



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Facultad de Ciencias Médicas

Carrera de Medicina

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

Proyecto de investigación
previo a la obtención del título
de Médico

Autoras:

María del Carmen Muso Guanoluisa

CI: 0302446539

Correo electrónico: maricarmen.muso@gmail.com

Lourdes Carolina Orozco Pilatuña

CI: 0604850131

Correo electrónico: carolinaorozco53@gmail.com

Director:

Dr. Julio César Jaramillo Monge

CI: 0703797233

Cuenca - Ecuador

08-enero-2020



Resumen:

Antecedentes: la satisfacción del usuario/paciente es aquella experiencia epistemológica basada en expectativas previas y comportamiento del servicio, influenciada por perspectivas, valores morales, cultura, necesidades personales y la estructura sanitaria.

Objetivo: determinar la satisfacción percibida por las usuarias sobre los cuidados del parto y puerperio inmediato y mediato en el servicio de obstetricia del HVCM, 2019.

Metodología: estudio observacional, descriptivo, de corte transversal, para determinar el nivel de satisfacción percibida usuarias en el servicio de obstetricia del HVCM. Se utilizó la escala COMFORTS. El análisis estadístico empleó distribución de frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central.

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

Conclusiones: la dimensión con mayor nivel de satisfacción fue los cuidados durante el periodo del parto y la dimensión con menor nivel de satisfacción fue los cuidados del RN. Los principales factores que causan insatisfacción son: información recibida, atención brindada a la persona de apoyo, tiempo que paso la enfermera enseñando a la pareja los cuidados de la puérpera y RN, manejo del RN ante un atragantamiento, aseo y la cantidad y calidad de comida durante su hospitalización.

Palabras claves: Satisfacción del usuario. Evaluación de la satisfacción. Percepción. Obstetricia. Parto. Puerperio.



Abstract:

Background: user/patient satisfaction is that rational or epistemological experience based on previous expectations and the behavior of the service, it is influenced by perspectives, moral values, culture, personal needs and the health structure as such.

Objective: to determine the satisfaction perceived by the users about the care of childbirth and immediate and mediated postpartum care in the obstetrics service of the Vicente Corral Moscoso Hospital, 2019.

Methodology: an observational, descriptive, cross-sectional study, to determine the level of satisfaction perceived by users, about the care of childbirth and immediate and mediated postpartum care, in obstetrics service of the Vicente Corral Moscoso Hospital. The COMFORTS scale was used. In the statistical analysis, frequency distribution, percentages and measures of central tendency were used.

Results: The predominant age group was 80.8% young adults, 39.4% cohabit unmarried couples, 56.9% high school, 80.3% unemployment, 50.7% rural residents. Of the total sample, 199 (56.06%) users are satisfied with the attention received globally. In the dimension, childbirth care, 65.4% corresponds to very satisfied; care in the puerperium, 48.7% very satisfied; newborn care, 53% corresponds to satisfied; and logistics and environment, 51.8% are satisfied.

Conclusions: the dimension with the highest level of care satisfaction during the period of childbirth and the dimension with the lowest level of satisfaction of the care concern in the newborn. The main factors that cause dissatisfaction are the information received, the attention provided to the couple or support person, the time the nurse spent teaching the couple the care of the postpartum woman and newborn, the handling of the newborn before a choking and the cleanliness and the quantity and quality of the food during the hospital stay.

Keywords: User satisfaction. Satisfaction assessment. Perception. Obstetrics. Childbirth. Puerperium.



Índice del Trabajo

CLÁUSULA DE LICENCIA Y AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL.....	6
CLAUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL.....	7
CLÁUSULA DE LICENCIA Y AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL.....	8
CLAUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL.....	9
DEDICATORIA.....	10
DEDICATORIA.....	11
AGRADECIMIENTO	12
CAPÍTULO I.....	13
Introducción.....	13
Planteamiento del problema.....	14
Justificación.....	15
CAPÍTULO II.....	17
FUNDAMENTO TEÓRICO.....	17
2.1. Sistemas de Salud.....	17
2.2. Percepción de la Calidad y satisfacción de los cuidados	19
2.2.1. Calidad	19
2.2.2. Satisfacción	19
2.2.3. Satisfacción del usuario/paciente	19
2.2.4. Factores que influyen en la satisfacción del paciente	20
2.2.5. Percepción	21
2.2.6. Valoración de la satisfacción.....	21
2.2.7. Escala Care in Obstetrics: measure for testing satisfaction (COMFORTS)	22
CAPÍTULO III	23



3.1. OBJETIVOS.....	23
CAPÍTULO IV	24
DISEÑO METODOLÓGICO	24
4.1. Tipo de estudio.....	24
4.2. Área de estudio.....	24
4.3. Universo y muestra	24
4.4. Criterios de inclusión y exclusión.....	25
4.5. Variables y operacionalización:.....	26
4.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
4.7. Tabulación y análisis de resultados.....	27
4.7.1. Capacitación	27
4.7.2. Supervisión	27
4.8. Aspectos éticos	27
CAPÍTULO V.....	28
RESULTADOS	28
CAPÍTULO VI	38
DISCUSIÓN.....	38
CAPÍTULO VII.....	41
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	41
7.1 Conclusiones.....	41
7.2 Recomendaciones.....	42
CAPÍTULO VIII.....	43
BIBLIOGRAFÍA GENERAL	47
CAPÍTULO IX	50
ANEXOS.....	50



CLÁUSULA DE LICENCIA Y AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

María del Carmen Muso Guanoluisa, en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del proyecto de investigación "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", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconoce a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este proyecto de investigación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 8 de enero de 2020

María del Carmen Muso Guanoluisa

C.I. 0302446539



CLAUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Yo María del Carmen Muso Guanoluisa, autora del proyecto de investigación "Satisfacción percibida de los cuidados del parto y puerperio inmediato y mediano en usuarias atendidas en el servicio de obstetricia del hospital Vicente Corral Moscoso. Cuenca 2019", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 8 de enero del 2020

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'María del Carmen Muso Guanoluisa', written over a horizontal line.

María del Carmen Muso Guanoluisa

C.I. 0302446539



CLÁUSULA DE LICENCIA Y AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Lourdes Carolina Orozco Pilatuña, en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del proyecto de investigación "Satisfacción percibida de los cuidados del parto y puerperio inmediato y mediano en usuarias atendidas en el servicio de obstetricia del hospital Vicente Corral Moscoso. Cuenca 2019", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este proyecto de investigación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 8 de enero de 2020

Lourdes Carolina Orozco Pilatuña

C.I. 0604850131



CLAUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Yo Lourdes Carolina Orozco Pilatuña, autora del proyecto de investigación "Satisfacción percibida de los cuidados del parto y puerperio inmediato y mediano en usuarias atendidas en el servicio de obstetricia del hospital Vicente Corral Moscoso. Cuenca 2019", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 8 de enero del 2020

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Lourdes Carolina Orozco Pilatuña", written over a horizontal line.

Lourdes Carolina Orozco Pilatuña

C.I. 0604850131



DEDICATORIA

A mis padres, quienes han sacrificado tanto por mí, han estado conmigo apoyándome incondicionalmente para que pueda alcanzar este escalón más en mi vida; todo lo que he logrado conseguir se los debo a ustedes y son mi motivación para continuar este camino.

A dos personas que ya no están presentes físicamente aquí pero que los llevo en mi memoria todos los días, creyeron en mí y sé que en donde estén, están felices verme llegar a este momento, su recuerdo fue mi motor para continuar de pie en los momentos más difíciles.

CAROLINA OROZCO



DEDICATORIA

A Dios por haberme bendecido con la oportunidad de estudiar esta carrera y la fuerza necesaria para llegar a este punto tan importante de mi formación.

A mis padres, quienes dieron tanto de sí mismos y lucharon conmigo en todo este trayecto, quienes me enseñaron a seguir adelante a pesar de las adversidades, quienes apoyaron cada una de mis decisiones y no dudaron de mí. A ellos que impulsan mis sueños y son mi motivación.

A mis hermanos, quienes con gestos y palabras no me dejaron decaer y mantuvieron mi perseverancia.

A mis amigos, con quienes durante todos estos años compartimos conocimientos, alegrías y tristezas, creamos grandes experiencias y luchamos para llegar a alcanzar nuestro más preciado sueño.

MARÍA DEL CARMEN MUSO



AGRADECIMIENTO

A nuestras familias, quienes han sido el soporte y la fortaleza en los momentos de dificultad y de debilidad a lo largo de estos 6 años.

Al Dr. Julio Jaramillo Monge, por su guía, ayuda y por brindarnos su tiempo para la realización de este proyecto que hoy después de un arduo trabajo llega a su culminación.

A las autoridades del Hospital Vicente Corral Moscoso por abrirnos sus puertas y permitirnos realizar todo el proceso investigativo.

Finalmente, a nuestra querida universidad por la formación recibida, que nos permitió crecer en el ámbito personal y laboral, y así cumplir una de las metas más importantes de nuestras vidas.



CAPÍTULO I

Introducción

A lo largo de la historia, definir qué es satisfacción resultó y resulta complejo, debido que para muchos este término puede ser sinónimo de calidad; sin embargo, estos son dos conceptos totalmente diferentes, pero dependientes entre sí, así como de gran interés para la gestión y asistencia de las instituciones de salud.

Avedis Donabedian en 1980, define a la satisfacción del paciente como *“una medida del resultado de la interacción entre los profesionales de la salud y el paciente”*. Además, este último autor agrega que *“es una medida de eficacia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud”* (1).

Los niveles de satisfacción percibida por las usuarias varían, así en Lima en un estudio sobre la percepción de la calidad de atención del parto en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión, indica que, de 100 mujeres entrevistadas, el 6% presentaron una satisfacción amplia y el 59% satisfacción baja respecto a los servicios brindados (2).

Sánchez y colaboradores en su artículo de revisión bibliográfica en España, indican que la satisfacción global respecto a la experiencia del parto osciló entre el 24.4% y 92.5% y como elementos más influyentes manifestados por las pacientes se encuentran: el trato recibido por el personal sanitario, información recibida y el alivio del dolor (3). De igual forma, Castro y Contreras, en su estudio realizado en el Hospital José Carrasco Arteaga, concluyen que el nivel de satisfacción en el área de gineco-obstetricia es del 65% (4).

En este contexto, el Estado Ecuatoriano garantiza a las mujeres en etapa de gestación la protección y el cuidado de su salud durante el embarazo, parto y posparto, su participación en la evaluación de la calidad de los servicios de salud resulta de importancia trascendental, por la información proporcionada en cuanto a la satisfacción percibida por el usuario externo en el área donde soliciten los servicios médicos.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación buscó proporcionar información relacionada con la 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 de la ciudad de Cuenca en el 2019, para mejorar los servicios de salud y así proveer a la sociedad una atención médica con la calidad requerida de acuerdo a las necesidades de los usuarios.



Planteamiento del problema

Un sistema de salud, según la Organización Mundial de la Salud (OMS) es la agrupación de todas las organizaciones, instituciones y recursos cuyo principal objetivo es mejorar la salud de la población (5), la cual puede verse afectada por un funcionamiento no adecuado de las instituciones prestadoras de servicios en salud, comprometiendo a su vez el bienestar físico, mental, social y familiar del paciente, el pronóstico y la adherencia a determinado tratamiento, disminuyendo así la calidad de vida del paciente.

Díaz, Buelvas, De La Valle, Bustillo, en su investigación en Cartagena-Colombia, indican que la satisfacción del usuario, relacionados con la prestación del servicio de salud, se encuentra asociada con malos desenlaces clínicos, es por ello que conocer la satisfacción percibida por los pacientes permitirá tomar decisiones más adecuadas en cuanto al mejoramiento de la calidad de los servicios de salud (6).

En virtud de ello, en la actualidad, se ha denotado un crecimiento importante del interés por parte de la población sobre la calidad en los servicios de salud y dado que la satisfacción es un indicador de calidad se han realizado diversos estudios a cerca de dicho tema.

