfermera.

Palabras Claves: Nivel de Satisfacción, Puérperas, Cuidados de Enfermería.

ABSTRACT

Currently, user satisfaction is a great challenge to measure the standards of quality of care provided by health personnel, where puerperal women are susceptible users who are passing from one stage to another in maternity, so the objective of the The investigation is to determine the level of satisfaction of the puerperal woman regarding the care of the nurse in the Gynecology-Obstetrics service of the Huacho Regional Hospital in 2020. The present study is descriptive, cross-sectional, non-experimental design, the sample consisted of 97 puerperal women, the data collection technique was the survey and the questionnaire as a Likert scale instrument, for the data analysis the descriptive percentage statistics were used. The results were 90.7% have a medium satisfaction level, with respect to the dimensions: Biological 97.9% average satisfaction, Emotional 96.9% average satisfaction, Social 93.8% average satisfaction, Spiritual 60.8% average satisfaction; It is concluded that puerperal women have a medium level of satisfaction regarding the care provided by the nurse.

Keywords: Level of Satisfaction, Postpartum, Nursing Care.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente la satisfacción del usuario es un desafío en los diversos ámbitos hospitalarios debido a que existe una gran necesidad de evaluar los estándares de calidad en la atención brindada de parte del profesional de la salud siendo un pilar fundamental en todos los servicios de salud donde recibe los cuidados directos el usuario y que mediante su percepción podrá referir si recibió un trato digno logrando su satisfacción en forma total durante el tiempo de permanencia en el establecimiento de salud.

Según la OMS, la vivencia de las usuarias puérperas está enlazada con la satisfacción del sistema de atención de salud con el 10,4%, sin embargo, existen otros factores como las expectativas, bienestar de salud y la atención recibida oportunamente que puede afectar su satisfacción (1).

Por otro lado, un estudio efectuado en Cuba reportó como resultado que el 93,1% de las usuarias puérperas de los consultorios de Gineco-Obstetricia reportaron que el tiempo de espera del personal de enfermería les genera incomodidad, el 79.1% se encuentra insatisfecho con la disponibilidad de materiales, medicamentos y la atención médica recibida (2).

Así mismo la OMS demuestra que el 99% de las muertes maternas registradas en el mundo pertenecen a los países en desarrollo y la gran mayoría se dan en los lugares de África subsahariana, y una pequeña parte en Asia Meridional donde uno de los principales objetivos es procurar disminuir la mortalidad materna brindando orientación, promoviendo las intervenciones sanitarias, también señala que la gran cantidad de las muertes maternas se pueden evitar, si se siguen las normas establecidas en las estrategias sanitarias para evitar o atender las complicaciones durante la gestación, parto o puerperio, ya que conforman un principal problema en los derechos de los usuarios, y la igualdad social (4), siendo una situación problemática que atraviesan los diversos hospitales en los servicios de Gineco-Obstetricia en donde el profesional de enfermería es el pilar fundamental que brinda los cuidados a las usuarias hospitalizadas para lograr su satisfacción durante su estancia hospitalaria.

En un estudio, realizado en Perú para conocer los indicadores con respecto a la calidad en el cuidado materno y perinatal en diversas Instituciones de salud se

observó: el 34% considera que el tiempo de espera para ser atendido al momento de su ingreso fue muy prolongado por lo que manifiestan insatisfacción, así mismo el 25% de usuarias hospitalizadas manifestó que el trato recibido fue regular, el 20% de las opiniones fueron regular en relación a la comodidad y un 14% de usuarias no recomendaría a otro familiar para ser atendido en nuestra Institución (5).

De igual manera Miller y Sánchez refieren en un estudio que el 64% de las usuarias encuestadas sentirse satisfechas con el cuidado recibido, en donde el 36% manifiestan estar insatisfechas durante su hospitalización así mismo el 32% refirieron un cuidado inadecuado por parte de los profesionales de enfermería lo que significa que sus necesidades y percepciones no son cubiertas al 100% (6).

En el Hospital Regional de Huacho durante las prácticas clínicas se tuvo la oportunidad de escuchar a las usuarias internadas en el departamento de Gineco-Obstetricia decir no sentirse completamente satisfechas con la atención que recibían por parte de las Licenciadas en Enfermería donde muchas veces solo se enfocan en cumplir con brindar los tratamientos y no sentían la calidad humana por parte de ellas. Por ello se consideró formular el problema de investigación: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la puérpera sobre el cuidado de la enfermera en el servicio de Gineco-Obstetricia en el Hospital Regional de Huacho, 2020?

La justificación teórica del estudio se basó en ver los metaparadigmas de la enfermera en los diferentes campos de acción como es la satisfacción del usuario durante el puerperio conducentes a lograr su absoluta satisfacción vinculados al cuidado que recibe por parte del profesional de enfermería donde la teoría de Jean Watson juega un rol importante, pues dicha teoría se encuentra orientada al cuidado humanizado, la misma que debe ser la herramienta principal de enfermería pues sus postulados se basan en la interacción enfermera-paciente haciendo uso de una comunicación eficaz y eficiente cumpliendo con todos los estándares de calidad y recuperación oportuna de las usuarias. En relación a la justificación metodológica la aplicación de un cuestionario validado y confiable permitió tener datos reales sobre la satisfacción de la usuaria así como también podrán ser aplicados en otros trabajos de investigación y en otras Instituciones de

salud con realidades similares. Con respecto a la justificación práctica, los resultados obtenidos son útiles para poder implementar proyectos de mejora y de esta manera lograr la satisfacción de los usuarios en los diferentes departamentos donde se brindan cuidados de enfermería.

El objetivo general del estudio fue: Determinar el nivel de satisfacción de la puérpera sobre el cuidado de la enfermera en el servicio de Gineco-Obstetricia en el Hospital Regional de Huacho, 2020. Los objetivos específicos fueron primero identificar el nivel de satisfacción de la puérpera sobre el cuidado de la enfermera respecto a la dimensión biológica. Segundo, identificar el nivel de satisfacción de la puérpera sobre el cuidado de la enfermera respecto a la dimensión emocional. Tercero, identificar el nivel de satisfacción de la puérpera sobre el cuidado de la enfermera respecto a la dimensión social. Cuarto identificar el nivel de satisfacción de la puérpera sobre el cuidado de la enfermera respecto a la dimensión espiritual.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro del ámbito nacional se encontraron varios antecedentes en relación a la investigación, la cual Vásquez, efectuó un estudio en Chiclayo, que tuvo como objetivo general determinar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo en el servicio de Gineco-Obstetricia, Hospital Luis Heysen, la metodología empleada nivel descriptivo-correlacional, de diseño no experimental conformada por una muestra de 263 usuarios, se les aplicó como instrumento el cuestionario y el Servqual, los resultados obtenidos fueron que el 88.8% de los pacientes externos en el servicio de Gineco-Obstetricia se sienten satisfechos, 10% presentó una satisfacción media, también el nivel de calidad fue considerado como bueno, lo que concluye que el nivel de significancia $0,000 < 0.05$ existiendo relación entre ambas variables de estudio (8).

