



U N I V E R S I D A D
AUTÓNOMA
D E I C A

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE OBSTETRICIA

TESIS

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE
LA PUÉRPERA, EN LA ATENCIÓN DEL PARTO EN EL
HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO, PERIODO
SETIEMBRE - DICIEMBRE 2024**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
SALUD PÚBLICA, SALUD AMBIENTAL Y SATISFACCIÓN
CON LOS SERVICIOS DE SALUD

PRESENTADO POR:

ESPINOZA VELARDE SILVIA

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE OBSTETRA

DOCENTE ASESOR:

MG. ACHARTE CHAMPI WALTER JESUS

CÓDIGO ORCID N° 0000-0001-6598-7801

CHINCHA, 2025

Constancia de aprobación de investigación



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Chincha, 13 de enero de 2025

Mg. JOSÉ YOMIL PEREZ GOMEZ

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Presente. –

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarlo e informar que la bachiller: **SILVIA ESPINOZA VELARDE**, con DNI N° 73949632, de la Facultad Ciencias de la Salud, del programa Académico de Obstetricia, ha cumplido con elaborar su tesis titulada: **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA PUÉRPERA, EN LA ATENCIÓN DEL PARTO EN EL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO, PERIODO SETIEMBRE - DICIEMBRE 2024.”**

APROBADO(A):

X

Por lo tanto, queda expedito para la revisión por parte de los jurados para sustentación.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente,

Asesor: Mg. WALTER JESÚS ACHARTE CHAMPI
CODIGO ORCID: 0000-0001-6598-7801

Declaratoria de autenticidad de la investigación

ANA JARA VELASQUEZ
NOTARIA - ABOGADA -
Calle Tacna 120, Ica - Perú
213745 / ajara@notariajaravelasquez.com

DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, SILVIA ESPINOZA VELARDE identificado(a) con DNI N°73949632, en mi condición de estudiante del programa de estudios de OBSTETRICIA de la Facultad de CIENCIAS DE LA SALUD en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "Calidad de atención y nivel de satisfacción de la puerpera, en la atención al parto en el Hospital Santa María del Socorro periodo setiembre - diciembre 2024", declaro bajo juramento que:

- La investigación realizada es de mi autoría
- La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni auto plagio en su elaboración.
- La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas.
- Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el(la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

19%

Autorizamos a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 11 de enero del 2025


ESPINOZA VELARDE SILVIA
DNI: 73949632



VELASQUEZ
ABOGADA

LEGALIZACION AL DORSO →

DOCUMENTO NO REDACTADO EN ESTA NOTARIA

Silvia espinoca velarde

73949632

Silvia

ATA J.A.
NOTARI.

Personas (y sus representantes) que comparecen a la comparecencia de comparecencia biométrica de huellas dactilares del RENIEC (artículo 97 del D. Ley 1049 "Ley del Notariado")

CERTIFICADO: Que, la firma y huella dactilar que anteceden

corresponden a: Silvia Espinoca

Velarde

Identificado(a) con: DNI 73949632

Quien asume la responsabilidad por el contenido del documento

quo firma, la misma que se legaliza a su solicitud (artículo 10º

del Decreto Legislativo 1049). ICA, 13 ENE. 2025



ATA J.A. VELASQUEZ
NOTARIO-ABOGADA
ICA - PERU



Dedicatoria

Este trabajo lo dedico a Dios por ser mi guía principal en todo, en el transcurso de mi carrera profesional, a mis docentes por sus enseñanzas para adquirir el conocimiento y nunca dejar de aprender, a mis compañeras, por su motivación para continuar en los momentos difíciles, y a mí misma, por la perseverancia y el esfuerzo que me permitieron culminar mi carrera.

SILVIA ESPINOZA

Agradecimiento

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la Universidad Autónoma de Ica, y a todas las personas que han sido parte fundamental en la realización de la tesis.

Del mismo modo agradezco a mi padre Benedicto Espinoza J. por su apoyo, incluso en los momentos más difíciles, gracias por ser mi motivación y por darme las herramientas para cumplir mis metas.

Finalmente agradezco a mí, asesor Acharte Champi Walter Jesus por su colaboración y por compartir sus conocimientos que aportaron en este trabajo de manera significativa.

LA AUTORA

Resumen

Objetivo general: Determinar la relación entre la Calidad de atención y el nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el Hospital Santa María del Socorro, periodo Setiembre-Diciembre 2024.

Metodología: Se empleó un estudio cuantitativo, de tipo básica, nivel correlacional, prospectivo y transversal, diseño no experimental. La muestra incluyó a 118 puérperas seleccionadas mediante muestreo aleatorio. Se utilizó un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL, evaluando cinco dimensiones: receptividad, empatía, atención intramural, fiabilidad y elementos tangibles. El análisis estadístico incluyó pruebas de correlación, distribución de frecuencias y porcentajes. **Resultados:** El 57,63% de las participantes calificaron la calidad del trato recibido como "media", mientras que el 33,90% indicaron un grado de satisfacción "alto". Se encontró una asociación significativa entre la calidad de la atención y el nivel de satisfacción de las puérperas ($p < 0,05$). La dimensión de capacidad de respuesta mostró la mayor influencia positiva en la satisfacción ($r = 0,706$), seguida de la atención intramural ($r = 0,684$). Sin embargo, se identificaron deficiencias en las dimensiones de empatía y elementos tangibles, que obtuvieron valoraciones menos favorables.