A nivel internacional, un estudio realizado en México, 2016, indica que el 92% de las púérperas considera que el personal se preocupara por su bienestar y el del recién nacido, el 64% de ellas califica como buena en términos generales, el 30% la califica como muy buena, al obtener puntajes totales de la escala COMFORTS se obtuvo que la satisfacción en las mujeres en el periodo posparto por la atención recibida es alta (94.5%) (7).

En México San Luis Potosi 2015, se observó que la satisfacción en el parto tiene un puntaje promedio de 51.5%, en el puerperio, un promedio de 43.1%, en los cuidados del recién nacido de 34.7 y en el entorno de 23% (8).

En un estudio realizado en las unidades de hospitalización obstétrica del Centro Materno-Infantil del Hospital Universitario Central de Asturias (HUCA), 2013, respecto a la satisfacción global con la atención percibida durante el parto y puerperio se evidencia que, el 2.9% fue valorada como insatisfecha, 2.9% indiferente, 42.9% satisfecha y 51.4% muy satisfecha (9).

Igualmente, Larsson, Christensson y Skoog en India, 2017, en su investigación realizada en instalaciones de salud pública dan a conocer que el 68.7% de las mujeres posparto se encuentran satisfechas con la atención recibida (10). Por otra parte, en Etiopía, 2014, Mekonnen, Yalew y Anteneh en su estudio reportan que el 74.9% de las mujeres encuestadas se encontraron satisfechas con el servicio de atención del parto, sin embargo, este resultado se ve influenciado por otros factores, entre ellos, la edad materna y número de partos (11).



Las hermanas Sánchez Fortis y Pozo Cano, en Granada-España en el año 2018, en su revisión bibliográfica de varios artículos como el de Aguilar Cordero y colaboradores obtuvieron que el 73.33 % de las maternas se encontraron muy satisfechas con el trato cercano, la competencia y la confianza del personal sanitario, sin embargo, en contraste a este estudio, los resultados que obtuvieron Esquivel y colaboradores, fueron que el 52 % de las maternas encuestadas estuvieron insatisfechas con respecto a la información proporcionada por parte del personal de salud (12).

En el Ecuador existen pocos estudios que proporcionan información sobre la satisfacción de la atención del parto y puerperio inmediato, es así que, en el proyecto de investigación realizado en el centro obstétrico del Hospital General Docente de Calderón, Quito, 2016 - 2017, los resultados indican que el 88% corresponde a un alto grado de satisfacción y el 12% corresponde a un nivel de satisfacción catalogado como bajo (13).

Un estudio realizado en el área de gineco-obstetricia del Hospital Divina Providencia, Esmeraldas, 2013, en cuanto a la satisfacción de las usuarias en el parto y posparto fue valorada como satisfecha el 71% y el 29% restante es valorada como insatisfecha (14). Asimismo, un estudio realizado en Quito en el año 2016, se evidencio que la percepción global de la calidad de atención fue 87% catalogada como satisfactoria.

Dada la falta de estudios en nuestro país y aún más en la ciudad de Cuenca y considerando la alta demanda de pacientes en el área de Obstetricia del Hospital Vicente Corral Moscoso, se identificó la importancia de acercarse a la realidad percibida por las usuarias y así buscar el mejoramiento de los servicios sanitarios (15), por tal razón, se planteó la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la 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?

Justificación

En el 2015, 193 países incluido Ecuador, se comprometieron en cumplir con 17 objetivos, conocidos como Objetivos de Desarrollo Sostenible, de los cuales, en el tercer de ellos se plantea la reducción de la tasa de mortalidad materna, la que tiene relación directa con la calidad y satisfacción que las usuarias perciben durante su estadía en los servicios de obstetricia de las diferentes casas de salud.

En la Constitución de la República del Ecuador del año 2008, el Estado garantiza la salud como un derecho y dentro de esto, a las mujeres embarazadas, asegura la protección y cuidado de su salud y su vida durante el embarazo, parto y posparto, además de cerciorarse de brindar todas las facilidades para su recuperación exitosa; por todo ello, se hace ineludible evaluar la satisfacción materna, debido a que la falta de información valedera



sobre los diferentes procesos por los que atraviesan las pacientes, han limitado la determinación de los campos en los que hay que trabajar para mejorar y ayudar en el cumplimiento de las garantías del Estado que recaen sobre el sistema de salud.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación pretendió a través de sus resultados ayudar al análisis de la situación de salud, la instauración de estrategias y políticas sanitarias que permitan el mejoramiento de la calidad de los cuidados a las usuarias, durante el parto, el puerperio inmediato y mediano, los cuidados con el recién nacido y el ambiente hospitalario; garantizando de esta manera la mejora en la calidad de los servicios de salud individuales y colectivos, que son algunas de las funciones esenciales de la salud pública.

Además, se encuentra dentro la línea de investigación de calidad de la atención, prestación y sistemas de apoyo que forma parte de las prioridades de investigación en salud 2013-2017 del Ministerio de Salud Pública. Igualmente, se encuentra dentro de las líneas de investigación de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de Cuenca correspondiente a: servicios de salud.

Además, en vista a la falta de estudios realizados por la facultad de Ciencias Médicas sobre satisfacción percibida de los cuidados del parto y puerperio inmediato y mediano en una población específica se planteó la posibilidad de que el presente estudio sirva de base para la realización de futuros trabajos de investigación.



CAPÍTULO II

FUNDAMENTO TEÓRICO

2.1. Sistemas de Salud

Según la OMS, un sistema de salud *“engloba todas las organizaciones, instituciones y recursos cuyo principal objetivo es llevar a cabo actividades encaminadas a mejorar la salud”* (16) (17).

En Ecuador, considerando que la salud es un derecho garantizado por el Estado y su cumplimiento depende del sistema nacional de salud el cual está bajo la rectoría del Ministerio de Salud Pública que es la Autoridad Sanitaria Nacional, que a su vez está regulado por un marco legal y normativo que, según la Constitución de la República del Ecuador de 2008, este sistema se responsabilizará de la promoción de la salud, prevención y atención integral, familiar y comunitaria (18).

Además, el sistema nacional de salud actuará en base a los siguientes principios: equidad, calidad, eficiencia, participación, pluralidad, solidaridad, universalidad, descentralización y autonomía (19).

En nuestro país, el sistema de salud está constituido por el sector público y el sector privado. El sector público engloba al Ministerio de Salud Pública (MSP), al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), al Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFA) y al Instituto de Seguridad Social de la Policía de Nacional (ISSPOL). Mientras que el sector privado abarca a entidades privadas y seguros privados (20).

Según el Acuerdo Ministerial 5212 de la Tipología para homologar establecimientos de salud por niveles, las instituciones que están bajo el mando del Sistema Nacional de Salud de nuestro país, están organizadas según sus prestaciones y servicios, de la siguiente manera (18) (21):

Primer nivel de atención: constituye el primer escalón del Sistema Nacional de Salud, presentando un contacto más directo con la población y está enfocado principalmente a:

- Promoción de salud.
- Prevención de enfermedades.
- Recuperación de la salud.
- Rehabilitación.
- Cuidados paliativos.



Los establecimientos que forman parte de este nivel son de baja complejidad están orientados a resolver el 85% de los problemas de salud de la población, de manera ambulatoria y se clasifican de la siguiente manera (22):

- Puesto de salud.
- Consultorio general.
- Centro de Salud A.
- Centro de Salud B.
- Centro de Salud C.

Segundo nivel de atención: se encarga de la atención especializada de manera ambulatoria y aquellas situaciones que requieren hospitalización, además las instituciones que forman parte de este nivel constituyen el escalón inmediato de referencia del primer nivel. A nivel ambulatorio, está constituido por los siguientes establecimientos:

- Consultorio de especialidad (es) Clínico – quirúrgico.
- Centro de especialidades.
- Centro clínico – quirúrgico ambulatorio (hospital del día).

Y a nivel hospitalario está conformado por:

- Hospital Básico.
- Hospital General.

Tercer nivel de atención: las instituciones que los conforman resuelven problemas de salud de alta complejidad y ofrecen servicios ambulatorios y hospitalarios de especialidad y especializados, a más de ellos establecimientos de referencia nacional. Este nivel se clasifica en:

- Ambulatorio: centro especializado
- Hospitalario: hospital especializado y hospital de especialidades.

Cuarto nivel de atención: este nivel está centrado en la experimentación clínica en salud y los establecimientos que lo conforman ofrecen servicios de alta especialidad.

Servicios de apoyo: son aquellos que desempeñan funciones de apoyo para diagnóstico y tratamiento especializado en cualquier nivel de atención, lo mismos que pueden estar ubicados dentro o fuera de los establecimientos de salud.



2.2. Percepción de la Calidad y satisfacción de los cuidados

2.2.1. Calidad

Según Avedis Donabedian, Michigan, *“Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes”* (23).

Además, resume a la calidad de la atención en dos dimensiones: técnica e interpersonal. La dimensión técnica depende de la aplicación de los conocimientos y de la tecnología que dispongan los servicios de salud, por lo tanto es más percibida y relevante para el equipo de salud; mientras que la dimensión interpersonal es más percibida por los pacientes ya que está basada en la interacción de los individuos y de las expectativas como los estándares individuales y sociales los cuales influyen en el desempeño técnico (24) (25).

La evaluación de la calidad tiene tres enfoques principales: estructura, proceso y resultados. La estructura hace referencia a los recursos materiales, recursos humanos y la estructura organizacional de los servicios de salud. El proceso consiste en la atención brindada por el personal de salud dependiendo de sus actitudes, habilidades y destrezas. Los resultados comprenden el producto del servicio otorgado el cual se refleja con cambios en la salud ya sean buen o malos, los conocimientos conferidos en los pacientes y la satisfacción del usuario y del personal de salud, razón por la cual cada vez es más importante mejorar la calidad del servicio para alcanzar la satisfacción del paciente (26).

2.2.2. Satisfacción

Este término resulta difícil de definir, lo cual ha llevado a su estudio en diferentes áreas; ya sea en el ámbito relacionado al marketing, filosofía, psicología, entre otras; y lo han analizado como una herramienta para monitorizar las necesidades, expectativas de la población y por ende su calidad de vida, a más de ellos la conceptualización de la satisfacción involucra elementos cognitivos y emotivos, afectivos y evaluativos que envuelven a la calidad del servicio.

Sin embargo, se lo puede definir como *“la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario. La satisfacción representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo”* (27).

2.2.3. Satisfacción del usuario/paciente

Jagdish N. Sheth en Atlanta, 1971, la define como una *“experiencia racional o cognoscitiva, derivado de la satisfacción entre las expectativas y el comportamiento del producto o*



servicio, está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y la propia organización sanitaria” (28).

Hulka y colaboradores, Carolina del Norte, la definen como la integración de las competencias técnicas y las cualidades personales de los trabajadores de salud para interactuar con los pacientes y los factores de la satisfacción (29).

Por lo tanto, la satisfacción del paciente es la representación de una evaluación continua del cuidado que el usuario recibe en los diferentes servicios de salud, el mismo que está basado en los derechos de los pacientes y el bienestar percibido por el mismo.

2.2.4. Factores que influyen en la satisfacción del paciente

Para alcanzar la satisfacción del paciente interviene elementos importantes, ya sean tangibles o intangibles, siendo estos últimos difíciles de medir y evaluar. Entre los factores tangibles destacamos la valoración de las instalaciones, la administración, organización, accesibilidad y tiempo de estancia hospitalaria, mientras que los elementos intangibles involucran principalmente la relación médico/enfermera-paciente (30).