Así mismo Cevallos, desarrolló en la ciudad de Lima una investigación, cuyo objetivo principal fue relacionar la percepción del cuidado humanizado y la satisfacción de las pacientes puérperas en el Centro de Salud Materno Infantil "Alfonso Oramas González" Duran-Ecuador, estudio nivel descriptivo, correlacional con una muestra de 90 mujeres atendidas en promedio de un mes, empleando como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento obteniendo los siguientes datos: observó que la satisfacción del usuario por la atención recibida es bueno, cumpliendo con la expectativa del 62,2% también en las dimensiones el 62% indicaron recibir una atención amable, con buen trato hacia la paciente y familiares, el 62% manifestó que tuvieron una atención oportuna con la información correspondiente a su estado de salud y de su tratamiento, mientras el 66,7% indicaron sentirse seguras, esto concluye que la mayor parte de los encuestados no se sienten satisfechas en un 100% (9).

A su vez Montoya, desarrolló su tesis en Trujillo con el objetivo general determinar la relación entre el nivel de satisfacción con la percepción de la calidad de atención en puérperas donde, hace uso del método cuantitativo, nivel descriptivo correlacional con una muestra constituida por 64 puérperas con la ayuda la técnica de la encuesta y del cuestionario como instrumento, se obtuvo como resultado que el nivel alcanzado es satisfactorio durante el parto (68.8%) y la percepción de la calidad de atención que brinda el profesional de obstetricia en el

parto es bueno (91,3%) obteniendo una conclusión que hay una relación significativa menor de 0.05 esto significa que se acepta la hipótesis alterna (10).

Por otro lado Calderón, realizó una investigación en Tarapoto, con el objetivo determinar el nivel de satisfacción de la puérpera sobre los cuidados de enfermería, servicio de hospitalización con estudio metodológico descriptivo, trabajó la muestra con 15 puérperas en quienes utilizó un cuestionario tipo escala de Likert obteniendo como resultados del total de las puérperas encuestadas la mayoría tienen porcentajes medio en un 60% y nivel bajo en un 30% así mismo se concluye que en las dimensiones tanto de calidad de cuidados e información recibida se encuentran en porcentajes medios indicando que las puérperas no están completamente satisfechas con la atención que recibe de parte de la enfermera ya sea al trato y la interacción interpersonal (11).

De igual manera Jesús, Pinedo y Tello, elaboraron su trabajo en Lima, que tuvo como objetivo determinar la asociación entre el cuidado humanizado de enfermería y el nivel de satisfacción percibida en puérperas adolescentes atendidas en el Hospital Regional de Loreto, una investigación correlacional conformada por 30 puérperas adolescentes hospitalizadas, se utilizó el cuestionario y una lista de chequeo obteniendo como resultados, solo el 30% de las puérperas demostraron no estar satisfechas con el cuidado de la enfermera debido a que la mayoría de la población demostró un alto porcentaje sentirse satisfechas, concluyendo a que todavía existe un porcentaje mínimo de insatisfacción de las puérperas en relación al cuidado que ofrece la enfermera (12).

Sin embargo Lozano, en Lima hizo un estudio con el objetivo determinar el nivel de satisfacción de la puérpera post cesárea sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Gineco-Obstetricia, con la metodología nivel descriptiva de corte transversal con una población conformada por 54 puérperas, utilizó un instrumento tipo escala de Likert modificada que tuvo como resultados que un 44% de las puérperas están insatisfechas en cuanto a las dimensiones; en el aspecto fisiológico un 63% se encuentran satisfechas, en la dimensión emocional 44% se encuentran insatisfechas, en lo social 57% insatisfechas y en lo espiritual 54% insatisfechas donde se concluye que en el aspecto social como

espiritual existe poco interés por la preocupación del personal de enfermería para lograr una buena satisfacción en las usuarias (13).

En el contexto internacional los antecedentes de Burneo, Contento y Gonzales, Ecuador tuvo como objetivo general evaluar la atención de enfermería durante el puerperio en el servicio de Gineco-Obstetricia de un Hospital de Machala, realizaron un estudio descriptivo de corte transversal donde participaron 175 puérperas se empleó un cuestionario elaborado con el Ministerio de Salud Pública concluyendo en su estudio que un 80.6% de las madres puérperas si recibieron la atención por la enfermera en cuanto a sus necesidades fisiológicas logrando sentirse satisfechas con los cuidados recibidos (14).

En relación a Largo y Zamaniego, cuyo estudio efectuado en Ecuador, con el objetivo principal de evaluar la calidad y nivel de satisfacción en la atención de los pacientes del Centro Dialilife – Cuenca, utilizaron una metodología de nivel descriptivo de corte transversal conformada por una población de 70 usuarios donde los datos recolectados fueron obtenidos a través del cuestionario obteniendo como resultados que el 64.3% manifestaron que recibieron información por parte de la enfermera en relación a la higiene corporal, el 77.1% sobre la alimentación así mismo el 87.7% demostró una satisfacción mejor al que esperaban en relación al tiempo de espera al requerir una atención médica y el 97.2% mostró gran satisfacción por la buena relación entre el profesional de la salud y el usuario (15).

Igual manera Esteban, realizó un estudio en Guatemala, tuvo el objetivo principal de medir la satisfacción de las usuarias respecto a los cuidados de enfermería en el servicio post cesárea, con un método descriptivo de corte transversal conformada por una población de 86 usuarias, utilizó la encuesta como técnica concluyendo que la mayoría de las puérperas refieren que el personal de enfermería si brindan los cuidados en cuanto a los signos vitales se encuentran satisfechas en un 92%, si le revisaron la toalla en un 57% se encuentran satisfechas, un 38% recibieron información sobre las señales de riesgo por lo que refieren sentirse satisfechas (16).

En ese sentido Borja y Jacome, realizaron su tesis en Ecuador, el objetivo general fue determinar el nivel de atención que reciben las mujeres en el puerperio y durante el parto, trabajó con un estudio de enfoque cuantitativo descriptivo de corte transversal con una muestra total de 106 puérperas, utilizó un instrumento de service performance llegando como resultados que el 90% de las encuestadas se sintieron satisfechas y sólo un 10% tuvieron una satisfacción moderada concluyendo que un mínimo porcentaje demostró sentirse insatisfechas (17).

Por último Rivera, en Ecuador en su estudio que tuvo como objetivo identificar los cuidados de enfermería en relación al nivel de satisfacción de la mujer gestante, el método aplicado fue cualitativo y cuantitativo con un tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia, la cual aplicó la lista de chequeo por medio de la técnica de la observación llegando a las conclusiones que las madres quienes percibieron cuidado humanizado adecuado manifestaron sentirse satisfechas y al aplicar la prueba estadística no paramétrica de Chi cuadrado se concluye que el cuidado holístico de enfermería repercute en el nivel de satisfacción sentida por las madres puérperas (18).

Para definir la variable de nivel de satisfacción de las puérperas se incluyó teorías sobre satisfacción, marcos conceptuales, revistas entre otros en relación al tema.