Conclusiones: Existe una correlación significativa entre la calidad de atención percibida y la satisfacción de las puérperas, destacando la capacidad de respuesta como el factor más influyente. Se recomienda fortalecer los recursos humanos y materiales del servicio para mejorar la experiencia de las pacientes y optimizar los resultados en términos de calidad y satisfacción.

PALABRAS CLAVES: Calidad de atención, Nivel de satisfacción, Puérpera

Abstract

General Objective: To determine the relationship between the quality of care and the level of satisfaction of puerperal women in childbirth care at the Santa María del Socorro Hospital, September-December 2024.

Methodology: A quantitative, basic, correlational, prospective, and cross-sectional study with a non-experimental design was employed. The sample included 118 puerperal women selected through random sampling. A SERVQUAL-based questionnaire was used to evaluate five dimensions: receptivity, empathy, intramural care, reliability, and tangible elements. Statistical analysis included correlation tests, frequency distribution, and percentages.

Results: 57.63% of participants rated the quality of care received as "medium", while 33.90% indicated a "high" level of satisfaction. A significant association was found between the quality of care and the level of satisfaction of puerperal women ($p < 0.05$). The responsiveness dimension showed the greatest positive influence on satisfaction ($r = 0.706$), followed by intramural care ($r = 0.684$). However, deficiencies were identified in the empathy and tangible elements dimensions, which received less favorable ratings.

Conclusions: There is a significant correlation between the perceived quality of care and the satisfaction of puerperal women, highlighting responsiveness as the most influential factor. It is recommended to strengthen the human and material resources of the service to improve the patient experience and optimize results in terms of quality and satisfaction.

KEYWORDS: Quality of care, Level of satisfaction, Puerperal woman.

Índice de Contenidos

Portada	¡Error! Marcador no definido.
Constancia de aprobación de investigación.....	ii
Declaratoria de autenticidad de la investigación	iii
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
Índice de Contenidos	ix
Índice de Tablas.....	xii
Índice de figuras.....	xiii
I. INTRODUCCION.....	14
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
2.1. Descripción del Problema.....	16
2.2. Pregunta de investigación general	18
2.3. Preguntas de investigación específicas.....	18
2.4. Objetivo General.....	19
2.5. Objetivos Específicos	19
2.6. Justificación e Importancia	20
2.7. Alcances y limitaciones.....	22
III. MARCO TEORICO	23
3.1. Antecedentes de la Investigación	23
3.1.1. Antecedentes Internacionales	233
3.1.2. Antecedentes Nacionales.....	25
3.1.3. Antecedentes Locales	27

3.2.	Bases teóricas	28
3.2.1.	Calidad en la atención de la salud.....	28
3.2.2.	Principios de la Calidad en Salud	299
3.2.3.	Satisfacción del usuario en Salud.....	29
3.2.4.	Medida de la Satisfacción del usuario	30
3.2.5.	Otros aspectos de la Satisfacción del usuario	30
3.2.6.	Puerperio.....	31
3.3.	Marco Conceptual	33
IV.	METODOLOGIA	35
4.1.	Tipo y nivel de Investigación.....	35
4.1.1.	Tipo de Investigación.....	35
4.1.2.	Nivel de Investigación.....	35
4.2.	Diseño de la Investigación.....	35
4.3.	Hipótesis General y Específicas	36
4.3.1.	Hipótesis General	36
4.3.2.	Hipótesis Específicas	36
4.4.	Identificación de las variables.....	37
4.4.1.	Variable 1:	37
4.4.2.	Variable 2:	37
4.4.3.	Variables Intervinientes	37
4.5.	Matriz de Operacionalización de variables	38
4.6.	Población y Muestra	42
4.6.1.	Población en estudio	42
4.6.2.	Muestra	42
4.6.3.	Criterios de Inclusión y Exclusión	42
4.7.	Técnicas e Instrumentos para la recolección de la Información	43
4.7.1.	Técnica de recojo de la información	43

4.7.2.	Instrumento de recolección de la información	43
4.8.	Técnica de Análisis e Interpretación de los datos.....	433
V.	RESULTADOS	444
5.1.	Presentación de Resultados.....	44
5.2.	Interpretación de Resultados.....	56
VI.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	599
6.1.	Análisis inferencial (*)	599
VII.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	70
7.1.	Comparación de los resultados	70
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	73
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	77
	Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	81
	Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	84
	Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición	91
	Anexo 4: Base de datos.....	92
	Anexo 5: Evidencia fotográfica.....	130
	Anexo 6:Informe de turnitin al 28% de similitud	134