Revicki, Estados Unidos, en su estudio: patient assessment of treatment satisfaction: methods and practical issues, plantea algunos factores que influyen en la satisfacción del paciente (31):

- Accesibilidad de los servicios.
- Disponibilidad de los recursos.
- Continuidad de los cuidados.
- Eficacia de los cuidados.
- Costo de los servicios.
- Humanización de los servicios.
- Información al paciente.
- Acceso a la información.
- Competencia profesional del trabajador de la salud.
- Entorno terapéutico.

En general, los pacientes atendidos están satisfechos con la atención. Sin embargo, en México, Puebla y Moreno estudiaron ciertos factores que influyen en la satisfacción, dando como resultado que solo el 2.18% de los usuarios indicaron que fueron tratados con dignidad, el 20.92% señalaron que no siempre fue así, el 51.90% de los pacientes indicaron que casi nunca fueron respetados sus derechos y el 25 % mencionan que nunca fueron respetados (32).

En el caso de la satisfacción de las mujeres con la experiencia del parto existe factores que pueden alterar su valoración, como expectativas previas y la diferencia vivida con la



experiencia actual, el manejo del dolor, el apoyo y la relación profesionales sanitarios-paciente y su participación en la toma de decisiones (7).

Y en general, la satisfacción abarca tres aspectos diferentes como mínimo: organizativos, que a su vez engloba el tiempo de espera, el ambiente, competencias técnicas, entre otros; la atención recibida y su impacto en el estado de salud de los pacientes; y el trato recibido durante la atención (33).

2.2.5. Percepción

Se puede definir a la percepción como la habilidad de crear un concepto basado en la información captada por nuestros sentidos y experiencias previas, y dado que el ser humano se encuentra constantemente captando información, es entendido como acto permanente de conceptualización.

Por otra parte, la Gestalt en Alemania, la define como *“un proceso de extracción y selección de información relevante encargada de generar un estado de claridad y lucidez consciente que permite el desempeño dentro del mayor grado de racionalidad y coherencia posibles con el mundo circundante”* y mencionan que estas actividades dependen de un funcionamiento adecuado del proceso de organización perceptual (34).

Además, Luz María Vargas, México 1994, indica que para definir percepción se debe tener en cuenta el conjunto de actividades, valores sociales y pautas culturales e ideológicas de cada individuo, es decir que este proceso se ve influenciada por el desarrollo de cada persona, así como también por sus expectativas, necesidades, entorno en el que se desenvuelve y su formación académica (35).

Desde la perspectiva de Vygotsky, Inglaterra 1978, la percepción *“es un proceso activo de búsqueda de la correspondiente información, distinción de las características entre sí, creación de una hipótesis apropiada y, después comparación de esta hipótesis con los datos originales”* (36).

De igual manera, en el ámbito de la salud, se aplican los mismos conceptos, sin embargo, la percepción del paciente dependerá de otros factores como: organización y limpieza de la casa de salud, el aspecto y trato recibido por los profesionales de salud, el tiempo de atención y los productos entregados. Los cuales son captados desde el momento en que el paciente ingresa al establecimiento de salud.

2.2.6. Valoración de la satisfacción

Al ser la satisfacción un indicador de calidad y excelencia, es importante determinar el nivel de satisfacción percibida por los pacientes, ya que la opinión expresada por los pacientes nos proporciona información sobre el grado en que estos sienten que el servicio recibido ha cumplido con sus expectativas. Existen varios métodos para dicha medición, como (13):



-
- Buzón de reclamos y sugerencias.
 - Libros de sugerencias y felicitaciones.
 - Encuestas sobre calidad de atención.
 - Encuestas al personal.
 - Revisiones particulares.
 - Formularios estandarizados.

Aunque estas herramientas nos sirven para medir la satisfacción sobre los servicios de salud, existen otros instrumentos específicos que nos ayudan a determinarla en los diferentes servicios que ofrece un centro hospitalario. Tal es el caso que, para evaluar la satisfacción de la paciente en el servicio de ginecología y obstetricia, se dispone de varios cuestionarios, como:

- Cuestionario Care Q (Caring Assessment Instrument)
- Cuestionario SERVQUAL
- Escala MCSRS
- Escala CONFORTS

2.2.7. Escala Care in Obstetrics: measure for testing satisfaction (COMFORTS)

La escala Care in Obstetrics: measure for testing satisfaction (COMFORTS) se desarrolló en el año 2006 en Canadá, por Janssen, P; Dennis, C y Reime, esta está diseñada para medir la satisfacción con los cuidados durante el parto y puerperio. Para el perfeccionamiento de esta escala se realizó varias revisiones con diferentes grupos focales y finalmente se validó en el BC Women's Hospital ubicado en Vancouver (Canadá) con un total de 40 ítems sobre la atención hospitalaria, información recibida antes del alta, experiencia en el hospital y métodos de aprendizaje preferidos. Estos enunciados son puntuados del 1 al 5 mediante una escala de Likert; globalmente, la puntuación fluctúa entre 40 y 200 puntos, siendo 40 el nivel más bajo de satisfacción y 200 indica niveles elevados de satisfacción (9).

En España, en el año 2012 se realizó la adaptación cultural y validación al español de la escala COMFORTS por parte de Vivanco y colaboradores. Esta escala, consta de 40 ítems como el original, valorados del 1 al 5 con una escala Likert (desde muy insatisfecha hasta muy satisfecha respectivamente), su puntuación global también fluctúa entre 40 y 200 puntos (8). (Anexo 4).



CAPÍTULO III

3.1. OBJETIVOS

3.1.1. *General*

Determinar la satisfacción percibida de los cuidados de parto y puerperio inmediato y mediato en usuarias atendidas en el servicio de obstetricia en el Hospital Vicente Corral Moscoso. 2019.

3.1.2. *Específicos*

1. Identificar las características sociodemográficas de la población en estudio.
2. Determinar los niveles de satisfacción percibida por las usuarias durante el periodo de parto, puerperio inmediato y mediato, cuidados con el recién nacido y logística y entorno.
3. Precisar los principales factores que generen insatisfacción en las usuarias atendidas en el servicio de obstetricia.



CAPÍTULO IV

DISEÑO METODOLÓGICO

4.1. Tipo de estudio

Estudio observacional, descriptivo de corte transversal, durante el periodo de febrero a julio 2019.

4.2. Área de estudio

El estudio se realizó en el servicio de obstetricia del Hospital Vicente Corral Moscoso, hospital de segundo nivel, tipo general, el cual está localizado en la provincia del Azuay, cantón Cuenca, parroquia Huayna Cápac, en la Av. De los Arupos y Av. 12 de Abril. Esta institución de salud ofrece los siguientes servicios: consulta externa, hospitalización, emergencia, cada una de ellas con sus respectivas especialidades, además, de farmacia, laboratorio, imagenología, banco de sangre, banco de leche y banco de ojos (37).

El área de obstetricia se encuentra ubicada en el primer piso del Hospital Vicente Corral Moscoso, la cual en conjunto con el área de ginecología cuentan con 51 camas, mientras que el centro obstétrico cuenta con 2 salas de parto, 1 unidad de trabajo de parto y recuperación (UTPR), 1 quirófano y 4 camillas de recuperación del centro obstétrico (37).

4.3. Universo y muestra

- **Universo:** usuarias ingresadas en el servicio de obstetricia del hospital Vicente Corral Moscoso, quienes cumplieron con los criterios de inclusión.
- **Muestra:** en el hospital Vicente Corral Moscoso durante el período 2013 – 2017 se ha producido un total de 25515 partos, de los cuales 10063 fueron partos eutócicos, con una producción aproximada de 2012.6 partos eutócicos anuales. Razón por la cual, la muestra para el presente estudio con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, fue de 323 usuarias, más el 10% de pérdidas que corresponden a 32 usuarias, dando una muestra total de 355 usuarias, la misma que fue resultado de la aplicación de la fórmula de Fisher:



$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Donde:

- N= total de la población
- $Z_a^2 = 1.96^2$ (seguridad)
- p= proporción esperada (en este caso 50%=0.5%)
- q= 1-p (en este caso 1-0.5= 0.5)
- d= precisión (deseamos un 5%)

Desarrollo:

- N= 2012.6
- $Z_a^2 = 1.96^2$
- p= 50%=0.5%
- q= 1-p = 1-0.5=0.5
- d= 0.05%

$$n = \frac{2012.6 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (2012.6 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 322.72$$

$$n = 323$$

4.4. Criterios de inclusión y exclusión

– **Inclusión:**

- Mujeres que consintieron ser parte del estudio y firmaron el consentimiento informado, mayores de 18 años, que estuvieron en etapa de gestación entre las 37^a y 41^a semanas y 6 días.
- Embarazo controlado de bajo riesgo.
- Parto eutócico. Mujeres con puerperio no complicado.

– **Exclusión:**

- Mujeres analfabetas.
- Embarazo múltiple.
- Mujeres con patología concomitante.
- Mujeres que ingresaron en periodo expulsivo de trabajo de parto.
- Mujeres con discapacidad intelectual.



4.5. Variables y operacionalización:

Las variables consideradas y operacionalizadas (anexo 1) en la investigación fueron:

- Edad.
- Nivel de instrucción.
- Estado civil.
- Ocupación.
- Lugar de residencia.
- Número de partos previos.
- Parto a término.
- Parto eutócico.
- Factores de satisfacción.
- Factores de insatisfacción.

4.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Métodos: método de estudio observacional, descriptivo de corte transversal en el que se establecieron los niveles de satisfacción percibida por las usuarias sobre los cuidados del parto y puerperio inmediato y mediano en el servicio de obstetricia del Hospital Vicente Corral Moscoso.

Técnica: se utilizó una versión adaptada culturalmente al entorno español de la escala Care in Obstetrics: measure for testing satisfaction (COMFORTS). Para el análisis estadístico se empleó distribución de frecuencias y porcentajes, así como medidas de tendencia central (media y mediana).

Instrumento: el instrumento que se aplicó es un cuestionario (Anexo 3) y la escala Care in Obstetrics: measure for testing satisfaction (COMFORTS) en los cuales constan las variables necesarias para recolectar los datos (Anexo 4).

Procedimientos:

1. Se identificó a las usuarias que fueron atendidas en el trabajo de parto e ingresadas en el servicio de obstetricia del Hospital Vicente Corral Moscoso y que cumplieron con los criterios de inclusión.
2. Se explicó a las usuarias la naturaleza del estudio a realizar.
3. Se propuso ser parte de la muestra para este estudio y tras su aceptación se procedió a la firma del consentimiento informado.
4. Se llevó a cabo la aplicación del cuestionario y la escala COMFORTS por las autoras.
5. Se revisaron los resultados y se procedió al análisis de los datos.



4.7. Tabulación y análisis de resultados

Para la recolección de los datos se utilizó IBM SPSS Statistics 25, en la cual se creó una base de datos y posteriormente se analizaron las diferentes variables mediante distribución de frecuencias y porcentajes y medidas de tendencia central (\bar{X} y M_d). Los resultados obtenidos fueron presentados mediante tablas y gráficos de acuerdo a cada variable.

- 4.7.1. **Capacitación:** para realizar esta investigación, las estudiantes realizaron consultas bibliográficas pertinentes sobre satisfacción y solicitaron apoyo del docente director y tutor.
- 4.7.2. **Supervisión:** esta investigación estuvo supervisada por el director y asesor de tesis: Dr. Julio César Jaramillo Monge.

4.8. Aspectos éticos

Para la elaboración de este estudio, se realizó un protocolo de investigación el cual fue evaluado y aprobado por el comité de bioética en investigación del área de la salud de la Facultad de Ciencias Médicas y posterior a ello, se obtuvo el permiso de las autoridades del Hospital Vicente Corral Moscoso para su ejecución.

Para la recolección de los datos se solicitó la autorización de las usuarias que formaron parte de la muestra, mediante su aceptación registrada en un consentimiento informado y se garantizó a las mismas que los datos proporcionados se mantendrán en absoluta confidencialidad a través de utilización de código numérico y que son de uso exclusivo para los responsables de esta investigación. (Anexo 2).