Watson, J, en su teoría propuesta sobre el cuidado humano, explica que el cuidado de enfermería en los diferentes enfoques filosóficos y espirituales, la interacción de sus creencias así como los valores sobre la vida humana se basan en la relación interpersonal y transpersonal de enfermero – paciente (19).

Así mismo Guerrero, Meneses y De la Cruz describen que el cuidado humano que brinda la enfermera es de orden interpersonal que tiene con el paciente donde muestra deseos de ayuda y preocupación por la persona con el fin de lograr el bienestar físico, mental, sociocultural y espiritual como eje principal el don del cuidado que debe proveer de manera integral y holística, ya que todo individuo es único e indivisible y por ende debe de cuidarse en todas y cada una de sus dimensiones (20).

Watson, J, definió a 4 metaparadigmas: la salud definió como bienestar en mente, cuerpo y alma; persona: refiere a un ser inteligente, racional y autónomo que tiene la inteligencia de poder planificar su autocuidado; el entorno: es el espacio en que la persona busca ser atendido y enfermería: es el arte donde comprendemos los sentimientos del otro y a la vez poder expresarlos de forma semejante (21).

Watson explica que la interacción enfermera-paciente es cuando el cuidado es la herramienta principal de la enfermera donde el principal objetivo es responder al proceso de la salud y de la enfermedad, interrelación persona y entorno, además de los conocimientos de dichos procesos durante el cuidado de enfermería, así como sus limitantes en su propio cuidado, logrando la satisfacción máxima del usuario y la interrelación de cuidado transpersonal que es la conexión espiritual entre dos individuos, relación que debe tener la enfermera como un compromiso para proteger la dignidad humana salvaguardando y honrando el espíritu, las creencias del usuario (22).

Como uno de los elementos principales de Watson se basa en las necesidades humanas y la satisfacción de las mismas, el profesional de enfermería además de identificar satisface las necesidades biofísicas como la ventilación, alimentación y eliminación; las necesidades psicofísicas como la sexualidad, la actividad y la inactividad; las necesidades psicosociales como la autorrealización y las relaciones interpersonales de ella misma y del paciente (23).

Nivel de satisfacción de la puérpera: Es la respuesta expresada de la puérpera acerca de la sensación de bienestar, complacencia y bienestar que refiere experimentar sobre los cuidados que brinda la enfermera respecto a la dimensión biológica, emocional, social y espiritual (13).

En cuanto a la satisfacción de las pacientes durante el puerperio las actividades de las enfermeras se centran en satisfacer las expectativas de las usuarias durante su hospitalización. Por ende la meta final de los cuidados de la enfermera que recibe la puérpera es lograr satisfacer en forma directa a la paciente mediante una atención con un alto nivel de calidad en forma oportuna así mismo, la enfermera brinda a las usuarias en respuesta a sus problemas y debe ser de calidad con el fin de lograr sus expectativas durante su estancia hospitalaria (25).

Las dimensiones humanas para el profesional de enfermería son muy importantes ya que consiste en dar una atención positiva e integral a las necesidades de los usuarios quienes requieren de una praxis terapéutica y de sus cuidados en las diferentes dimensiones como:

Dimensión biológica: son las necesidades corporales y fisiológicas básicas, donde incluyen la alimentación, satisfacer la sed, eliminación, aire, abrigo, descanso y sueño, sexo, actividad física y evitación del dolor (26).

Dimensión emocional: son un conjunto de emociones que presentan las usuarias y se caracterizan por pensamientos, reacciones, sentimientos, conducta, que se manifiestan por la alegría, enojo, ira, miedo, tristeza y sorpresa (13)

Dimensión social: se basa al conjunto de factores vinculados a la interrelación con otros individuos mediante la sociabilidad inherente al individuo que conlleva a formar sociedades, producir e interiorizar cultura, y a la necesidad de intercambio afectivo con sus semejantes, manifestado en la participación grupal, y la vivencia de diversas experiencias sociales (26).

Dimensión espiritual: es la experimentación interior más profunda de la persona, en las creencias, en la fe en Dios donde la espiritualidad es un encuentro con el yo propio, un afán de darle significado a su vida y poder vivirla profundamente todo instante de nuestra vida con las personas con la cual interactuamos (13).

Por otro lado, el Ministerio de Salud define que el “puerperio normal como el periodo en que el cuerpo sufre transformaciones anatómicas y funcionales donde hará retornar progresivamente todos los cambios anatómicos regresionandolas a su estado basal. El tejido mamario es la excepción, debido a que esta fase no sólo logra su máximo desarrollo sino también su actividad” (27).

“La enfermera como profesional de la salud, debe estructurar y efectuar intervenciones, basados en una teoría disciplinar que conlleven a planificar actividades sobre los menesteres de la mujer en estado puerperal partiendo del apoyo social la misma que hace referencia no solo a la cantidad de ayuda sino también a la calidad de atención que recibe, además de la satisfacción que produce esa ayuda y las enfermeras que la brindan, todo ello dejará brindar un cuidado humanizado de forma personal de reciprocidad a la puérpera” (28).

Balderas (29) define que este periodo abarca tres etapas: “post parto inmediato: las primeras 24 horas, post parto precoz o propiamente dicho: desde el 2 al 7-10 días (primera semana) y post parto tardío: hasta los 40-45 días (regreso del ciclo menstrual)”.

Los cambios fisiológicos durante el puerperio ocasionan una serie de involuciones en el organismo de la puérpera. Estos cambios fisiológicos son: pérdida ponderal en las primeras horas, temperatura corporal, presión arterial, alteraciones urinarias, alteraciones metabólicas, alteraciones gastrointestinales, alteraciones músculo esquelética, alteraciones a nivel tegumentario, cambios mamarios, alteraciones emocionales (30).

En relación al manejo del puerperio a través de las dimensiones del cuidado integral de enfermería:

En las primeras dos horas es cuando se presentan las patologías obstétricas, es en esta fase donde se presentan los altos índices de morbilidad-materna; por ello este periodo es más significativo para prevenir y así como para poder detectar complicaciones en el post parto principalmente las hemorragias. Por lo tanto, los cuidados enfermeros se darán inmediatamente después del parto hasta el momento del alta y estos cuidados se centraran en reconocer factores relacionados a hemorragias post parto como valorar presión arterial y pulso materno, cada una de las funciones vitales serán valoradas las dos primeras horas cada 15 minutos después de producido el alumbramiento, posteriormente cada 6 horas durante las primeras 24 horas, detectando valores de la presión sanguínea mayor o igual a 140/90 mmHg, o signos de hipotensión; Evaluar cada 15 minutos la contractibilidad uterina, la altura uterina, así como las características de loquios y/o sangrado, características de suturas, heridas operatorias (cesáreas), episiorrafia y/o desgarros en caso de parto vaginal; evaluar: mamas, edemas y reflejos osteotendinosos; Dar inicio al alojamiento conjunto madre-niño si no existen contraindicaciones maternas o del neonato; fomentar la lactancia materna exclusiva, tratar de brindar temperatura adecuada para el alojamiento conjunto; verificar que la puérpera haya entendido los signos de alarma del puerperio y donde acudir en caso de presentarse algunos de estos; nutrirse

inmediatamente después del parto; aplazar el comienzo de la ingesta de alimentos hasta después de 12 horas, en pacientes cesareadas; brindar información sobre los cuidados, higiene corporal, actividad sexual, dar orientación/consejería sobre cómo identificar signos de alarma y aplicar método anticonceptivo (30).