Índice de Tablas académicas

Tabla 1. Frecuencia variable Calidad.....	44
Tabla 2. Frecuencia de la dimensión Respuesta rápida	45
Tabla 3. Frecuencia de la dimensión Empatía	46
Tabla 4. Frecuencia de la dimensión Atención Intramural o Seguridad....	47
Tabla 5. Frecuencia de la dimensión Fiabilidad o Confianza.....	48
Tabla 6. Frecuencia de la dimensión Aspectos Tangibles	49
Tabla 7. Frecuencia variable Satisfacción	50
Tabla 8. Frecuencia de la dimensión Liderazgo	51
Tabla 9. Frecuencia de la dimensión Enfoque del usuario	52
Tabla 10. Frecuencia de la dimensión Participación del Personal	53
Tabla 11. Frecuencia de la dimensión Mejora continua de la calidad.....	54
Tabla 12. Frecuencia de la dimensión Enfoque basado en procesos.....	55
Tabla 13. Prueba de Normalidad variable Calidad de Atención y su..... dimensiones.....	59
Tabla 14. Prueba de Normalidad variable Nivel de Satisfacción y sus dimensiones.....	60
Tabla 15. Prueba estadística de Rho de Spearman de la Hipótesis General	61
Tabla 16. Prueba estadística de Rho de Spearman de la primera hipótesis específica.....	62
Tabla 17. Prueba estadística de Rho de Spearman de la Segunda Hipótesis Específica.....	64
Tabla 18. Prueba estadística de Rho de Spearman de la tercera hipótesis específica.....	65
Tabla 19. Prueba estadística de Rho de Spearman de la cuarta hipótesis específica.....	67
Tabla 20. Prueba estadística de Rho de Spearman de la quinta hipótesis específica.....	68

Índice de figuras

Figura 1. Frecuencias variable Calidad.....	44
Figura 2. Frecuencia de la dimensión Respuesta rápida	45
Figura 3. Frecuencia de la dimensión Empatía.....	46
Figura 4. Atención Intramural o Seguridad	47
Figura 5. Fiabilidad o Confianza	48
Figura 6. Aspectos Tangibles.....	49
Figura 7. Frecuencia variable Satisfacción	50
Figura 8. Frecuencia de la dimensión Liderazgo	51
Figura 9. Frecuencia de la dimensión Enfoque del usuario	52
Figura 10. Frecuencia de la dimensión Participación del Personal.....	53
Figura 11. Frecuencia de la dimensión Mejora continua de la calidad.....	54
Figura 12. Frecuencia de la dimensión Enfoque basado en procesos.....	55

I. INTRODUCCION

La Organización Mundial de la Salud (OMS) afirma que la salud es un derecho fundamental de todas las personas y es un determinante esencial que afecta al desarrollo humano, la estabilidad económica y la educación, por lo que es necesario que las instituciones sanitarias presten una atención médica oportuna, aceptable y de alta calidad (1).

La calidad de la atención médica comprende componentes conectados que facilitan la prestación de ayuda técnica y oportuna, permitiendo la evaluación de los proveedores de atención médica a nivel nacional, regional y local sobre la calidad del tratamiento (2).

La satisfacción refleja el grado en que el tratamiento médico y el estado de salud resultante se ajustan a las expectativas del paciente, lo que conduce a la satisfacción cuando los servicios son eficaces (3).

La presente investigación estará orientada a identificar la calidad en la atención de los partos y medir la satisfacción de las usuarias púérperas, luego de ser atendidas, para conocer la realidad de estas variables, y poder establecer su correlación.

Conocer la calidad en la atención de salud en Instituciones Públicas, debe ser una preocupación del Ministerio de Salud, (MINSA) debido a que los organismos privados aspiran a superar las ineficiencias falta de capacidad y lentitud de las demandas de la población, que se perciben en las instituciones públicas de salud.

Estas apreciaciones hacen que nuestra investigación sea relevante para conocer la realidad de un hospital de nivel II de Ica, que realiza sus actividades en una provincia y poder establecer los mecanismos de superación de las deficiencias, si existieran y que nuestro estudio encuentre.

El Capítulo II plantea el problema de investigación, desarrollando objetivos y preguntas tanto generales como específicas para abordar la problemática.

El Capítulo III, Establece el marco teórico, abordando antecedentes internacionales, nacionales y locales, así como las bases conceptuales y teóricas que sustentan la investigación. La metodología se detalla en el Capítulo IV, Donde se especifican el diseño no experimental, la muestra seleccionada, las técnicas de recolección y análisis de datos, y las hipótesis planteadas.

Los resultados se presentan en el Capítulo V, Proporcionando datos descriptivos y analíticos que permiten comprender las percepciones de las puérperas sobre diferentes dimensiones de la calidad del servicio. Estos datos son analizados y discutidos en el Capítulo VI, Contrastando los hallazgos con estudios previos y destacando su relevancia.

Finalmente, el estudio concluye con recomendaciones prácticas dirigidas a mejorar la calidad de la atención obstétrica y aumentar los niveles de satisfacción de las usuarias, brindando un aporte significativo tanto a la academia como a la práctica clínica y administrativa en el ámbito de la salud pública.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del Problema

La calidad de atención durante el parto sigue siendo un desafío crítico tanto en países desarrollados como en desarrollo. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), en 2020 se registraron aproximadamente 287,000 muertes maternas en todo el mundo, de las cuales el 95% ocurrieron en países de ingresos bajos y medianos (4). África Subsahariana y Asia Meridional concentran el 87% de estas muertes, reflejando las desigualdades en el acceso a servicios de salud adecuados (4). Estas cifras ponen de manifiesto la necesidad urgente de mejorar la calidad de la atención obstétrica en estas regiones.

A nivel internacional, en Estados Unidos, aunque la tasa de mortalidad materna es considerablemente más baja que en países de ingresos bajos, ha mostrado una tendencia al alza. En 2021, se registraron 1,205 muertes maternas, siendo las mujeres negras no hispanas el grupo más afectado, con una tasa de 69.9 muertes por cada 100,000 nacidos vivos, en comparación con 26.6 para mujeres blancas no hispanas (5). Estas disparidades raciales evidencian una falta de equidad en los sistemas de atención médica y resaltan la necesidad de intervenciones específicas para abordar estas desigualdades.