CAPÍTULO V

RESULTADOS

Tabla 1. Distribución de 355 usuarias del servicio de obstetricia del hospital Vicente Corral Moscoso según edad, estado civil, nivel de instrucción, lugar de residencia ocupación. Cuenca 2019.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Edad		
< 19 años – adolescente	56	15,8
20 – 39 años adulta joven	287	80,8
40 + adulta	12	3,4
Estado civil		
Soltera	100	28,2
Casada	111	31,3
Divorciada	3	0,8
Viuda	1	0,3
Unión libre	140	39,4
Nivel de instrucción		
Analfabeta	4	1,1
Primaria	112	31,5
Secundaria	202	56,9
Tercer nivel	35	9,9
Cuarto nivel	1	0,3
Técnico	1	0,3
Lugar de residencia		
Urbano	175	49,3



Rural	180	50,7
Ocupación		
Activo	70	19,7
No activo	285	80,3
Total	355	100

Fuente: base de datos

Elaborado por: María del Carmen Muso Guanoluisa, Lourdes Carolina Orozco Pilatuña

Del total de la población estudiada, la \bar{x} fue de 25.47 años, \pm 6.017, mayoritariamente adultas jóvenes con un porcentaje correspondiente a 80.8%. Según el estado civil se observa un predominio del 39.4% correspondiente a unión libre. Por el nivel de instrucción se observa que el 56.9% corresponde al nivel secundario, y que el 80.3% no presenta ocupación laboral. En la distribución de lugar de residencia se evidencia que un 50.7% reside en el área rural y el 49.3% en el área urbana, con una proporción similar (1:1).

Tabla 2. Distribución de 355 usuarias del servicio de obstetricia del hospital Vicente Corral Moscoso según antecedentes obstétricos. Cuenca 2019.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Partos previos		
Sí	209	58.9
No	146	41,1
Partos a término		
A término temprano	139	39,2
A término completo	196	55,2
A término tardío	20	5,6
Parto eutócico		
Sí	355	100
No		
Total	355	100



Fuente: base de datos

Elaborado por: María del Carmen Muso Guanoluisa, Lourdes Carolina Orozco Pilatuña

Del total de la población estudiada 209 pacientes (58.9%) tuvieron antecedentes de partos previos; el 55.2% (n=196) fueron partos a término completo, siendo destacable que el 100% fueron partos eutócicos.

Tabla 3. Distribución de 355 usuarias del servicio de obstetricia del Hospital Vicente Corral Moscoso, según satisfacción global medida a través de la escala COMFORTS. Cuenca 2019.

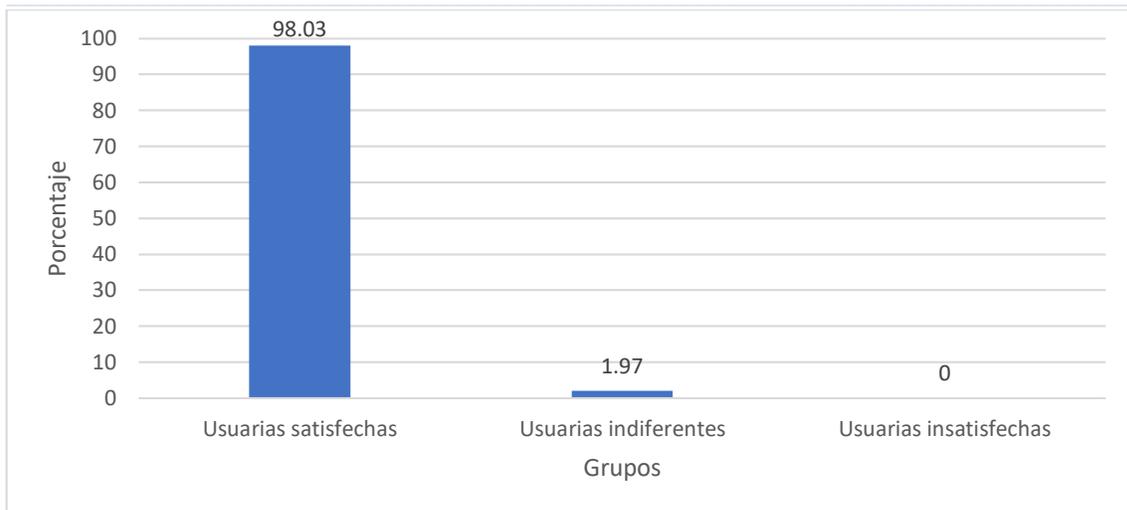
	f	%	Me	Mo
1. Muy insatisfecha	0	0,0		
2. Insatisfecha	0	0,0		
3. Indiferente	7	1,97	4	4
4. Satisfecha	199	56,06		
5. Muy satisfecha	149	41,97		
Total	355	100,0		

Fuente: base de datos

Elaborado por: María del Carmen Muso Guanoluisa, Lourdes Carolina Orozco Pilatuña

Del total de encuestas aplicadas a la muestra, el 41,97% de las mismas alcanzaron puntajes que expresaron que las usuarias estuvieron muy satisfechas con la atención recibida. El 56,06% de las encuestas alcanzaron puntajes que las ubicaron en el grupo de satisfechas. Tan solo el 1,97% de las encuestas permitieron obtener puntajes que las ubicaron en el grupo de indiferente. Ninguna encuesta arrojó puntajes globales para ubicarlas en los grupos de insatisfechas y muy insatisfechas.

Gráfico 1. Distribución de 355 usuarias del servicio de obstetricia del Hospital Vicente Corral Moscoso, según satisfacción agrupada de la atención recibida. Cuenca. 2019.



Fuente: base de datos

Elaborado por: María del Carmen Muso Guanoluisa, Lourdes Carolina Orozco Pilatuña

La reagrupación de los cinco niveles de evaluación de la satisfacción, contenidos en la escala COMFORTS, permitió observar que entre las encuestas cuyos puntajes globales se ubicaron en los grupos de satisfechas y muy satisfechas, alcanzaron el 98,03% del total de encuestas realizadas. Tan solo el 1,97% se manifestaron como indiferentes a la evaluación de la satisfacción. Ninguna encuesta alcanzó puntajes globales que las ubiquen en los grupos de insatisfechas y muy insatisfechas, para su reagrupamiento en un solo grupo de usuarias insatisfechas.

Tabla 4. Distribución de 355 usuarias del servicio de obstetricia del Hospital Vicente Corral Moscoso, según satisfacción de la dimensión “CUIDADOS DURANTE EL PERÍODO DEL PARTO”, medida a través de la escala COMFORTS. Cuenca 2019.

	F	%	Me	Mo
1. Muy insatisfecha	0	0,0		
2. Insatisfecha	1	0,3		
3. Indiferente	6	1,7	5	5
4. Satisfecha	116	32,7		
5. Muy satisfecha	232	65,4		
Total	355	100,0		

Fuente: base de datos



Elaborado por: María del Carmen Muso Guanoluisa, Lourdes Carolina Orozco Pilatuña

Se puede evidenciar que, del total de las usuarias encuestadas en relación a los cuidados durante el período del parto el 65.4% expresaron encontrarse muy satisfechas, el 32.7% satisfechas, siendo los porcentajes mayoritarios. Sin embargo, existe un porcentaje del 1.7% que indica encontrarse indiferente y 0.3% insatisfecha, cabe destacar que ninguna de las usuarias se encontró muy insatisfecha.

Tabla 5. Distribución de 355 usuarias del servicio de obstetricia del Hospital Vicente Corral Moscoso, según satisfacción de la dimensión “CUIDADOS EN EL PUERPERIO”, medida a través de la escala COMFORTS. Cuenca 2019.

	F	%	Me	Mo
1. Muy insatisfecha	0	0,0		
2. Insatisfecha	1	0,3		
3. Indiferente	11	3,1	4	5
4. Satisfecha	170	47,9		
5. Muy satisfecha	173	48,7		
Total	355	100,0		

Fuente: base de datos

Elaborado por: María del Carmen Muso Guanoluisa, Lourdes Carolina Orozco Pilatuña

Según la distribución en relación a los cuidados del puerperio se evidencia que, de la población encuestada, el 48.7% se encuentra muy satisfecha, comparado con el porcentaje de insatisfacción que es de 0.3% que corresponde a 1 usuaria de las 355 encuestadas.

Tabla 6. Distribución de 355 usuarias del servicio de obstetricia del Hospital Vicente Corral Moscoso, según satisfacción de la dimensión “CUIDADOS EN EL RECIEN NACIDO”, medida a través de la escala COMFORTS. Cuenca 2019.

	f	%	Me	Mo
1. Muy insatisfecha	3	,8		
2. Insatisfecha	36	10,1	4	4
3. Indiferente	91	25,6		



4. Satisfecha	188	53,0
5. Muy satisfecha	37	10,4
Total	355	100,0

Fuente: base de datos

Elaborado por: María del Carmen Muso Guanoluisa, Lourdes Carolina Orozco Pilatuña

De acuerdo a la distribución según cuidados en el recién nacido, de 355 usuarias encuestadas, 188 refieren sentirse satisfechas con estos cuidados que corresponde a la mayoría de la población con un 53%, sin embargo, cabe destacar que 91 (25.6%) usuarias calificaron esta dimensión como indiferente, 36 (10.1%) como insatisfechas y 3 (0.8%) como muy insatisfechas.

Tabla 7. Distribución de 355 usuarias del servicio de obstetricia del Hospital Vicente Corral Moscoso, según satisfacción de la dimensión “LOGÍSTICA Y ENTORNO”, medida a través de la escala COMFORTS. Cuenca 2019.

	Frecuencia	Porcentaje	Me	Mo
1. Muy insatisfecha	0	0,0		
2. Insatisfecha	0	0,0		
3. Indiferente	7	2,0	4	4
4. Satisfecha	184	51,8		
5. Muy satisfecha	164	46,2		
Total	355	100,0		

Fuente: base de datos

Elaborado por: María del Carmen Muso Guanoluisa, Lourdes Carolina Orozco Pilatuña

En cuanto a la dimensión de logística y entorno se puede evidenciar que los resultados de las encuestas aplicadas en la mayoría de la población arrojaron un resultado positivo, ya que, el 51.8% corresponde a la calificación satisfecha y 46.2% muy satisfecha, sin resultados desfavorables y con solo 2% correspondiente a usuarias que calificaron la atención como indiferente.

Tabla 8. Nivel de satisfacción en cada ítem de la dimensión “CUIDADOS DEL PARTO”, medidos a través de la escala COMFORTS, en 355 usuarias del servicio de obstetricia del Hospital Vicente Corral Moscoso. Cuenca 2019.