III. METODOLOGÍA

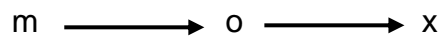
3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

El presente estudio fue de tipo descriptivo debido a que se detalla el comportamiento de la variable estudiada, tal y como se observa en la realidad (31).

Diseño de investigación:

La investigación fue mediante el diseño no experimental el cual significa que las variables no fueron manipuladas para algún experimento, de corte transversal información obtenida en un periodo de tiempo determinado y de nivel descriptivo donde se muestran con tablas de frecuencias y porcentajes de forma descriptiva en base a la realidad planteada.



Dónde:

m = muestra

o = observación

x = satisfacción

3.2 Variables y operacionalización de variables

Variable satisfacción

Definición conceptual: Es el sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.

Definición operacional: es la manifestación de bienestar, placer y agrado de las púerperas respecto al cuidado de enfermería en las dimensiones biológicas, emocionales, sociales y espirituales

Población y muestra

La población estuvo constituida por 260 puérperas lucidas y orientadas en tiempo, espacio y persona del servicio de Gineco-Obstetricia que fueron atendidas durante el mes de julio del 2020, cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión, en la cual se aplicó muestreo probabilístico por conveniencia con la siguiente fórmula:

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

Dónde:

N: tamaño poblacional finita de 260.

Z2: nivel de confianza 95% que es igual a 1.96 valor de la distribución normal estándar.

p: proporción igual a 0.5.

q: (1 - 0.5).

e: error estándar igual a 0.05.

Reemplazando fórmula:

$$\frac{260 * (1.96)^2 * 0.5 (1- 0.5)}{260 - 1 * (0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.5 (1- 0.5)} = 154$$

Fórmula de Muestra Ajustada

$$n_f = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

$$n_f = 97$$

Muestra: Estuvo conformada por 97 puérperas.

Criterios de inclusión: Puérperas hospitalizadas en el servicio de Gineco-Obstetricia, que no presenten problemas mentales, y que acepten voluntariamente colaborar con la presente investigación.

Criterios de exclusión: Puérperas hospitalizadas que no deseen colaborar voluntariamente y que presentan problemas mentales.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnica

La técnica de recolección de datos fue la encuesta en relación al nivel de satisfacción de las usuarias puérperas que se encuentran hospitalizadas.

Instrumentos

El instrumento para recolección de datos fue el cuestionario estructurado, tipo escala de Likert utilizado de la investigación de Lozano (13), con un total de 36 preguntas divididas en cuatro dimensiones:

Dimensión Biológica	:	01-13	=	13 preguntas
Dimensión Emocional	:	14-24	=	11 preguntas
Dimensión Social	:	25-32	=	08 preguntas
Dimensión Espiritual	:	33-36	=	04 preguntas

Los reactivos tuvieron una puntuación en escala de Likert en la que:

Siempre	:	3 puntos
A veces	:	2 puntos
Nunca	:	1 puntos

El instrumento tuvo un valor mínimo de 36 y un valor máximo 144, divididos en 3 niveles de satisfacción:

- Nivel de Satisfacción Alto: 109 a 144 puntos
- Nivel de Satisfacción Medio: 73 a 108 puntos
- Nivel de Satisfacción Bajo: 36 a 72 puntos

3.4 Procedimiento.

Se realizó la coordinación correspondiente con la jefa del Departamento de Enfermería del Servicio de Gineco-Obstetricia, la solicitud de permiso dirigido al Director del Hospital Regional de Huacho para realizar la aplicación del instrumento a las usuarias puérperas hospitalizadas a quien se les entregó de manera presencial el consentimiento informado y los cuestionarios explicándoles el motivo de las encuestas y que los datos que proporcionarán se mantendrán en reserva.

3.5 Método de análisis de datos

La investigación cuyos datos recolectados fueron codificados y procesados por SPSS versión 25 para luego ser analizados mediante cuadros estadísticos descriptivo porcentual mostrando los resultados en tablas de frecuencias.

El procesamiento de los datos se realizó a través de un análisis cuantitativo, de enfoque descriptivo en el cuestionario, la cual se utilizó el método de stanones para medir el nivel de satisfacción en rangos de alto, medio y bajo según la puntuación obtenida.

3.6 Aspectos éticos.

Así mismo en el estudio se tuvo en cuenta los principios bioéticos que forma parte de toda investigación considerando a la autonomía como el respeto a ser libre de opinar de decidir a formar parte de la investigación mediante el consentimiento informado, en cuanto a la no maleficencia se le explicó a todas las usuarias puérperas hospitalizadas que dicho estudio no ocasionará ningún daño perjudicial a su salud y solo serán utilizados para fines académicos, con completa confidencialidad, en la beneficencia que consiste en hacer el bien que las puérperas se sientan satisfechas con los cuidados enfermeros que reciben por parte de estos profesionales de la salud, y en la justicia que todos las usuarias puérperas reciban un trato digno sin ninguna discriminación manteniendo siempre el respeto a su integridad física, emocional y social.

IV. RESULTADOS

Tabla 1 Satisfacción de la puérpera sobre el cuidado de la enfermera en el servicio de Gineco-Obstetricia en el Hospital Regional de Huacho, 2020.

Variable 1 Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
	97	100%
Medio	88	90,7
Alto	9	9,3

Fuente: cuestionario de satisfacción de la puérpera sobre el cuidado de enfermería.

El nivel de satisfacción de la puérpera sobre el cuidado de la enfermera en el servicio de Gineco-Obstetricia en el Hospital Regional de Huacho, es de nivel medio en un 90.7% (88) y el 9.3% (9) en nivel alto.

Tabla 2 Satisfacción de la puérpera sobre el cuidado de la enfermera en la dimensión biológica en el servicio de Gineco-Obstetricia en el Hospital Regional de Huacho, 2020.

Dimensión 1: Biológico	Frecuencia	Porcentaje
	97	100%
Medio	95	97,9
Alto	2	2,1

Fuente: cuestionario de satisfacción de la puérpera sobre el cuidado de enfermería.

El nivel de satisfacción de la puérpera sobre el cuidado de la enfermera respecto a la dimensión biológica fue de nivel medio en el 97.9% (95) de las encuestadas y en nivel alto en 2.1% (2).

Tabla 3 Satisfacción de la puérpera sobre el cuidado de la enfermera en la dimensión emocional en el servicio de Gineco-Obstetricia en el Hospital Regional de Huacho, 2020.

Dimensión 2: Emocional	Frecuencia	Porcentaje
	97	100%
Medio	94	96,9
Alto	3	3,1

Fuente: cuestionario de satisfacción de la puérpera sobre el cuidado de enfermería.

El nivel de satisfacción de la puérpera sobre el cuidado de la enfermera respecto a la dimensión emocional, fue que el 96.9% (94) de las puérperas expresan una satisfacción de nivel medio, mientras que el 3.1% (3) un nivel de satisfacción alto.