Además, el aumento de la mortalidad materna en Estados Unidos contrasta con la mejora observada en otros países desarrollados, subrayando problemas estructurales en el sistema de salud. Las disparidades raciales y las desigualdades sociales tienen un impacto desproporcionado en las mujeres negras, quienes enfrentan riesgos significativamente mayores de complicaciones y mortalidad durante el embarazo y el parto (6). Estas problemáticas refuerzan la importancia de implementar políticas orientadas a la equidad y la calidad en la atención obstétrica.

A nivel nacional en el Perú, en los años 2019 y 2020, ocurrió un incremento de mortalidad materna por causas obstétricas en un 59.7% y en el puerperio de 63,3%; originadas por hemorragia e infecciones en un 55.7%. Los factores obstétricos han sido los más frecuentes, pero factores económicos y educacionales también se relacionan con la mortalidad materna (7).

Perú pretende reducir la mortalidad materna en un 73%, lo que requiere mejorar las condiciones de atención a las mujeres durante el embarazo y el parto, que sigue siendo un problema de salud pública (8).

En el ámbito peruano, la calidad del trato y la felicidad de las puérperas son áreas de atención significativas. Una investigación realizada en el Hospital Regional Docente Cajamarca entre mayo y junio de 2018 reveló un nivel de calidad de atención medio (67,1%), con un 57,2% de puérperas que expresaron satisfacción con la atención del parto recibida. Existe una correlación sustancial entre la calidad de la atención y los niveles de satisfacción de las puérperas (9).

El concepto de calidad en Salud, ha incrementado su importancia debido al mejoramiento en los procesos de atención con implementación de métodos y tecnologías nuevas y mejores niveles de capacitación del personal medico

La cultura de los pacientes también ha incrementado sus expectativas en relación a la calidad de los servicios, exigiendo que se mejoren los niveles de atención de su salud, en la atención de las embarazadas, en el desarrollo del parto mismo y en los acontecimientos que se puedan presentar posteriormente en la puérpera y el menor (10).

Pero aún, se señala una insatisfacción del 42% en la calidad de atención por gestantes atendidas en los hospitales nacionales, debido a periodos de tiempo de respuesta largo, así como, una mala práctica de las funciones del personal en la atención antes del parto, y en la atención durante el parto mismo (11).

La calidad del tratamiento y la satisfacción de las puérperas se han evaluado a nivel regional y local. Una investigación realizada en el Hospital Regional de Ica, Perú, indicó que la calidad del tratamiento después del parto, basada en la satisfacción de las puérperas, es en promedio extremadamente excelente ($\bar{X} = 5,16$). El 70,1% de las puérperas calificó el nivel de atención como excelente, mientras que el 3,3% lo consideró inadecuado. Las variables con las valoraciones más altas fueron tangibles ($\bar{X} = 5,43$), empatía ($\bar{X} = 5,32$) y confianza ($\bar{X} = 5,18$). Se identificó una correlación estadísticamente significativa entre la edad, el nivel de estudios y el estado civil con la sensación de calidad de la atención (5)

Los hospitales del MINSA en Ica se encuentran saturados en cuanto al volumen de pacientes, lo que dificulta las expectativas de la población de un servicio ágil y eficiente.

En consecuencia, es fundamental conocer las circunstancias que rodean a la población iqueña para evaluar la calidad del trato y la satisfacción de las pacientes sobre sus partos en el hospital Santa María del Socorro.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación entre la Calidad de atención y el nivel de Satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el Hospital Santa María del Socorro, en el periodo setiembre–diciembre 2024?

2.3. Preguntas de investigación específicas

¿Cuál es la relación entre la Capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el Hospital Santa María del Socorro, en el periodo setiembre – diciembre 2024?

¿Cuál es la relación entre la Empatía y el nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el Hospital Santa María del Socorro, en el periodo setiembre – diciembre 2024?

¿Cuál es la relación entre la Atención Intramural del servicio y el nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el Hospital Santa María del Socorro, en el periodo setiembre – diciembre 2024?

¿Cuál es la relación entre la Fiabilidad de servicio y el nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el Hospital Santa María del Socorro, en el periodo setiembre – diciembre 2024?

¿Cuál es la relación entre los Aspectos Tangibles del servicio y el nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el Hospital Santa María del Socorro, en el periodo setiembre – diciembre 2024?

2.4. Objetivo General

Determinar la relación entre la Calidad de atención y el nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el Hospital Santa María del Socorro, periodo Setiembre – Diciembre 2024.

2.5. Objetivos Específicos

Determinar la relación entre la Capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el Hospital Santa María del Socorro, en el periodo setiembre – diciembre 2024.

Determinar la relación entre la Empatía y el nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el Hospital Santa María del Socorro, en el periodo setiembre – diciembre 2024.

Determinar la relación entre la Atención Intramural del servicio y el nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el Hospital Santa María del Socorro, en el periodo setiembre – diciembre 2024.

Determinar la relación entre la Fiabilidad de servicio y el nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el Hospital Santa María del Socorro, en el periodo setiembre – diciembre 2024.

Determinar la relación entre los Aspectos Tangibles del servicio y el nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el Hospital Santa María del Socorro, en el periodo setiembre – diciembre 2024.