Variable	1		2		3		4		5	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
CUIDADOS DURANTE EL PERIODO DE PARTO										
1. Información recibida en la sala de dilatación.	6	1,7	11	3,1	14	3,9	207	58,3	117	33,0
2. Cantidad de información proporcionada por la matrona en el paritorio acerca de los cuidados que iba a recibir.	4	1,1	10	2,8	17	4,8	216	60,8	108	30,4
3. Sentirse escuchada y apoyada en la toma de sus decisiones por parte de la matrona	2	0,6	9	2,5	18	5,1	204	57,5	122	34,4
4. Atención brindada a su pareja o persona de apoyo	3	0,8	34	9,6	46	13,0	167	47,0	105	29,6
5. Vivencia del nacimiento	1	0,3	4	1,1	8	2,3	125	35,2	217	61,1
6. Medidas para controlar el dolor durante el parto	4	1,1	19	5,4	23	6,5	192	54,1	117	33,0
7. Medidas de analgesia y de confort después del nacimiento de su bebé	1	0,3	9	2,5	8	2,3	199	56,1	138	38,9
8. Comodidad de su pareja o persona de apoyo en el lugar donde se le atendió	2	,6	32	9,0	39	11	184	51,8	98	27,6
9. Número de profesionales que le atendieron durante el parto.	1	0,3	6	1,7	12	3,4	169	47,6	167	47,0
10. Respeto de su intimidad por parte de los profesionales que la atendieron en el parto.	4	1,1	4	1,1	17	4,8	191	53,8	139	39,2
11. Tiempo que pasó con usted la matrona para cubrir sus necesidades emocionales.	3	0,8	6	1,7	24	6,8	182	51,3	140	39,4
12. Tiempo que pasó la matrona para cubrir sus necesidades físicas	2	0,6		2,5	21	5,9	199	56,1	124	34,9
13. Respuesta de la matrona a sus necesidades durante el parto	1	0,3	10	2,8	14	3,9	187	52,7	143	40,3

1: muy insatisfecha; 2: insatisfecha; 3: indiferente; 4: satisfecha; 5: muy satisfecha

Fuente: base de datos

Elaborado por: María del Carmen Muso Guanoluisa, Lourdes Carolina Orozco Pilatuña

En la distribución según el nivel de satisfacción en cuanto a los cuidados durante el parto se puede observar que el porcentaje mayoritario en el nivel MUY INSATISFECHA corresponde a la variable información recibida en la sala de dilatación (sala de labor de parto) con un 1.7%; en el nivel INSATISFECHA e INDIFERENTE la variable que sobresale



es la correspondiente a la atención brindada a su pareja o persona de apoyo con un porcentaje de 9.6% y 13% respectivamente. En el nivel SATISFECHA el 60.8% corresponde a la cantidad de información proporcionada por la matrona en el paritorio acerca de los cuidados que iba a recibir; y por último en el nivel MUY SATISFECHA existe predominio del 61.1% correspondiente a la variable vivencia del nacimiento.

Tabla 9. Nivel de satisfacción en cada ítem de la dimensión “CUIDADOS EN EL PUERPERIO”, medidos a través de la escala COMFORTS, en 355 usuarias del servicio de obstetricia del Hospital Vicente Corral Moscoso. Cuenca 2019.

Variable	1		2		3		4		5	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
CUIDADOS EN EL PUERPERIO										
14. Tiempo que la enfermera pasó con usted para cubrir sus necesidades físicas	0	0	8	2,3	4	1,1	225	63,4	118	33,2
15. Tiempo que la enfermera pasó enseñándole los cuidados después del parto	1	0,3	26	7,3	32	9,0	182	51,3	114	32,1
16. Tiempo que la enfermera pasó enseñándole los cuidados del bebé	1	0,3	27	7,6	35	9,9	171	48,2	121	34,1
17. Tiempo que la enfermera pasó con usted para cubrir sus necesidades emocionales	1	0,3	8	2,3	23	6,5	230	64,8	93	26,2
18. Tiempo que pasó la enfermera enseñando a su pareja los cuidados de usted y su bebé	9	2,5	71	20,0	113	31,8	122	34,4	40	11,3
19. Respuesta a sus necesidades	1	0,3	11	3,1	13	3,7	230	64,	100	28,2
20. Tiempo que pasó la enfermera ayudándole a alimentar a su bebé	4	1,1	28	7,9	51	14,4	179	50,4	93	26,2
21. Información que recibió de las enfermeras	4	1,1	18	5,1	33	9,3	204	57,5	96	27,0
22. Número de enfermeras que cuidaron de usted			8	2,3	11	3,1	207	58,3	129	36,1
23. Número de profesionales que entraron en su habitación	1	0,3	2	0,6	16	4,5	214	60,3	122	34,4
24. Número de médicos que lo atendieron	2	0,6	4	1,1	3	0,8	194	54,6	152	42,8

1: muy insatisfecha; 2: insatisfecha; 3: indiferente; 4: satisfecha; 5: muy satisfecha

Fuente: base de datos

Elaborado por: María del Carmen Muso Guanoluisa, Lourdes Carolina Orozco Pilatuña



En la distribución según el nivel de satisfacción en cuanto a los cuidados en el puerperio se puede observar que el 2.5% de las usuarias calificaron como MUY INSATISFECHA, el 20% como INSATISFECHA y el 31.8% como INDIFERENTE a la variable relacionada con el tiempo que pasó la enfermera enseñando a su pareja los cuidados de usted y su bebé. El 64.8% calificaron como SATISFECHA a la variable tiempo que la enfermera pasó con usted para cubrir sus necesidades emocionales y el 42.8% calificaron como MUY SATISFECHA a la variable número de médicos que lo atendieron.

Tabla 10. Nivel de satisfacción en cada ítem de la dimensión “CUIDADOS DEL RECIEN NACIDO”, medidos a través de la escala COMFORTS, en 355 usuarias del servicio de obstetricia del Hospital Vicente Corral Moscoso. Cuenca 2019.

Variable	1		2		3		4		5	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
CUIDADOS EN EL RECIEN NACIDO										
25. Porque sabe cuándo el bebé está enfermo	10	2,8	80	22,5	96	27	130	36,6	39	11,0
26. Porque sabe cuándo el bebé tiene hambre o está satisfecho	6	1,7	61	17,2	59	16,6	177	49,9	52	14,6
27. Porque sabe cuándo el bebé está tomando leche suficiente	7	2,0	1	20,0	77	21,7	147	41,4	53	14,9
28. Porque sabe colocar al bebé durante la alimentación	7	2,0	50	14,1	50	14,1	188	53,0	60	16,9
29. Porque sabe qué hacer cuando el bebé llora	8	2,3	80	22,5	81	22,8	144	40,6	42	11,8
30. Porque sabe qué hacer cuando el bebé se atraganta	21	5,9	140	39,4	100	28,2	71	20,0	23	6,5
31. Porque sabe colocar al bebé para dormir	10	2,8	91	25,6	85	23,9	130	36,6	39	11,0
32. Porque sabe cómo bañar al bebé	12	3,4	148	41,7	95	26,8	80	22,5	20	5,6
33. Porque sabe cómo encontrar ayuda cuando la necesita	10	2,8	104	29,3	78	22,0	118	33,2	45	12,7
34. Porque sabe cuidar el cordón umbilical de su hijo recién nacido	15	4,2	132	37,2	73	20,6	99	27,9	36	10,1

1: muy insatisfecha; 2: insatisfecha; 3: indiferente; 4: satisfecha; 5: muy satisfecha

Fuente: base de datos

Elaborado por: María del Carmen Muso Guanoluisa, Lourdes Carolina Orozco Pilatuña

En la distribución según el nivel de satisfacción en cuanto a los cuidados en el recién nacido se puede observar que el porcentaje con mayor calificación asignada por las usuarias en el nivel MUY INSATISFECHA e INDIFERENTE corresponde a la variable sabe qué hacer



cuando el bebé se atraganta con un 5.9% y 28.2% respectivamente, en el nivel INSATISFECHA la variable sabe cómo bañar al bebé con un porcentaje de 41.7%. En el nivel SATISFECHA y MUY SATISFECHA la variable con mayor porcentaje es sabe cómo colocar al bebé durante la alimentación con 53% y 16.9% respectivamente.

Tabla 11. Nivel de satisfacción en cada ítem de la dimensión “LOGÍSTICA Y ENTORNO”, medidos a través de la escala COMFORTS, en 355 usuarias del servicio de obstetricia del Hospital Vicente Corral Moscoso. Cuenca 2019.

Variable	1		2		3		4		5	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
LOGISTICA Y ENTORNO										
35. Cantidad de comida proporcionada durante su estancia en el hospital	4	1,1	16	4,5	41	11,5	214	6,3	80	22,5
36. Calidad de la comida durante su estancia en el hospital	2	0,6	11	3,1	47	13,2	209	58,9	86	24,2
37. Accesibilidad a aquello que necesitó (útiles de aseo, ropa de cama, compresas, pañales, etc.)			9	2,5	7	2,0	225	63,4	114	32,1
38. Respeto a su intimidad por parte del personal de limpieza	2	0,6	3	0,8	10	2,8	231	65,1	109	30,7
39. Habitación (paritorio) donde la atendieron durante el parto, porque era espaciosa y adecuada a sus necesidades			4	1,1	7	2,0	210	59,2	134	37,7
40. Iluminación de la habitación (paritorio) donde la atendieron durante el parto	1	0,3	4	1,1	6	1,7	215	60,6	129	36,3

1: muy insatisfecha; 2: insatisfecha; 3: indiferente; 4: satisfecha; 5: muy satisfecha

Fuente: base de datos

Elaborado por: María del Carmen Muso Guanoluisa, Lourdes Carolina Orozco Pilatuña

En la distribución según el nivel de satisfacción en cuanto a logística y entorno se observa que el porcentaje mayoritario asignado por las usuarias en el nivel MUY INSATISFECHA e INSATISFECHA corresponde a la variable relacionada con la cantidad de comida proporcionada durante la estancia en el hospital con un 1.1% y 4.5% respectivamente; en el nivel INDIFERENTE el 13.2% corresponde a la variable relacionada con la calidad de la comida durante la estancia en el hospital; en el nivel SATISFECHA la variable con mayor porcentaje corresponde al respeto a la intimidad por parte del personal de limpieza con un 65.1% y por último en el nivel MUY SATISFECHA el 37.7% corresponde a la variable en relación con la habitación (paritorio) donde la atendieron durante el parto, porque era espaciosa y adecuada a sus necesidades.



CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN

La satisfacción del paciente es la representación de una evaluación continua del cuidado que el usuario recibe en los diferentes servicios de salud, el mismo que está basado en los derechos de los pacientes y el bienestar percibido por el mismo. En este contexto, se desarrolló el presente trabajo de investigación en el servicio de obstetricia del hospital Vicente Corral Moscoso, con la autorización de las autoridades de la institución de salud y el consentimiento informado de cada una de las usuarias participantes.

Vivanco Montes ML y colaboradores, en su estudio sobre la satisfacción de las púerperas atendidas de parto sin complicaciones mediante el cuestionario COMFORTS, obtuvieron como resultados que edad media 32 años, 75% tuvieron 1-2 embarazos, el mismo que guarda similitud con el presente estudio en el cual el 80% corresponde a usuarias de 20 a 39 años y 58.9% de las usuarias manifestaron haber tenido partos previos (38). Sin embargo, en el estudio realizado por Guamani y Secaira en la población de gestantes del hospital Docente General de Calderón encontraron que el grupo predominante fue el adolescente (71%) lo que difiere de este estudio en donde el grupo de adolescentes corresponde al 15.8% de la población estudiada (13).

Acosta Navarro y colaboradores en su estudio para determinar el grado de satisfacción materna en el parto y puerperio con la atención hospitalaria recibida en una institución pública de seguridad social de San Luis Potosí, encontraron que la mayoría fueron amas de casa con un 68.5% y en su mayoría con secundaria terminada con un 55%, estudio con resultados similares al presente trabajo donde las mujeres con ocupación no activa (amas de casa) representa el 80.3% y de instrucción secundaria en un 56.9%, difiriendo en el estado civil, donde la mayoría de mujeres son casadas (46%) a diferencia del presente donde cuyo porcentaje predominante es el estado unión libre (39.4%) (8).

En un estudio realizado en las unidades de hospitalización obstétrica del Centro Materno-Infantil del Hospital Universitario Central de Asturias (HUCA), 2013, respecto a la satisfacción global con la atención percibida se evidencia que, el 2,9% fue valorada como insatisfecha, 2,9% indiferente, 42,9% satisfecha y 51,4% muy satisfecha guardando cierta similitud con los resultados obtenidos en este estudio correspondientes a 0% como insatisfecha, 1.97% indiferente, 56.06% como satisfecha y 41.97% muy satisfecha (9).

En este mismo contexto, Carrillo R, et al., en su estudio realizado en el Hospital regional de alta especialidad de la mujer en Tabasco, México(7) mediante la escala COMFORTS,



determinaron que el 64% reporta una calificación de manera general como buena la atención recibida en el puerperio y el 30% como muy buena, a diferencia de este estudio donde el porcentaje mayor corresponde al 48.7% como muy satisfecha y el 47.9 % como satisfecha (7).