Tabla 4 Satisfacción de la puérpera sobre el cuidado de la enfermera en la dimensión social en el servicio de Gineco-Obstetricia en el Hospital Regional de Huacho, 2020.

Dimensión 3: Social	Frecuencia	Porcentaje
	97	100%
Medio	91	93,8
Alto	6	6,2

Fuente: cuestionario de satisfacción de la puérpera sobre el cuidado de enfermería.

El nivel de satisfacción de la puérpera sobre el cuidado de la enfermera respecto a la dimensión social, donde el 93.8% (91) del total de las puérperas manifestaron un nivel medio de satisfacción y el 6.2% (6) un nivel alto.

Tabla 5 Satisfacción de la puérpera sobre el cuidado de la enfermera en la dimensión espiritual en el servicio de Gineco-Obstetricia en el Hospital Regional de Huacho, 2020.

Dimensión 4: Espiritual	Frecuencia	Porcentaje
	97	100%
Medio	59	60,8
Alto	38	39,2

Fuente: cuestionario de satisfacción de la puérpera sobre el cuidado de enfermería.

El nivel de satisfacción de la puérpera sobre el cuidado de la enfermera respecto a la dimensión espiritual en donde el 60.8% (59) del total de las puérperas manifestaron un nivel medio y el 39.2% (38) un nivel alto de satisfacción.

V. DISCUSIÓN

La satisfacción del usuario de los establecimientos de salud viene siendo un gran reto en las diversas entidades, ya que día a día se elevan los estándares de calidad en las diferentes áreas de las Instituciones de salud, el mismo que es un pilar para la atención de los usuarios pues propicia una pronta recuperación del paciente y en el área de la investigación, las puérperas son un grupo etario, la cual atraviesan varios cambios fisiológicos y hormonales, la cual puede afectar seriamente el estado de ánimo, la conducta y percepción del entorno, por ende se puede ver afectada la satisfacción de las usuarias de estos servicios y a continuación se expresan los resultados del estudio de investigación, comparándolo con estudios previos a la variable.

El Nivel de satisfacción de la puérpera sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería del servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Regional de Huacho, es medio con 90.7%(88) de las encuestadas con una inclinación a un nivel de satisfacción alto, donde se marca la moda a una satisfacción media en todas las dimensiones (Biológica, Emocional, Social, Espiritual), además que existen estudios a nivel Internacional, Nacional y Regional en donde miden la misma variable y en los cuales se encuentran semejanzas, como es el estudio de Borja y Jácome, Largo y Samaniego, en Ecuador, en el que el 90% y 97.2% respectivamente de las encuestadas se sintieron satisfechas con los cuidados brindados por el personal de enfermería y la buena interrelación enfermera paciente, además de la alimentación e higiene del paciente mostraron una buena satisfacción de acuerdo a sus estudios, siendo casi similares el número de encuestados, y se pueden encontrar diferencias en el estudio de Calderón y Lozano en Perú, la cual diverge con el presente estudio ya que muestra un nivel bajo de satisfacción en un 30% y 44% respectivamente en los que se puede apreciar que las dimensiones social y espiritual están siendo afectadas por una insatisfacción del usuario lo que puede conllevar a un desequilibrio en el estado de salud del paciente.

Además que la suma de los metaparadigmas de Jean Watson, sostiene que para que haya una buena interacción enfermera-paciente se tienen que cumplir con todos los estándares de calidad para conllevar a la satisfacción, sin embargo en el presente estudio hay un nivel de satisfacción medio se puede decir que la enfermera tiene el compromiso para proteger la vida humana y además de reconocer las necesidades del ser humano tanto biofísicas como psicofísicas, psicosociales e interpersonales que en la práctica conjunta de todas estas puede llegar a brindar un buen cuidado.

En el aspecto de la dimensión biológica, se encuentra el 97.9% (95) de los encuestados, presenta una satisfacción media, con respecto a esta dimensión lo que sugiere que la enfermera cumple con satisfacer las necesidades básicas de las puérperas que son atendidas en dicho nosocomio; dichos resultados converge con el estudio de Esteban en Guatemala, en la cual un 92% de las puérperas se encuentran satisfechas con respecto a las necesidades biológicas del ser humano, de igual manera convergen con los estudios de Burneo, Contento y Gonzales en Ecuador, donde la satisfacción de puérperas en el nivel fisiológico es de un 80.6%.

En tal sentido, los resultados manifestaron que reciben la atención de enfermería de manera oportuna con respecto a esta dimensión, se sabe que Watson, en su teoría nos hace hincapié en las necesidades del ser humano y en este estudio se demuestra que la enfermera identifica cuales son las necesidades humanas que requieren atención por parte de enfermería y las aplica en los cuidados diarios que proporcionan en la mujer durante la etapa de puerperio. Esta dimensión biológica abarca las necesidades corporales, todo lo relacionado con los sistemas gastrointestinales, cardiovasculares, urinarios entre otros.

En la dimensión Emocional, se obtuvo como resultado que un 96.9% (94) de las puérperas encuestadas tienen un nivel de satisfacción medio, con tendencia a alta ya que el profesional de enfermería se preocupa por la situación de la parturienta

y le permite demostrar sus sentimientos y emociones durante la intervención enfermera-paciente, mostrando un alto nivel de satisfacción. Este estudio diverge con el estudio de Lozano donde el 44% de las encuestadas tienen insatisfacción con respecto a esta dimensión y nos refiere que la falta de respeto y preservar su intimidad juegan un rol importante durante el control de las emociones.

Tal que, Watson en su Teoría del Cuidado Humanizado hace reconocer a la persona como un ser social que mantiene relaciones interpersonales importantes para la satisfacción de sus necesidades de autorrealización, lo que se cumple en el rol del profesional de enfermería del departamento de Gineco-Obstetricia del Hospital Regional de Huacho.

Se puede apreciar que en la Dimensión Social, se obtuvo que el 93.8% (91) de las encuestadas tienen una satisfacción media, con tendencia a alta donde se puede evidenciar que el profesional de enfermería del departamento de Gineco-Obstetricia se preocupa por sus creencias, tradiciones, cultura y valores de cada usuario del servicio de salud, lo que diverge con el estudio de Lozano en Lima, donde el 57% de las encuestadas están insatisfechas con respecto a esta dimensión, que se puede deber a la falta de empatía y comunicación enfermera-paciente.

Cabe mencionar que el ser humano es un ser social, la cual Watson asume al ser humano como un ser racional e inteligente que se basa de la interrelación con sus semejantes para llegar a un estado óptimo de salud, en tanto la enfermera juega un papel muy importante en la salud de este, ya que el satisfacer sus necesidades mediante los cuidados de enfermería logra que el usuario se sienta mejor consigo mismo, con sus semejantes y el entorno, lo que se puede apreciar en el presente estudio es que la enfermera permite las relaciones sociales con el entorno del paciente e interactúa con ellos para lograr un estado óptimo de salud.