2.6. Justificación e Importancia

Justificación teórica:

Desde un punto de vista teórico esta investigación se fundamenta en la importancia de comprender la relación entre la calidad de la atención obstétrica y el nivel de satisfacción de las puérperas, un aspecto clave para garantizar un sistema de salud centrado en la paciente. La calidad de la atención se evalúa en función de la estructura, el proceso y el resultado, lo que permite analizar no solo los recursos disponibles en el hospital, sino también las interacciones entre el personal de salud y las pacientes durante el parto. Este enfoque teórico es relevante porque la satisfacción de las usuarias no solo depende de los resultados clínicos, sino también de aspectos como el respeto, la comunicación efectiva y la percepción de seguridad durante la atención. Por lo tanto, esta investigación se fundamenta en teorías que conectan la calidad de los servicios de salud con la experiencia del usuario, buscando contribuir al diseño de estrategias que mejoren la atención obstétrica en el Hospital Santa María del Socorro.

Justificación práctica:

Esta investigación radica en la necesidad de identificar áreas de mejora en la atención obstétrica del Hospital Santa María del Socorro, con el objetivo de optimizar los servicios ofrecidos durante el parto. En la práctica, la calidad de la atención impacta directamente en la salud materna y neonatal, así como en la percepción y confianza de las puérperas hacia el sistema de salud. Evaluar el nivel de satisfacción permite identificar factores específicos, como trato respetuoso, tiempos de respuesta y condiciones del entorno hospitalario, que pueden ser intervenidos para mejorar la experiencia de las usuarias. Los resultados de este estudio serán de utilidad para diseñar e implementar políticas y protocolos centrados en las necesidades de las puérperas, promoviendo un modelo de atención humanizado y eficiente que beneficie tanto a las pacientes como al equipo de salud.

Justificación metodológica:

Desde una perspectiva metodológica de esta investigación se basa en la necesidad de utilizar enfoques y técnicas que permitan evaluar de manera integral la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las puérperas en el Hospital Santa María del Socorro. Para ello, se empleará un diseño de estudio prospectivo y transversal, que facilita la recolección de datos en un periodo específico, garantizando que las variables sean analizadas en su contexto actual. Además, la combinación de instrumentos como encuestas estandarizadas y entrevistas estructuradas asegura una medición precisa tanto de aspectos objetivos (infraestructura, tiempo de espera) como subjetivos (percepción de respeto y seguridad). Este enfoque metodológico no solo proporciona un panorama detallado y confiable, sino que también permite establecer relaciones significativas entre las dimensiones estudiadas, sirviendo como base para la implementación de estrategias de mejora en la atención obstétrica.

Importancia:

La importancia de esta investigación radica en su contribución al fortalecimiento de la atención obstétrica en el Hospital Santa María del Socorro, al abordar una problemática central en la salud materna: la calidad de la atención y su impacto en la satisfacción de las puérperas. Este estudio permitirá identificar áreas críticas de mejora en los servicios de parto, alineándose con las recomendaciones de organismos internacionales como la OMS, que destacan la necesidad de garantizar una atención respetuosa, segura y centrada en las necesidades de las mujeres. Además, los hallazgos generarán evidencia empírica para orientar decisiones clínicas y administrativas, contribuyendo al diseño de políticas que promuevan un modelo de atención humanizado y efectivo, con beneficios directos para la salud materna y neonatal en el contexto local.

2.7. Alcances y limitaciones

Alcance espacial: Hospital Santa María del Socorro, Calle Castrovirreyna 759, Ica 11002. En el área de obstetricia

Alcance temporal: Setiembre – diciembre 2024

Alcance social: aplicado en las puérperas

Limitaciones

- Limitación significativa de la investigación fue en recolección de datos en el momento de encuestar a las puérperas para que puedan participar por temor a su privacidad, en la investigación a pesar que se les indicaba garantizar el principio ética de confidencialidad.
- El presupuesto económico no fue suficiente.
- Otra limitación significativa fue el tiempo para realizar las encuestas.

III. MARCO TEORICO

3.1. Antecedentes de la Investigación

3.1.1. Antecedentes Internacionales

Muso M y Orozco L. (2020) Ecuador. 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. **Objetivo:** determinar la satisfacción percibida por las usuarias sobre los cuidados del parto y puerperio inmediato y mediano en el servicio de obstetricia del HVC, 2019. **Metodología:** Estudio observacional, descriptivo, de corte transversal, para determinar el nivel de satisfacción percibida usuarias en el servicio de obstetricia del HVC. Se utilizó la escala COMFORTS aplicada a 355 pacientes. El análisis estadístico empleó distribución de frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central. **Resultados:** el 56.06% estuvieron decepcionadas en la atención global; 65.4% en cuidados del parto y 48.7% en los de puerperio. **Conclusiones:** el mayor nivel de satisfacción fueron los cuidados durante el parto (12).