Igualmente, Jha, Larsson M, Christensson K, Skoog Svanberg, en su investigación para medir la satisfacción de las mujeres indias postnatales con los servicios de parto en instalaciones de salud pública seleccionadas en Chhattisgarh, India, reportan que el 68.7% de las puérperas se encuentran satisfechas con la atención posparto recibida, a diferencia de nuestros resultados en donde el 47.9% se encuentran satisfechas. Ambos estudios concuerdan que el grado de satisfacción está influenciado por la interacción de las usuarias con el equipo de salud (10).

Mesafint Ewunetu M y colaboradores, de igual forma en su estudio realizado en Etiopía para evaluar la satisfacción de las mujeres con la atención durante el parto y los factores asociados, dan a conocer que el 74.9% de las mujeres se encuentran satisfechas con el servicio de atención del parto y en la presente investigación se encontró que el 32.7% se encuentra satisfecha, sobresaliendo un 65.4% que se encontraron muy satisfechas. Por otra parte, en dicho estudio indican que la satisfacción con la atención recibida depende en gran medida de la edad de las mujeres, el seguimiento en la atención prenatal y el número de partos (11).

En el proyecto de investigación realizado en el centro obstétrico del Hospital General Docente de Calderón, Quito, 2016 – 2017, los resultados indican que el 88% corresponde a un alto grado de satisfacción y el 12% corresponde a un nivel de satisfacción catalogado como bajo a diferencia del presente estudio donde se evidencia que el 98.03% corresponde a usuarias satisfechas y el 1.97% a usuarias indiferentes destacando un 0% de usuarias insatisfechas (13).

Por último, encontramos a Sánchez Fortis y colaboradores quienes, en su revisión bibliográfica científica sobre la satisfacción de las mujeres con la atención al parto, identificaron que, en el estudio realizado por Aguilar y colaboradores, el 73.33% de las maternas se encontraron muy satisfechas destacando el trato cercano, la competencia y la confianza del personal sanitario que corresponde a un porcentaje inferior en relación al presente estudio (12).

Por otra parte, en el estudio realizado por Esquivel y colaboradores el 52% de las mujeres posparto se encontraban insatisfechas respecto a la información proporcionada lo que contrasta con el 5.1% encontrado en nuestro estudio (12).



Luego del análisis estadístico y el contraste con diferentes estudios se puede evidenciar que existen sesgos debido a los diferentes instrumentos utilizados en las diferentes investigaciones, así como también la condición socioeconómica de la población que fue estudiada y el sistema de salud que rige en los territorios donde se realizaron los distintos trabajos investigativos.



CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Conclusiones

- Luego de obtener los resultados de esta investigación, podemos concluir que de acuerdo a la escala COMFORTS, de las 355 usuarias encuestadas, los porcentajes mayoritarios corresponden a un nivel de satisfacción favorable ya que 199 mujeres (56.06%) se encuentran satisfechas con la atención recibida y 149 (41.97%) calificaron esta atención como muy satisfecha.
- El grupo etario predominante fue el de adultas jóvenes en 80.8%, de estado civil unión libre 39.4%, de instrucción secundaria 56.9%, sin ocupación laboral 80.3%, residentes en el área rural en una proporción similar a la urbana (1:1).
- En base a las diferentes dimensiones que conforman la escala, se determinó que en relación a los cuidados durante el periodo del parto el 65.4% de las usuarias encuestadas se encontraron muy satisfechas con la atención recibida; de igual manera en la dimensión de los cuidados en el puerperio, el 48.7% de las puérperas se sintieron muy satisfechas; en cuanto a los cuidados en el recién nacido el 53% de la población refirió sentirse satisfechas sin embargo, llama la atención que el 25.6% de las mismas fueron indiferentes ante estos cuidados; finalmente en la dimensión logística y entorno la mayoría de las usuarias se sintieron satisfechas y muy satisfechas con un 51.8% y 46.2% respectivamente.
- De acuerdo a cada dimensión de la escala COMFORTS, los principales factores que generaron insatisfacción en la dimensión cuidados durante el período del parto fueron, la información recibida en la sala de dilatación y la atención brindada a su pareja o persona de apoyo; en la dimensión cuidados en el puerperio, lo que más generó insatisfacción fue el tiempo que pasó la enfermera enseñando a la pareja los cuidados de la puérpera y recién nacido; en la dimensión cuidados del recién nacido, los factores que causaron insatisfacción fueron los relacionados con el manejo del recién nacido ante un atragantamiento y saber cómo bañar al recién nacido; por último en la dimensión logística y entorno el principal factor que causó insatisfacción está relacionado con la cantidad y calidad de la comida proporcionada durante la estancia hospitalaria.



7.2 Recomendaciones

- Socializar el presente estudio con las autoridades del Hospital Vicente Corral Moscoso y con el personal de todas las áreas que laboran en el servicio de ginecología y obstetricia.
- Dado que los principales factores que causan insatisfacción fueron la información recibida, la atención brindada a la pareja o persona de apoyo, el tiempo que paso la enfermera enseñando a la pareja los cuidados de la puerpera y recién nacido, manejo del recién nacido ante un atragantamiento y el aseo y la cantidad y calidad de la comida durante la estancia hospitalaria, se recomienda tomar acciones sobre estos con la finalidad de mejorar este servicio.
- Se sugiere la realización de nuevos estudios que aborden la búsqueda de las causas de las insatisfacciones en las usuarias de obstetricia tomando como punto de partida los hallazgos del presente trabajo, además de investigaciones analíticas que relacionen las características de las usuarias con el nivel de satisfacción.
- La escala COMFORTS es un instrumento validado y de fácil aplicación que se podría utilizar con fines institucionales para la evaluación regular de la calidad de atención que ofrece el servicio de ginecología y obstetricia del Hospital Vicente Corral Moscoso.



CAPÍTULO VIII

Referencias bibliográficas

1. Villota García V. Estrategias de gestión de calidad para incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio de hospitalización del Hospital Cantonal Básico de Colta «Dr. Publio Escobar» [Internet]. [Ambato-Ecuador]: Universidad Regional Autónoma de los Andes; 2015. Disponible en: <http://docplayer.es/74452572-Universidad-regional-autonoma-de-los-andes.html>
2. Wajajay Nuñez WY. Percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del servicio de centro obstétrico del hospital nacional Daniel Alcides Carrión [Internet]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2013. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/461/wajajay_nw.pdf;jsessionid=B1E048B8F0E0D24C79D392A208887D27?sequence=1
3. Sánchez Fortis A, Sánchez Fortis C, Pozo Cano MD. Satisfacción de las mujeres con la atención al parto. 2018;6(1):31-6.
4. Castro Reyes EE, Contreras Auquilla EE. Satisfacción con la atención médica en el área de hospitalización del Departamento de Gineco-Obstetricia del Hospital José Carrasco Arteaga [Internet]. [Cuenca-Ecuador]: Universidad de Cuenca; 2014. Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21039/1/TESIS.pdf>
5. Comité Editorial. ¿Cuál es el propósito de nuestro sistema de salud? Revista Gerencia y Políticas de Salud. junio de 2015;14(28):5-8.
6. Díaz Cárdenas S, Buelvas Montes LA, De La Valle Archibold M, Bustillo Arrieta JM. Satisfacción de servicios de salud e impacto sobre calidad de vida en pacientes adultos. Archivos de Medicina. diciembre de 2016;XVI:290-303.
7. Carrillo R, Magaña Castillo M, Rivas Acuña V, Sánchez Lagunes LL, Cruz León A, Morales Ramón F. Satisfacción con la calidad de la atención en mujeres en periodo posparto de un hospital de tercer nivel. CONAMED. marzo de 2016;XXI(1):15-20.
8. Acosta Navarro NA. Satisfacción materna con la atención hospitalaria proporcionada en una institución pública [Internet]. [San Luis Potosí-México]:



Universidad Autónoma de San Luis Potosí; 2015. Disponible en:
<http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/3910/3/MAE1STM01501.pdf>

9. Fernández Raigada RI. Satisfacción materna con el parto y puerperio relacionada con la atención hospitalaria [Internet]. [España]: Universidad de Oviedo; 2013. Disponible en:
<http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/28566/6/TFG%20RosaFernandezRaigada.pdf>
10. Larsson M, Christensson K, Skoog Svanberg A. Satisfaction with childbirth services provided in public health facilities: results from a cross-sectional survey among postnatal women in Chhattisgarh, India [Internet]. NCBI. 2017 [citado 8 de noviembre de 2019]. Disponible en:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5678347/>
11. Mejonnen M, Yalew W, Anteneh Z. Women's satisfaction with childbirth care in Felege Hiwot Referral Hospital, Bahir Dar city, Northwest Ethiopia, 2014: cross sectional study [Internet]. BMC Research Notes. 2015 [citado 8 de noviembre de 2019]. Disponible en:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4591561/>
12. Sánchez Fortis A, Sánchez Fortis C, Pozo Cano MD. Satisfacción de las mujeres con la atención al parto - Revista Matronas. Enfermería21. 2018;6(1):31-6.
13. Guamani Gavilanes VJ, Secaira Espín MA. Nivel de satisfacción de las mujeres gestantes atendidas por el personal de enfermería en la etapa de parto y puerperio inmediato en el Centro Obstétrico del Hospital General Docente de Calderón [Internet]. [Quito-Ecuador]: Universidad Central del Ecuador; 2017. Disponible en:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10088/1/T-UCE-0006-113.pdf>
14. Tenorio Caicedo RJ. Satisfacción de las usuarias en la fase de labor de parto y post-parto relacionado con los cuidados que proporciona el/la profesional de enfermería de la unidad de Gineco-Obstetricia del Hospital Fiscomisional «Divina Providencia» del cantón San Lorenzo provincia Esmeraldas [Internet]. [Esmeraldas-Ecuador]: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2013. Disponible en:
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/183/1/TENORIO%20CAICEDO%20RAQUEL.pdf>
15. OMS. Recomendaciones de la OMS para la conducción del trabajo de parto [Internet]. Centro Latinoamericano de Perinatología/Salud de la Mujer y Reproductiva; 2015. 57 p. Disponible en:
http://www.who.int/topics/maternal_health/directrices_OMS_parto_es.pdf



16. Padilla Caíza F del R. Modelo de atención del servicio de rehabilitación física del Hospital IESS nivel II de Babahoyo [Internet]. [Ambato-Ecuador]: Universidad Regional Autónoma de los Andes; 2016. Disponible en: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3633/1/TUAMSS006-2016.pdf>
17. Quezada Bolaños S. Sistema Nacional de Salud [Internet]. 2018; Ecuador. Disponible en: https://www.paho.org/ecu/index.php?option=com_docman&view=download&alias=715-sistema-nacional-de-salud&category_slug=documentos-sistema-nacional-de-salud&Itemid=599
18. Vance Mafia C. Tipología para homologar establecimientos de salud por niveles [Internet]. Acuerdo Ministerial 5212, 00005212 ene 30, 2015 p. 18. Disponible en: <http://instituciones.msp.gob.ec/cz6/images/lotaip/Enero2015/Acuerdo%20Ministerial%205212.pdf>
19. Congreso Nacional. Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud [Internet]. 2002-80 2002 p. 13. Disponible en: <https://www.todaunavida.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/10/ley-sis-nac-salud.pdf>
20. Jiménez Barbosa WG, Granda Kuffo ML, Ávila Guzmán DM, Cruz Díaz LJ, Flórez Parra JC, Mejía LS, et al. Transformaciones del Sistema de Salud Ecuatoriano. Universidad y Salud. 24 de marzo de 2017;19(1):126-39.
21. Coro Coro LD. Propuesta de zonificación según su tipología para los establecimientos de salud en el cantón Quito, Dirección Distrital de Salud 17D08 Conocoto a La Merced [Internet]. [Quito-Ecuador]: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2017. Disponible en: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13783/Tesis%20Diana%20Coro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
22. Ministerio de Salud Pública del Ecuador. Norma del subsistema de referencia, derivación, contrareferencia, referencia inversa y transferencia del Sistema Nacional de Salud [Internet]. 2013. Disponible en: <https://bibliotecapromocion.msp.gob.ec/greenstone/collect/promocin/index/assoc/HASHba67.dir/doc.pdf>
23. Valdés P J, Jiménez Q L, Álvarez ME, Mena A C, Monsalve B C. Observatorio de Calidad en Salud. Guía Práctica. Calidad y seguridad asistencial en Chile para alumnos de carreras de la salud [Internet]. 2018. Disponible en: http://www.supersalud.gob.cl/observatorio/671/articles-16609_recurso_1.pdf