Con respecto a la Dimensión Espiritual en esta investigación se encontró que el 60,8% (59) de las participantes tienen una satisfacción media, ya que la enfermera, no respeta las creencias religiosas de cada usuaria, además no acompaña en sus oraciones a la puérpera mostrando insatisfacción con el cuidado enfermero que brindan durante la estadía de las puérperas en el servicio, este estudio tiene convergencia con Lozano, en la cual el 54% de las puérperas son insatisfechas con respecto a la dimensión espiritual

Además en el presente estudio las enfermeras del Hospital Regional de Huacho no muestran deseos de ayuda y preocupación por la persona, sabiendo que la falla de alguna de estas dimensiones se puede producir un desequilibrio en la satisfacción de la usuaria puérpera resquebrajando la apreciación del cuidado en relación a la calidad en la atención.

VI. CONCLUSIONES

1. El nivel de satisfacción de las puérperas con respecto al cuidado de la enfermera del servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Regional de Huacho, es de predominio medio.
2. El nivel de satisfacción de las puérperas con respecto a la dimensión biológica, el mayor porcentaje alcanzado fue medio.
3. El nivel de satisfacción de las puérperas con respecto a la dimensión emocional, es de predominio medio.
4. El nivel de satisfacción de las puérperas con respecto a la dimensión social, sobresale el nivel medio.
5. El nivel de satisfacción de las puérperas con respecto a la dimensión espiritual, se obtuvo un nivel medio

VII. RECOMENDACIONES

Al Departamento de Enfermería

- Promover capacitaciones sobre comunicación efectiva interpersonal enfocada no solo en el nivel intelectual sino también emocional que permitan al personal de Enfermería desarrollar habilidades conducentes a mejorar la calidad de la atención la misma que se verá reflejado en la satisfacción de los usuarios.

A las enfermeras del servicio de Gineco-Obstetricia:

- Incluir en la atención del usuario a los familiares, para así lograr cumplir con los estándares de la calidad de atención del usuario.
- Fomentar la investigación abordando nuevas variables y los resultados contribuyan a la mejora continua.

REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Relación entre la satisfacción con el sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes. [internet]. Ginebra: OMS; 2020. [citado octubre, 2020]. Disponible en <https://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401-ab/es/>
2. Lázaro I, Rodríguez S, Martínez J. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón. Rev. Med. Electrón. [Internet]. 2018 [citado 8 de oct 2020]; 40(4): 1002-1010. Disponible en <http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v40n4/rme080418.pdf>
3. Pérez C, Ortiz M, Llantá M, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cubana Salud Pública. [Internet]. 2018 [citado 8 de oct 2020]; 34(4): 82-90. Disponible en http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013
4. Organización Mundial de la Salud. Mortalidad materna. [internet]. Ginebra: OMS; 2020. [Citado octubre, 2020]. Disponible en https://www.who.int/maternal_child_adolescent/topics/maternal/maternal_perinatal/es/
5. Ministerio de salud. Informe de encuesta de satisfacción realizada a las usuarias de atención de parto en el Hospital Santa Rosa. Perú: Minsa; 2017 [citado octubre, 2020]. Disponible en http://190.102.131.45/calidad/images/pdf/usuariosparto/2017/SEGUNDO_TRIMESTRE.pdf
6. Miller M. y Sánchez K. Grado de satisfacción de la mujer sometida a cesárea en relación al cuidado que brinda la enfermera en el Hospital Belén. [Tesis para optar el grado de licenciada en enfermería]. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2017. Disponible en http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1680/1/RE_ENFER_GRA DO.SATISFA-MUJER-CESARIA_TESIS.pdf
7. Unidad de Epidemiología y Salud Ambiental. Boletín epidemiológico. [internet]. Perú: UESA; 2020. [citado octubre, 2020]. Disponible en

- https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:YXnTR_-XGYJ:https://www.hdhuacho.gob.pe/WEB/descargas_epi/boletin/2020/BO_L_SEM_05.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe
8. Vásquez O. Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en el servicio de Gineco-Obstetricia, Hospital Luis Heysen Chiclayo. [Tesis para optar el grado de licenciada en enfermería]. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo; 2020. Disponible en http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47262/V%c3%a1squez_SOA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 9. Cevallos C. Percepción del Cuidado Humanizado y Satisfacción de las Pacientes Puérperas atendidas en el Centro de Salud Materno Infantil “Alfonso Oramas González” Duran – Ecuador. [Tesis para optar el grado de maestría en gestión de los servicios de salud]. Piura: Universidad Cesar Vallejo; 2020. Disponible en http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46832/Cevallos_MCI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 10. Calderón F. Nivel de satisfacción de la puérpera inmediata sobre los cuidados de enfermería. Servicio de hospitalización. Hospital rural – picota. [Tesis para optar el grado de licenciada en enfermería]. Tarapoto: Universidad Alas Peruanas; 2018. Disponible en http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/10086/1/T059_43326176_T.pdf
 11. Montoya Z. Nivel de Satisfacción relacionado con la percepción de la Calidad de Atención en puérperas, Hospital Distrital Vista Alegre. [Tesis para optar el grado de maestría en gestión de los servicios de salud]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo; 2020. Disponible en http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45213/Montoya_SZM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 12. Jesús L., Pinedo J. y Tello C. Cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción percibida en puérperas adolescentes atendidas en el Hospital Regional Loreto. [Tesis para optar el grado de maestría en gestión pública]. Loreto: Universidad Peruana Unión; 2017. Disponible en https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/486/Jesus_Tesis_e_sPECIALIDAD_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y

13. Lozano E. Nivel de satisfacción de la puérpera post cesárea sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de gineco - obstetricia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. [Tesis para optar el título de especialista en enfermería en emergencias y urgencias]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017. Disponible en http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:SegXc-BrOgYJ:cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7307/Lozano_me.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe
14. Burneo G, Contenido B, Gonzales V. Atención de enfermería durante el puerperio en un hospital de Machala, Ecuador. Enfermería Investiga, Investigación, Vinculación, Docencia y Gestión. [Internet]. 2018 [citado 7 de oct 2020]; (3)(1), 21-25. Disponible en <http://dx.doi.org/10.29033/ei.v3n1.2018.05>.
15. Largo C. y Zamaniego M. Calidad y nivel de satisfacción en la atención de los pacientes del Centro De Dialilife – Cuenca. Tesis para optar el grado de licenciado en enfermería]. Ecuador: Universidad de Cuenca; 2018. Disponible en <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30385/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N.pdf>
16. Esteban B. cuidados de enfermería en el servicio de Poscesárea, Hospital Nacional, Mazatenango, Suchitepéquez, Guatemala. [Tesis para optar el grado de licenciada en enfermería]. Guatemala: Universidad Rafael Landívar; 2017. Disponible en <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjr/2018/09/02/Esteban-Brenda.pdf>
17. Borja D. y Jacome A. Evaluación del nivel de satisfacción de las mujeres con atención que reciben durante el parto y puerperio inmediato en el área de partos del Sub Centro de Salud Augusto Egas en Santo Domingo de los Tsáchilas. [Tesis para optar el grado de licenciada en enfermería]. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Santo Domingo; 2017. Disponible en https://issuu.com/pucesd/docs/tesis_borja-j_come