Ruales A. (2024) Ecuador. Nivel de satisfacción y calidad de atención en mujeres de parto y posparto, atendidas en el Hospital Básico Antonio Ante, 2023. **Objetivo:** Evaluar la calidad del trato y los niveles de satisfacción de las mujeres durante el trabajo de parto y el puerperio en el Hospital Básico Antonio Ante, Ecuador. **Metodología:** Investigación cuantitativa, descriptiva, no experimental y transversal de cohortes. La cohorte de estudio incluyó a 76 puérperas que dieron a luz por vía vaginal y eutócica. La calidad y la satisfacción se evaluaron mediante un cuestionario con 51 ítems, derivados de la escala COMFORTS modificada y de la escala SERVPERF, adaptados al contexto local y validados en consecuencia. **Resultados:** Las puérperas valoraron la calidad del tratamiento como regular, con una satisfacción moderada del 42.1%. Las cualidades de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles fueron evaluadas como

satisfactorias. **Conclusiones:** Los factores que afectaron los niveles de satisfacción incluyeron el apoyo antes, durante y después del parto, la posibilidad de seleccionar la posición para el parto, y la disponibilidad de suministros y medicamentos para la atención (13).

Navas R. et al. (2020) Brasil. Determinación del grado de satisfacción en el parto y puerperio. **Objetivo:** Evaluar el grado de satisfacción de las pacientes durante el parto y el puerperio mediante cuestionarios estandarizados. **Metodología:** Investigación observacional y descriptiva en la que se utilizó la escala COMFORTS para evaluar la satisfacción de 381 pacientes. **Resultados:** El 94,54% de las pacientes se declararon satisfechas, frente a un 5,46% que expresó insatisfacción. Las mujeres con partos eutócicos mostraron mayores niveles de satisfacción ($p=0,005$), alcanzando un 100% de satisfacción en aquellas con niveles bajos de ansiedad ($p=0,004$). Una tendencia similar fue observada en la ansiedad durante el posparto ($p=0,001$). **Conclusiones:** Los niveles de satisfacción de las pacientes fueron elevados, destacando la influencia positiva de la baja ansiedad en la experiencia del parto y el puerperio (14).

Vásquez F. (2024) Venezuela. Nivel de satisfacción de las madres con el cuidado obstétrico durante el parto y puerperio en el Hospital Central Universitario Dr. Antonio María Pineda. **Objetivo:** Evaluar la satisfacción materna con el cuidado obstétrico recibido durante el parto y el puerperio. **Metodología:** Investigación descriptiva y transversal realizada con 50 madres, cuya edad media fue de $26,2 \pm 7,48$ años. Se analizaron variables sociodemográficas y obstétricas, incluyendo estado civil, nivel educativo, ocupación y tipo de parto. **Resultados:** El 88% de las madres se mostraron muy satisfechas con la información proporcionada en la sala de partos, y el 100% estuvieron conformes con el número de expertos presentes. Sin embargo, el 96% expresó satisfacción moderada con la atención posparto, mientras que el 98% se declararon insatisfechas con la

calidad de la comida suministrada. **Conclusiones:** Aunque los niveles de satisfacción global fueron positivos, se identificaron áreas críticas como la calidad de la atención posparto y los servicios complementarios, que deben ser mejorados (15).

Cordero M. (2022) España. Nivel de satisfacción de la atención durante el parto y puerperio en el Hospital de Manacor. **Objetivo:** Analizar la satisfacción de las puérperas con la atención recibida durante el parto y el puerperio. **Metodología:** Estudio descriptivo y transversal realizado con 57 mujeres que tuvieron partos vaginales. Se utilizó el cuestionario COMFORTS para medir la satisfacción en diferentes aspectos de la atención. **Resultados:** El 14,3% expresó insatisfacción con el manejo del dolor, mientras que el 4,3% indicó alta satisfacción con el control del dolor y el confort posparto. Un 50% manifestó satisfacción con el trabajo de los profesionales durante el puerperio, y el 82,8% mostró alta satisfacción con la atención recibida por las enfermeras. **Conclusiones:** La satisfacción general con la atención fue positiva, aunque se identificaron áreas de mejora, como el manejo del dolor durante el parto (16).

3.1.2. Antecedentes Nacionales

Albis M. (2019) Puerto Maldonado. Nivel de satisfacción de las puérperas atendidas en el Hospital Santa Rosa. **Objetivo:** Evaluar el nivel de satisfacción de las puérperas con la atención recibida durante el parto y el puerperio en el Hospital Santa Rosa. **Metodología:** Investigación descriptiva y transversal que entrevistó a 203 puérperas mediante cuestionarios validados. **Resultados:** El 46,8% de las pacientes tenían entre 18 y 25 años, el 43,3% esperaban su segundo hijo, y el 56,7% contaban con seis o más controles prenatales. En cuanto a la calidad de la atención, el 49,8% la consideró suficiente, y el 40,9% destacó la empatía. Las pacientes mostraron niveles moderados de satisfacción. **Conclusiones:** Las pacientes evaluaron la calidad del trato recibido como suficiente, destacando áreas de mejora en la empatía y el apoyo brindado (17).

Alejos F. (2019) Lima. Percepción de las puérperas de la calidad de atención de profesionales de la salud en el Hospital San Juan de Lurigancho. **Objetivo:** Analizar la percepción de las puérperas sobre la calidad de atención brindada por los profesionales de la salud. **Metodología:** Investigación descriptiva, observacional y transversal con una muestra de 217 puérperas que tuvieron partos eutócicos, utilizando la encuesta SERVPERF. **Resultados:** El 70,5% de las participantes tenían entre 18 y 29 años, y el 58,5% no tuvieron atención prenatal. En las dimensiones de calidad, el 76,5% expresó satisfacción con la capacidad de respuesta, el 61,3% con aspectos concretos, el 53,9% con empatía y el 50,2% con seguridad. En contraste, hubo descontento en aspectos concretos (30,1%) y en seguridad (29,1%). **Conclusiones:** La satisfacción global fue moderada, con un 50,7% que experimentó satisfacción considerable y solo el 1,8% insatisfacción (18).