24. Torre Samuel M, Vásquez Stanesco CL. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Compendium. diciembre de 2015;18(35):57-76.
25. Lizana Ubaldo DC, Piscocya Valdivieso F del C, Quichiz Campos SA. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima-Perú 2018. [Internet]. [Lima - Perú]: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. Disponible en: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3908/Calidad_LizanaUbaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
26. Chávez Cruz AL, Molina Regalado JL. Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian, en el área de emergencia del Hospital Paravida de julio a diciembre 2014 [Internet]. [El Salvador]: Universidad de El Salvador; 2015. Disponible en: <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11055/1/Tesis%20Final.pdf>
27. García Rojas E, León Falcón E. Satisfacción por tiempo de espera y surtido de recetas del Hospital del Niño en Tabasco. 2014;13(1):148-55.
28. Cabrera Moresco MA. Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, Noviembre 2015 [Internet]. [Lima - Perú]: Universidad Ricardo Palma; 2016. Disponible en: http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/449/1/Cabrera_m.pdf
29. Robles Agila JC, Rodríguez Raza N del C. Calidad de atención de las enfermeras relacionado con el grado de satisfacción de las madres de los recién nacidos del servicio de neonatología sala 205 del Hospital Gineco-Obstétrico «Isidro Ayora» periodo noviembre-enero 2016 [Internet]. [Quito-Ecuador]: Universidad Central del Ecuador; 2016. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6215/1/T-UCE-0006-025.pdf>
30. Jaráiz E, Lagares N, Pereira M. Los componentes de la satisfacción de los pacientes y su utilidad para la gestión hospitalaria. Revista Española de Ciencia Política. julio de 2013;(32):161-81.
31. Fierro Arias L, Hernández Barrios B, Peniche Castellanos A, Ponce Olivera R, Arellano Mendoza I. Encuesta de satisfacción en pacientes de una unidad de alta especialidad en Dermato-Oncología y Cirugía Dermatológica en México. Dermato Rev Mex. septiembre de 2017;61(5):361-70.
32. Zamora Chávez SC. Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. Horizonte Médico. enero de 2016;16(1):38-47.



33. Suarez Olarte MI, Huahuasoncco Vilca GY. «Calidad de interrelación de la enfermera según Peplau y Satisfacción de pacientes quirúrgicos, servicios de cirugía Hospital Regional Honorio Delgado» Arequipa 2017 [Internet]. [Arequipa- Perú]: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2017. Disponible en:
<http://repository.udca.edu.co:8080/bitstream/11158/482/1/Percepcion%20de%20satisfaccion%20chia.pdf>
34. Ríos Cáceres AM, Barreto Galeano AF, Martínez Duque AF. Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa de los hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo, marzo del 2016. [Internet]. [Bogotá-Colombia]: Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales; 2016. Disponible en:
<http://repository.udca.edu.co:8080/bitstream/11158/482/1/Percepcion%20de%20satisfaccion%20chia.pdf>
35. Fárez Pucha CI. Percepción de los jóvenes universitarios sobre la vejez [Internet]. [Cuenca-Ecuador]: Universidad de Cuenca; 2016. Disponible en:
<https://core.ac.uk/download/pdf/46162206.pdf>
36. Chica Rojas DV, Avendaño Avendaño MG. La percepción del funcionamiento familiar en niños de la tercera infancia [Internet]. [Cuenca-Ecuador]: Universidad de Cuenca; 2016. Disponible en:
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24595/1/tesis.pdf>
37. Hospital Vicente Corral Moscoso. Gestión de Talento Humano [Internet]. 2015. Disponible en: <http://hvcm.gob.ec/wp-content/uploads/2015/03/GESTION-TALENTO-HUMANO.pdf>
38. Vivanco Montes ML, Solís Muñoz M, Magdaleno del Rey G, Rodríguez Ferrer RM, Álvarez Plaza C, Millán Santos I, et al. Adaptación cultural y validación al español de la escala COMFORTS de satisfacción de las mujeres con los cuidados en el parto y puerperio. *Metas de Enfermería*. marzo de 2012;XV(2):18-26.

BIBLIOGRAFÍA GENERAL

1. Asamblea Constituyente. Constitución del Ecuador [Internet]. 2008. Disponible en: https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf



2. Benítez Regalado S. Satisfacción de las mujeres durante el parto [Internet]. [España]: Universidad de la Laguna; 2015. Disponible en: <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/3731/Satisfaccion%20de%20las%20mujeres%20durante%20el%20parto.%20.pdf?sequence=1>
3. Borja Centeno DL, Jácome Freire AT. Evaluación del nivel de satisfacción de las mujeres con la 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 en el periodo 2017 [Internet]. [Santo Domingo-Ecuador]: Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo; 2018. Disponible en: https://issuu.com/pucesd/docs/tesis_borja-j_come
4. Christiaens W, Bracke P. Assessment of social psychological determinants of satisfaction with childbirth in a cross-national perspective. BMC Pregnancy Childbirth. 26 de octubre de 2007;7(1):26.
5. Fitzpatrick R. Surveys of patients satisfaction: I--Important general considerations. BMJ. 13 de abril de 1991;302(6781):887-9.
6. Jiménez Picazo MS, Leal Torrealba C. Vista de Revisión bibliográfica. Percepción de cuidados de usuario y profesionales a nivel hospitalario. Nure Investigación. agosto de 2015;XII(77):1-16.
7. Ministerio de Salud Pública del Ecuador, Subsecretaría Nacional de Gobernanza en Salud Pública, Dirección Nacional de Articulación y Manejo del Sistema Nacional de Salud Pública y Red Pública. Manual del Modelo de Atención Integral de Salud - MAIS [Internet]. 2012.^a ed. Quito-Ecuador; 2013. 210 p. Disponible en: http://instituciones.msp.gob.ec/somossalud/images/documentos/guia/Manual_MAIS-MSP12.12.12.pdf
8. Naciones Unidas. Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible [Internet]. 2016. Disponible en: <http://www.sela.org/media/2262361/agenda-2030-y-los-objetivos-de-desarrollo-sostenible.pdf>
9. Moreno Ruiz I, Cruz Pozo C. Satisfacción de la Atención del Parto Vaginal en pacientes que ingresan en la Sala de Puerperio Fisiológico del Hospital Bertha Calderón Roque en el período de Abril-Junio 2016 [Internet] [other]. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua; 2016 [citado 7 de septiembre de 2018]. Disponible en: <http://repositorio.unan.edu.ni/4424/>
10. Peñalva Humpire O. Satisfacción de las usuarias con la atención del parto horizontal en el Hospital Carlos Monge Medrano y parto vertical en el Centro de Salud Santa Adriana [Internet]. [Perú]: Universidad Andina «Néstor Cáceres Velásquez»; 2015. Disponible en:



<http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/802/TESIS%20DNI%20N%C2%BA%2029467833.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

11. Reinoso Piña RM, Sisalima Cajamarca TL, Siavichay Yanza MV. Cuidados de enfermería y nivel de satisfacción de las madres en la etapa de postparto atendidas en Centro Obstétrico del Hospital Homero Castanier Crespo; Azogues, 2015. 2016 [citado 11 de septiembre de 2018]; Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/23648>
12. Roghmann K, Hengst A, Zastowny T. Satisfaction with Medical Care. Its Measurement and Relation to Utilization. *Medical Care*. mayo de 1979;XVII(5):461-79.
13. Segarra Cumbe KE, Serrano Béjar MV. Satisfacción de pacientes del Área de Obstetricia, con la atención de médicos y enfermeras. Hospital Vicente Corral Moscoso. Cuenca-Ecuador. 2016. 2017 [citado 11 de septiembre de 2018]; Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/28045>
14. Uribe T C, Conteras M A, Villarroel D L. Adaptación y validación de la escala de bienestar materno en situación de parto: segunda versión para escenarios de asistencia integral. *Rev Chil Obstet Ginecol*. junio de 2014;79(3):154-60.
15. Uribe T C, Contreras A, Villarroel D L, Rivera S, Bravo P, Cornejo A M. Bienestar Materno durante el proceso de Parto: desarrollo y aplicación de una escala de medición. *Rev Chil Obstet Ginecol*. diciembre de 2007;73(1):4-10.



CAPÍTULO IX

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de variables.

VARIABLE	CONCEPTO OPERATIVO	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA
Edad	Número de años que un individuo ha vivido.	Tiempo en años	Cédula de identidad.	1. Mayores de edad 2. Menores de edad
Nivel de instrucción	Es el grado más elevado de estudios realizados o en curso.	Nivel educativo	Último nivel educativo aprobado de forma verbal por la usuaria.	1. Analfabeta 2. Primaria 3. Secundaria 4. Tercer nivel 5. Cuarto nivel 6. Técnico
Estado civil	Estado de una persona según el registro civil basado en si tiene o no pareja y su situación legal respecto a esto.	Relación legal	Cédula de identidad.	1. Soltera 2. Casada 3. Divorciada 4. Viuda 5. Unión de hecho
Ocupación	Actividad que realiza una persona y que le genera recursos económicos.	Empleo actual mayor a 1 hora en el cual se recibe a cambio una remuneración	Dato proporcionado por la usuaria.	1. Activo 2. No activo
Lugar de residencia	Lugar donde vive habitualmente.	Geográfica	Información proporcionada por la usuaria.	1. Urbano 2. Rural
Partos previos	Nacimientos anteriores al actual.	Biológica	Dato proporcionado por la usuaria y conformado con la historia clínica.	1. Sí 2. No
Parto a término	Nacimiento ocurrido entre la 37 ^a y 41 ^a 6/7 semanas de gestación.	Biológica	Información referida en la historia clínica.	1. A término temprano 2. A término completo



				3. A término tardío
Parto eutócico	Parto que se ocurre con total normalidad por las vías naturales y sin exigir instrumentación quirúrgica.	Biológica	Dato referido por la usuaria y confirmado con la historia clínica.	1. Sí 2. No
Niveles de satisfacción	Grado de expectativa del usuario sobre el servicio percibido en un área determinada.	Subjetivas: Cognitiva Psicológica Emocional Cultural	Información expresada por la usuaria en la escala COMFORTS.	1. Muy insatisfecha 2. Insatisfecha 3. Indiferente 4. Satisfecha 5. Muy satisfecha
Factores de insatisfacción	Elementos que influyen en un usuario para que una realidad determinada no cumpla con sus expectativas.	Subjetivas: Cognitiva Psicológica Emocional Cultural	Información expresada por la usuaria en la escala COMFORTS.	1. Cuidados durante el periodo del parto 2. Cuidados en el puerperio 3. Cuidados del recién nacido 4. Logística y entorno

Elaborado por: María del Carmen Muso Guanoluisa, Lourdes Carolina Orozco Pilatuña

**Anexo 2. Consentimiento Informado****FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Título de la investigación: **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**

Datos del equipo de investigación:

	Nombres completos	# de cédula	Institución a la que pertenece
Investigador Principal	Lourdes Carolina Orozco Pilatuña	0604850131	Universidad de Cuenca
Investigador Principal	María del Carmen Muso Guanoluisa	0302446539	Universidad de Cuenca

¿De qué se trata este documento?