18. Rivera C. Cuidados de enfermería en el parto humanizado y su incidencia en el nivel de satisfacción de la mujer gestante. [Tesis para optar el grado de licenciada en enfermería]. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato; 2017. Disponible en <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28702/1/CINTIA%20MARIBEL%20RIVERA%20N%C3%9A%C3%91EZ.pdf>
19. Santana de Freitas J, Bauer de Camargo A, Minamisava R, Queiroz A, Gomes de Sousa A. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Rev. Latino-Am. Enfermagem. [Internet]. 2016 [citado 7 de oct 2020]; 22(3), 454-460. Disponible en 10.1590/0104-1169.3241.2437
20. Urra E, Jana A, García M. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. Rev. Cienc. Enferm. [Internet]. 2011 [citado 15 de oct 2020]; 17(3), 11-23. Disponible en https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95532011000300002&script=sci_arttext&tIng=e
21. Guerrero R, Meneses M, De la Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima Callao, 2015. Rev. Enferm. Herediana. [Internet]. 2016 [citado 15 de oct 2020]; 9(2), 127-136. Disponible en <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>
22. Rivera N. Cuidado humano de Jean Watson. [Internet]. [actualizada noviembre 2013, citado octubre 2020]. Disponible en <https://es.slideshare.net/Modelos09/cuidado-humano-de-jean-watson#:~:text=METAPARADIGMAS%20PERSONA%20Considera%20la%20persona,y%20libre%20de%20tomar%20decisiones.>
23. Raile M. y Marriner A. Modelos y teorías en enfermería séptima edición. [Internet]. Elsevier España: Barcelona; 2011. [citado octubre 2020]. Disponible en file:///C:/Users/PROPIETARIO/Downloads/Modelos_y_teorias_en_enfermeria_7ed_medi.pdf

24. Andamayo M., Orosco G. y Torres Y. Cuidado humanizado de la enfermera según la teoría de Watson, en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza. [Tesis para optar el grado de maestría en enfermería]. Lima: Universidad Privada Cayetano Heredia; 2017. Disponible en http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3532/Cuidado_AndamayoQuito_Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y
25. Ministerio de salud. Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud. [Internet]. [actualizada agosto 2002, citado octubre 2020]. Disponible en <file:///C:/Users/PROPIETARIO/Downloads/07%20%20Encuesta%20Usuarios%20Externos.pdf>
26. Cárdenas R., Coveñas C. y García J. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del hospital Hipólito Unanue Lima. [Tesis para optar el título de especialista en enfermería]. Lima: Universidad Privada Cayetano Heredia; 2017. Disponible en http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1405/Calidad_CardenasMatto_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
27. Ministerio de salud. Protocolo de atención del puerperio fisiológico. Nicaragua: Minsa; 2014 [citado octubre, 2020]. Disponible en https://www.paho.org/nic/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=publicaciones-antteriores&alias=171-iv-normas-y-protocolo-para-la-atencion-prenatal-parto-y-puerperio&Itemid=235
28. Moreno C, Rincón T, Arenas Y, Sierra D, Cano A, Cárdenas D. La mujer en posparto: un fenómeno de interés e intervención para la disciplina de enfermería. Rev. Cuidarte. [Internet]. 2017 [citado 7 de oct 2020]; 5(2), 47-749. Disponible en doi: <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v5i2.86>
29. Balderas A. Clasificación y etapas de puerperio. [Internet]. [actualizada octubre 2013, citado octubre 2020]. Disponible en <https://es.slideshare.net/axelbalderas3/clasificacionpuerperio>
30. Ministerio de salud. Norma General Técnica N° 00179 para la Atención Integral en el Puerperio. Santiago: Minsal; 2015 [citado octubre, 2020].

31. Valderrama S. Pasos para elaborar proyectos de investigación. Lima, Perú: San Marcos E. I. R. L., editor; 2012.
32. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. Metodología de la investigación. 6ª ed. Santa Fe, México: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana; 2014.
33. Wagner D, Washigton C. "Patient Satisfaction with post partim teaching Methods". Florida, 2016
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4944458/>
34. Jam Adah S, Nagger N, Mohamed H. "Woman' S perspectives regarding the Quality of Care", Lambert Academia publishing, Egypt, 2016
https://www.researchgate.net/publication/308749469_Women's_Perspectives_Regarding_the_Quality_of_Postpartum_Nursing_Care
35. Coutinho E, et al. "Nurses puerperal mothers interaction searching for cultural core", Revista Brasileña Enfermería vol 72 N° 4, Brasilia, Brasil 2019.
https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672019000400910
36. Figuerredo et al "Pain in the inmediate puerperium nursing care contribution". Revista Brasileira Enfermería vol 71 N° 3, Brasilia, Brasil 2018.
https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-71672018000901343&script=sci_arttext
37. Rahmayana I , Sri T, Nelwati, "Nurses.patients interaction model and outpatients, satisfaction, on nursing care" Indonesia , 2018
<http://medcraveonline.com/NCOAJ/NCOAJ-05-00123.pdf>
38. Huwe V, "Evidence Based postpartum care that Improves patient satisfaction" , San Francisco, EEUU, 2016
https://bchsfoutreach.ucsf.edu/sites/bchsfoutreach.ucsf.edu/files/handouts/PP%20Care%20and%20Pt%20Satis_PP%20Final%20Handout_VH_4.19.2018.pdf
39. Anderson, Lynn Social Support "Satisfaction as a protective factor for pastpartum Maternal Distress", Denver, EEUU. 2019
<https://digitalcommons.du.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2644&context=etd>

40. Barrantes E. "Level of satisfaction of the user in the puerperium service with respect to the care provided by the nursing professional", at the health Center Santa Rosa, Ayacucho, Peru 2016.
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1114472?lang=en>
41. Perez E., et al "Satisfaction in low risk puerperal Woman Obstetrician versus midwife", Madrid, España 2017.
<https://www.federacion-matronas.org/wp-content/uploads/2018/01/original-puerperas-de-bajo-riesgo.pdf>
42. Carrillo R, et al "Satisfaction with the quality of care in woman in post partum period in a tertiary care hospital", Canarias, España 2016.
<https://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?sid=cd43c1ed-74cd-4fb1-9947-836a1f8fa1c6%40sessionmgr4007&vid=2&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZSdzY29wZT1zaXRI&lg=1&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmUmc2NvcGU9c2l0ZQ%3d%3d#AN=116286931&db=a9h>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de la Variable

Tabla 1: Operacionalización de nivel de satisfacción de la puérpera sobre el cuidado de la enfermera

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	VALOR FINAL
Nivel de satisfacción de la puérpera sobre el cuidado de la enfermera.	Es el sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad, la cual está dividida en 4 dimensiones: biológica, emocional, social y espiritual (13)(26).	Es la manifestación de bienestar, placer y agrado de las puérperas respecto al cuidado de enfermería en las dimensiones biológicas, emocionales, sociales y espirituales	Dimensión biológica	<ul style="list-style-type: none"> – Alivio del dolor – Higiene – Nutrición – Eliminación – Descanso y sueño – Termorregulación – Movilidad 	Escala Ordinal	ALTO (Siempre)
			Dimensión emocional	<ul style="list-style-type: none"> – Respeto – Empatía – Afecto – Aceptación – Responsabilidad 		MEDIO (a veces)
			Dimensión social	<ul style="list-style-type: none"> – Relación puérpera neonato y – Relación puérpera entorno y – Relación puérpera y familia – Relación 		BAJO (nunca)

puérpera y
equipo de salud

Dimensión
espiritual

- Necesidad de propósito
- Necesidad de amor
- Necesidad de creencias

Elaboración propia.