Mamani R. (2024) Tacna. La calidad de la atención humanizada del parto y su correlación con la satisfacción puerperal en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, Perú. **Objetivo:** Determinar la correlación entre la calidad de la atención humanizada y la satisfacción puerperal en el Hospital Hipólito Unanue. **Metodología:** Estudio no experimental, relacional y transversal. Se aplicaron dos encuestas a 193 puérperas entre enero y junio de 2023, utilizando la prueba de chi cuadrado. **Resultados:** El 56,99% de las pacientes evaluó la calidad del tratamiento como alta, y el 55,4% mostró niveles satisfactorios de satisfacción. Se halló una correlación significativa entre calidad y satisfacción ($p=0,019$), y con factores como infraestructura ($p<0,01$) y atención profesional ($p=0,0499$). **Conclusiones:** La calidad de la atención se correlaciona directamente con la satisfacción puerperal, destacando la importancia de la humanización en el proceso de atención (19).

Dávila, C et al. (2024) San Martín. Calidad de atención y satisfacción del parto en puérperas inmediatas del Centro de Salud Morales,

2023. **Objetivo:** Analizar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las puérperas inmediatas del Centro de Salud Morales. **Metodología:** Estudio descriptivo y transversal. Se encuestó a mujeres que asistieron al Centro de Salud Morales durante 2023. **Resultados:** El 62,4% evaluó la calidad de atención como media, mientras que el 20,2% la calificó como buena. Se encontró una correlación positiva y significativa entre calidad y satisfacción posparto. **Conclusiones:** Una mayor calidad en el trato se asocia con niveles más altos de satisfacción en las puérperas (20).

Saldarriaga K. (2020) Piura. Nivel de satisfacción de la puérpera en un Establecimiento de salud Nivel I-4 de Talara. **Objetivo:** Evaluar el nivel de satisfacción de las puérperas atendidas en un establecimiento de salud nivel I-4 en Talara. **Metodología:** Investigación descriptiva y transversal con una muestra de 55 pacientes, utilizando un cuestionario validado con escala Likert. **Resultados:** El 98% de las pacientes tuvo control prenatal, el 42% mostró satisfacción moderada, y el 41,8% manifestó insatisfacción en la atención. La satisfacción con la infraestructura fue del 45,0%. **Conclusiones:** Aunque la satisfacción general fue moderada, se identificaron aspectos críticos relacionados con la infraestructura y la atención recibida (21).

3.1.3. Antecedentes Locales

Aquije J y Kuroki A. (2020) Ica. Calidad de atención del parto según puérperas del servicio de obstetricia del Hospital Regional. **Objetivo:** Evaluar la calidad de atención del parto desde la perspectiva de las puérperas atendidas en el servicio de obstetricia del Hospital Regional de Ica. **Metodología:** Análisis descriptivo y prospectivo basado en la aplicación de la encuesta SERVPERF a 211 pacientes.

Resultados: El 26,1% calificó la calidad de la atención como excelente, el 70,1% como muy buena, el 0,5% como buena, y el

3,3% como mala. En los componentes específicos, se obtuvieron las siguientes puntuaciones promedio: tangibles (5,43), empatía (5,32), confianza (5,18), reacción rápida (5,05) y seguridad (5,04). Además, se identificó una correlación estadísticamente significativa entre las variables sociodemográficas, como la edad ($p=0,013$), el nivel educativo ($p=0,000$) y el estado civil ($p=0,024$). **Conclusiones:** Las pacientes expresaron altos niveles de satisfacción con la calidad de atención obstétrica recibida, destacando la importancia de factores como la empatía, la seguridad y la capacidad de respuesta (22).

Rivas S. (2023) Ica. Calidad de atención del personal y satisfacción de madres lactantes en un Hospital de Ica, 2023. **Objetivo:** Evaluar el grado de satisfacción de las madres lactantes con la atención brindada por el personal del hospital de Ica y analizar su relación con la calidad de los cuidados proporcionados. **Metodología:** Investigación cuantitativa de alcance descriptivo-correlacional, no experimental, que incluyó una muestra de 60 madres lactantes. Se aplicaron cuestionarios validados para la recolección de datos. **Resultados:** Se identificó una fuerte relación entre la satisfacción de las madres lactantes y la calidad de la atención recibida, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,742 ($p < 0,05$). Esto indica que una atención de mayor calidad está directamente asociada con una mayor satisfacción de las usuarias. **Conclusiones:** Las madres lactantes mostraron altos niveles de satisfacción con la calidad de atención del personal, destacando la relevancia de un enfoque integral en los cuidados para garantizar el bienestar de las usuarias (23).

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Calidad en la atención de la salud

El Ministerio de Salud es el ente del gobierno con atribuciones para establecer políticas en el sector salud, estableciendo un Sistema de Salud de Calidad, que se basan en el reconocimiento del derecho a

la salud y el principio de “Salud para todos” que exigen calidad en la prestación de servicios de salud (24).