Usted está invitado(a) a participar en este estudio que se realizará en el servicio de obstetricia del Hospital Vicente Corral Moscoso. En este documento llamado "Consentimiento Informado" se explica las razones por las que se realiza el estudio, cuál será su participación y si acepta la invitación. También se explica los posibles riesgos, beneficios y sus derechos en caso de que usted decida participar. Después de revisar la información en este Consentimiento y aclarar todas sus dudas, tendrá el conocimiento para tomar una decisión sobre su participación o no en este estudio. No tenga prisa para decidir. Si es necesario, lleve a la casa y lea este documento con sus familiares u otras personas que son de su confianza.

Introducción

El presente proyecto se basa en buscar el nivel de satisfacción percibida por las usuarias que son atendidas en el servicio de obstetricia del Hospital Vicente Corral Moscoso, evaluando los siguientes ítems: cuidados durante el periodo del parto, cuidados en el puerperio, cuidados en el recién nacido y logística y entorno. Con la finalidad de que los resultados de dicho proyecto de investigación sean útiles para mejorar la calidad del servicio brindado en el lugar de estudio.

A las usuarias/pacientes que formarán parte del proyecto se les explicará que fueron incluidas por las siguientes razones: porque consienten ser parte del estudio, son mayores de 18 años, se encuentran en etapa de gestación comprendida entre las 37 y 41 semanas con 6 días de gestación, su embarazo ha sido controlado y de bajo riesgo, parto eutócico y no presentan complicaciones en el puerperio.

Objetivo del estudio

Se pretende conocer cuál es el nivel de satisfacción que las pacientes que acuden al servicio de obstetricia del Hospital Vicente Corral Moscoso perciben acerca de los cuidados que reciben en el mismo, durante el tiempo que permanecen internadas.

Descripción de los procedimientos

Para la realización de este proyecto de investigación se seleccionará a las pacientes, posteriormente se les explicará en qué consiste dicho proyecto y una vez que acepten ser parte darán su consentimiento por escrito mediante su firma y se procederá a aplicar la escala y cuestionario respectivamente, lo cual durará aproximadamente 20 minutos. Y para el presente estudio se incluirán 355 personas.

Riesgos y beneficios

En este proyecto de investigación se han contemplado como riesgos: la carencia de la experiencia de los investigadores, para lo cual las investigadoras se prepararán mediante revisiones bibliográficas y asesoría de un profesional; falta de trabajo en equipo, para ello las investigadoras dedicarán tiempos a reuniones para la resolución del problema que se presente; complejidad en el análisis estadístico de los datos recolectados, el mismo que podrá ser solucionado mediante el asesoramiento y recomendaciones del respectivo asesor metodológico del proyecto u otro profesional; disponibilidad de tiempo para la ejecución de este proyecto, razón



por la cual se buscará un horario accesible tanto para las investigadoras así como las pacientes investigadas; la condición de las pacientes al momento de la recolección de datos, se buscará el momento adecuado considerando a la paciente.

De igual manera, esta investigación que, si bien no aportará beneficios directos para las pacientes en ese respectivo momento, servirá para mejorar la calidad de atención de la que se beneficiaran pacientes futuras.

Otras opciones si no participa en el estudio

Las pacientes que cumplan con los criterios de inclusión del estudio, mantendrán la libertad de elegir ser parte del mismo sin consecuencia alguna.

Derechos de los participantes *(debe leerse todos los derechos a los participantes)*

Usted tiene derecho a:

- 1) Recibir la información del estudio de forma clara;
- 2) Tener la oportunidad de aclarar todas sus dudas;
- 3) Tener el tiempo que sea necesario para decidir si quiere o no participar del estudio;
- 4) Ser libre de negarse a participar en el estudio, y esto no traerá ningún problema para usted;
- 5) Ser libre para renunciar y retirarse del estudio en cualquier momento;
- 6) Recibir cuidados necesarios si hay algún daño resultante del estudio, de forma gratuita, siempre que sea necesario;
- 7) Derecho a reclamar una indemnización, en caso de que ocurra algún daño debidamente comprobado por causa del estudio;
- 8) Tener acceso a los resultados de las pruebas realizadas durante el estudio, si procede;
- 9) El respeto de su anonimato (confidencialidad);
- 10) Que se respete su intimidad (privacidad);
- 11) Recibir una copia de este documento, firmado y rubricado en cada página por usted y el investigador;
- 12) Tener libertad para no responder preguntas que le molesten;
- 13) Estar libre de retirar su consentimiento para utilizar o mantener el material biológico que se haya obtenido de usted, si procede;
- 14) Contar con la asistencia necesaria para que el problema de salud o afectación de los derechos que sean detectados durante el estudio, sean manejados según normas y protocolos de atención establecidas por las instituciones correspondientes;
- 15) Usted no recibirá ningún pago ni tendrá que pagar absolutamente nada por participar en este estudio.

Información de contacto

Si usted tiene alguna pregunta sobre el estudio por favor llame a Lourdes Carolina Orozco Pilatuña al siguiente teléfono 0997355943 o envíe un correo electrónico a carolina.orozco95@ucuenca.edu.ec

Consentimiento informado *(Es responsabilidad del investigador verificar que los participantes tengan un nivel de comprensión lectora adecuado para entender este documento. En caso de que no lo tuvieran el documento debe ser leído y explicado frente a un testigo, que corroborará con su firma que lo que se dice de manera oral es lo mismo que dice el documento escrito)*

Comprendo mi participación en este estudio. Me han explicado los riesgos y beneficios de participar en un lenguaje claro y sencillo. Todas mis preguntas fueron contestadas. Me permitieron contar con tiempo suficiente para tomar la decisión de participar y me entregaron una copia de este formulario de consentimiento informado. Acepto voluntariamente participar en esta investigación.

Nombres completos del/a participante

Firma del/a participante

Fecha



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Nombres completos del testigo *(si aplica)*

Firma del testigo

Fecha

Nombres completos del/a investigador/a

Firma del/a investigador/a

Fecha

Si usted tiene preguntas sobre este formulario puede contactar al Dr. José Ortiz Segarra, presidente del Comité de Bioética de la Universidad de Cuenca, al siguiente correo electrónico: jose.ortiz@ucuenca.edu.ec



Anexo 3: Cuestionario de recolección de datos

**UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA DE MEDICINA Y CIRUGÍA
CUESTIONARIO DE RECOLECCION DE DATOS**

El siguiente cuestionario es anónimo, solo se necesita saber lo que se le cuestione. Este cuestionario tiene por objetivo recolectar información sobre los cuidados del parto y puerperio inmediato y mediato. Le pedimos de manera muy encarecida que sea totalmente honesta con las respuestas para un estudio más exacto y veraz.

HC:

Cuestionario #

Fecha: ... /...../.....

año/mes/día

Edad (años cumplidos): _____

Nivel de instrucción:

Analfabeta

Tercer nivel

Primaria

Cuarto nivel

Secundaria

Técnico

Estado civil:

Soltera

Viuda

Casada

Unión de hecho

Divorciada

Ocupación:

Activo

No activo

Lugar de residencia:

Urbano

Rural

Partos previos:

Sí

No

Parto a término:

A término temprano (De 37 semanas a 38 semanas con 6 días)

A término completo (De 39 semanas a 40 semanas con 6 días)

A término tardío (De 41 semanas a 41 semanas con 6 días)

Parto eutócico (normal):

Sí

No



Anexo 4. Escala COMFORTS para medir la satisfacción de las mujeres con los cuidados en el parto y puerperio. Versión modificada y adaptada al español.

¿Está usted satisfecha?	 Muy insatisfecha	 Insatisfecha	 Indiferente	 Satisfecha	 Muy satisfecha
Cuidados durante el periodo de parto					
1. Con la información recibida en la sala de dilatación-paritorio.					
2. Con la cantidad de información proporcionada por la matrona en el paritorio a cerca de los cuidados que iba a recibir.					
3. Con respecto a sentirse escuchada y apoyada en la toma de sus decisiones por parte de la matrona.					
4. Con la atención brindada a su pareja o persona de apoyo.					
5. Con la vivencia del nacimiento.					
6. Con las medidas para controlar el dolor durante el parto.					
7. Con las medidas de analgesia y de confort después del nacimiento de su bebé.					
8. Con la comodidad de su pareja o persona de apoyo en el lugar donde se le atendió.					
9. Con el número de profesionales que le atendieron durante el parto.					
10. Con el respeto de su intimidad por parte de los profesionales que la atendieron en el parto.					
11. Con el tiempo que pasó con usted la matrona para cubrir sus					



necesidades emocionales.					
12. Con el tiempo que pasó la matrona para cubrir sus necesidades físicas.					
13. Con relación a la respuesta de la matrona a sus necesidades durante el parto.					
Cuidados en el puerperio					
14. Con el tiempo que la enfermera pasó con usted para cubrir sus necesidades físicas.					
15. Con el tiempo que la enfermera pasó enseñándole los cuidados después del parto.					
16. Con el tiempo que la enfermera pasó enseñándole los cuidados del bebé.					
17. Con el tiempo que la enfermera pasó con usted para cubrir sus necesidades emocionales.					
18. Con el tiempo que pasó la enfermera enseñando a su pareja los cuidados de usted y su bebé.					
19. Con la respuesta a sus necesidades.					
20. Con el tiempo que pasó la enfermera ayudándole a alimentar a su bebé.					
21. Con la información que recibió de las enfermeras.					
22. Con el número de enfermeras que cuidaron de usted.					
23. Con el número de profesionales que entraron en su habitación.					
24. Con el número de médicos que lo atendieron.					
Cuidados del recién nacido					
25. Porque sabe cuándo el bebé está enfermo					



26. Porque sabe cuándo el bebé tiene hambre o está satisfecho.					
27. Porque sabe cuándo el bebé está tomando leche suficiente.					
28. Porque sabe colocar al bebé durante la alimentación.					
29. Porque sabe qué hacer cuando el bebé llora.					
30. Porque sabe qué hacer cuando el bebé se atraganta.					
31. Porque sabe colocar al bebé para dormir.					
32. Porque sabe cómo bañar al bebé.					
33. Porque sabe cómo encontrar ayuda cuando la necesita.					
34. Porque sabe cuidar el cordón umbilical de su hijo recién nacido.					
Logística y entorno					
35. Con la cantidad de comida proporcionada durante su estancia en el hospital.					
36. Con la calidad de la comida durante su estancia en el hospital.					
37. Con la accesibilidad a aquello que necesitó (útiles de aseo, ropa de cama, compresas, pañales, etc.)					
38. Con el respeto a su intimidad por parte del personal de limpieza.					
39. Con la habitación (paritorio) donde la atendieron durante el parto, porque era espaciosa y adecuada a sus necesidades.					
40. Con la iluminación de la habitación (paritorio) donde la atendieron durante el parto.					

Anexo 5: Oficio para autorización.



Cuenca, 19 de febrero de 2019

Doctora
Viviana Barros
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE DOCENCIA DEL HOSPITAL VICENTE CORRAL
MOSCOSO

De nuestra consideración:

Con un respetuoso saludo nos dirigimos a usted para solicitar de la manera más encarecida su autorización para que las estudiantes de la carrera de Medicina y Cirugía, María del Carmen Muso Guanoluisa y Lourdes Carolina Orozco Pilatuña puedan acceder al área de Ginecología y Obstetricia del Hospital Vicente Corral Moscoso con la propósito de recolectar información que requerimos para el desarrollo de nuestra investigación, cuyo tema es **"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"**. La investigación estará dirigida por el Dr. Julio Jaramillo, docente de la facultad.

Por la favorable atención que se digne dar a la presente y en espera de una respuesta positiva anticipamos nuestros agradecimientos.

Atentamente

.....
ESTUDIANTE
MARIA DEL CARMEN MUSO
CI: 0302446539

.....
ESTUDIANTE
LOURDES CAROLINA OROZCO
CI: 0604850131