Anexo 2: instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA PUÉRPERA SOBRE EL CUIDADO DE LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE GINECO-OBSTETRICIA, HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO, 2020

El cuestionario tiene por objetivo determinar el nivel de satisfacción de la puérpera sobre el cuidado de la enfermera, por ello les pido su colaboración para recabar información que será de mucha ayuda para conocer su opinión sobre la atención que recibió de la enfermera, en el servicio de Gineco-Obstetricia y nos ayudará en la elaboración de nuestra tesis por lo cual, agradezco su sinceridad en las respuestas, porque de ella depende la veracidad de los resultados. El cuestionario es anónimo.

I.DATOS GENERALES

Edad:

Entre 18 a 22 años..... () Entre 23 a 27 años..... () Entre 28 a 32 años..... () Entre 33 a 37 años..... () Más de 38 años... ()

II. INSTRUCCIONES

- 1) Lea cuidadosamente el cuestionario antes de marcar su respuesta.
- 2) Marque con un (X) la casilla correspondiente a la respuesta que considere correcta o adecuada.
- 3) Se presentan tres alternativas de las cuales solo debe marcar una por cada pregunta, y son las siguientes: Siempre (S) A veces (AV) Nunca (N)
- 4) Asegúrese de responder todas las preguntas.
- 5) Cualquier duda consulte con la responsable.

Marque con una (X) en la alternativa que considere que mejor expresa su opinión en cuanto a la satisfacción que sintió al ser atendida por la enfermera.

ÍTEMS	ENUNCIADO	RESPUESTAS		
		S	AV	N
1.	La enfermera es lo más amable posible cuando realiza procedimientos que me duele			
2.	Considero que la enfermera es despreocupada en cuanto a que mis necesidades de higiene sean atendidas.			
3.	Recibo orientación de la enfermera sobre los alimentos que debo consumir			
4.	La enfermera me brinda un ambiente tranquilo, sin ruidos para descansar			
5.	La enfermera me pregunta sobre la frecuencia y característica de mis deposiciones y orina.			
6.	Al ingresar al servicio la enfermera la saluda sin llamarla por su nombre o apellido			
7.	Recibo educación de la enfermera sobre la importancia de la pronta deambulaci3n.			
8.	Cuando usted tiene dolor la enfermera demora en acudir			
9.	La enfermera supervisa y controla la higiene en la zona vaginal.			
10.	La enfermera no controla si ingerí alimentos			
11.	La enfermera entra en las noches prendiendo todas las luces			
12.	La enfermera no me palpa el abdomen.			
13.	La enfermera no me controla constantemente la temperatura			
14.	La enfermera me desmotiva a la realizaci3n de deambulaci3n.			
15.	La enfermera me escucha con desinterés al momento de hablarle de mis problemas.			
16.	La enfermera me brinda desconfianza para expresar mis preocupaciones			
17.	El trato que brinda la enfermera es preferencial para algunas			
18.	La enfermera busca mi colaboraci3n para mi cuidado.			
19.	Se ha preservado su intimidad durante su aseo personal o cuando la atendían (curas, sondajes, otros)			
20.	La enfermera me habla con voz suave y clara.			

21.	Me permite la enfermera expresar mis sentimientos y emociones.			
22.	La enfermera me explica todo con palabras que entiendo			
23.	Durante su estancia hospitalaria, la enfermera no explica el porqué de cada procedimiento antes de su realización			
24.	Recibe usted información de la enfermera sobre la técnica correcta de lactancia materna.			
25.	La enfermera propicia la interrelación con las demás puérperas			
26.	La enfermera le presenta al equipo de salud			
27.	La enfermera facilita el contacto de usted con su hijo.			
28.	La enfermera les explica a sus familiares sobre su estado de recuperación			
29.	Recibe sesiones educativas de enfermería en el servicio.			
30.	La enfermera no la acompaña durante la visita del médico.			
31.	La enfermera me pregunta sobre las metas que pienso para mi vida.			
32.	Cuando la enfermera se acerca no brinda un abrazo ni una palmada en la espalda			
33.	Cuando estoy rezando o realizando algún acto religioso, la enfermera me interrumpe para continuar sus actividades.			
34.	La enfermera se muestra preocupada si estoy conforme con mi rol de madre.			
35.	La enfermera me acompaña en mis momentos de oración.			
36.	La enfermera muestra algún tipo de impedimento sobre la presencia de imágenes religiosa			

MUCHAS GRACIAS

Anexo 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....identificad
o con DNI.....acepto participar voluntariamente en las
encuestas de la investigación titulado “Nivel de satisfacción de la puérpera sobre
el cuidado de la enfermera, servicio de Gineco-Obstetricia, Hospital Regional de
Huacho, 2020”.

Habiendo comprendido cada una de las preguntas y con la información brindada
por las investigadoras quienes me han comunicado de forma clara y precisa
dándome la oportunidad de preguntar y responder a mis dudas.

Finalmente, los datos que se obtengan se manejaron con absoluta
confidencialidad y será usado solo para dicha investigación teniendo en cuenta
que no me causará ningún daño a mi salud.

En la cual firmo este documento como prueba de consentimiento.

Firma del participante

DNI:

Fecha: _____



GOBIERNO REGIONAL DE LIMA

"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"



HOSPITAL REGIONAL HUACHO

DEPARTAMENTO DE GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA

CONSTANCIA

El Jefe del Departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Huacho Red de Salud Huaura Oyón Dr. Néstor Bravo García, hace constar que:

Srta. Ayala Retuerto Natalia Mafalda

Srta. Jiménez Maguiña Noemí Yanina

Alumnas de la facultad de Enfermería de la Universidad Cesar Vallejo, han desarrollado el trabajo de Investigación: "Nivel de Satisfacción de la puerpera sobre el cuidado de enfermería en el Servicio de Gineco-Obstetricia". Dicho trabajo se ha realizado en las instalaciones de nuestro Departamento de Gineco-Obstetricia durante el mes de noviembre a Diciembre del año 2020, habiendo culminado satisfactoriamente.

Se expide la presente constancia a solicitud de las interesadas, para fines académicos.

Huacho, 21 de Enero del 2021


GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
DIRECCION REGIONAL DE SALUD DE LIMA
HOSPITAL HUACHO HUAURO OYON S.B.S
NESTOR RUFINO BRAVO GARCIA
C.M.P. Nº 25624 R.N.E. Nº 19082
EFE DEL DPTO GINECO-OBSTETRICIA