Las políticas que orientan la calidad en salud son las siguientes:

1.- Con relación a las personas

- a) Prestación de servicios seguros, oportunos y accesibles a todos
- b) Fácil acceso a los medios de atención del paciente
- c) Obtención de satisfacción del usuario

2.- Con relación a los trabajadores

- a) Trabajo en equipo
- b) Conocimiento de la calidad
- c) Capacidades en sus funciones

3.2.2. Principios de la Calidad en Salud

- 1) **Enfoque del usuario:** Se debe atender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus demandas y sobrepasar sus expectativas.
- 2) **Liderazgo:** Se requiere tener líderes que dirijan los establecimientos de salud a una mejora continua
- 3) **Participación del personal:** Todo el personal debe comprometerse para usar sus conocimientos en beneficio de la calidad
- 4) **Enfoque basado en procesos:** Los resultados se logran cuando las acciones y recursos se establecen como un proceso
- 5) **Mejora continua de la calidad:** La organización debe conducirse a una constante mejora de los niveles de la calidad en todos los aspectos.
- 6) **Toma de decisiones basados en evidencias:** Las más eficaces se basan en estudios de datos y de información.

3.2.3. Satisfacción del usuario en Salud

Si el tratamiento que recibe satisface sus expectativas y, como consecuencia, mejora su salud, el paciente estará satisfecho con el servicio recibido.

Es posible medir el grado de satisfacción de los pacientes y sus familias con la atención recibida encuestándoles sobre sus

experiencias y pidiéndoles que mencionen los aspectos del servicio que marcaron la diferencia para ellos. Otra forma de medir la moral del personal es pedirles que mencionen los aspectos de su trabajo que más valoran (25)

3.2.4. Medida de la Satisfacción del usuario

Formulado por las definiciones operativas

1. Capacidad de respuesta: Es la capacidad de atender y asistir con prontitud a los pacientes mediante un servicio ágil y oportuno, atendiendo las necesidades con una respuesta de calidad en un plazo adecuado.
2. Atención Intramural o Seguridad: Se refiere a la atención administrada por el personal sanitario de acuerdo con sus funciones dentro de la institución sanitaria.
3. Los elementos tangibles se refieren a las características ambientales que el usuario observa sobre la institución, incluyendo el estado y aspecto de las instalaciones, equipamiento, materiales de comunicación, limpieza y confort.
4. La empatía es una competencia profesional esencial para fomentar una conexión positiva entre médico y paciente, como demuestran las encuestas de satisfacción de los pacientes.
5. Fiabilidad: La capacidad de proporcionar seguridad y resultados óptimos para el funcionamiento eficaz de los servicios sanitarios.

3.2.5. Otros aspectos de la Satisfacción del usuario

1. Evaluación. - Se trata de un juicio de valor que valora los resultados alcanzados con respecto a un punto de referencia de la experiencia, con el objetivo de mejorar la asistencia sanitaria a los usuarios.

2. Evaluación de la satisfacción del usuario externo. Proceso que evalúa la calidad de los servicios sanitarios desde la perspectiva del usuario, basándose en sus actividades principales a lo largo del tratamiento.
3. Expectativas del usuario: Engloba las anticipaciones del usuario sobre los servicios prestados por el centro sanitario. Esta expectativa está conformada fundamentalmente por sus experiencias previas, sus necesidades actuales, las interacciones directas con los asistentes y la información externa.
4. La técnica Servqual define la calidad del servicio como la disparidad (P menos E) entre las percepciones (P) y las expectativas (E) de los consumidores.
5. El instrumento SERVQUAL evalúa la satisfacción del cliente sobre la calidad del servicio prestado. Esta técnica, creada por A. Parasuraman et al., postula que la comparación de las expectativas generales de los consumidores con sus impresiones sobre el servicio de una organización puede servir como indicador de la calidad del servicio.

3.2.6. Puerperio

El ginecólogo y el radiólogo deben prestar mucha atención a la paciente desde el momento del parto hasta unas 6-8 semanas después, cuando el útero vuelve a su tamaño normal y se invierten los cambios fisiológicos ocurridos durante el embarazo. Durante este tiempo, se producen cambios sistémicos importantes, y debe priorizarse el diagnóstico de cualquier complicación.

Las alteraciones específicas del sexo y la identificación de problemas relacionados deben ser el objetivo del ginecólogo y los radiólogos (26).

Etapas del puerperio:

Puerperio inmediato: son las primeras 24 horas después del parto.

Puerperio mediato: abarca desde las 24 horas hasta los primeros 10 días después del parto.

Puerperio alejado: se extiende desde el día 11° hasta los 42 días fecha considerada como la finalización del puerperio.

Puerperio tardío: es un período que se extiende hasta los 364 días después del parto.

En circunstancias típicas, el útero durante el puerperio está agrandado, mostrando contenidos hipodenso o hiperdenso en la cavidad uterina correspondientes a coágulos de líquido o sangre, respectivamente. El embarazo induce un aumento de la vascularización uterina, que persiste durante las primeras semanas del puerperio, dando lugar a un aspecto hipervascular del útero. Las colecciones en la región pre vesical y vesicouterina se consideran clínicamente insignificantes si miden menos de 4 cm³. La comprensión de los hallazgos fisiológicos y la consideración del cuadro clínico son esenciales para el diagnóstico de las complicaciones.

Las complicaciones del puerperio: se clasifican en función de sus mecanismos fisiopatológicos: estado protrombótico, cambios hemodinámicos y hormonales, crecimiento uterino y alteraciones relacionadas con el daño endotelial, como la preeclampsia, la eclampsia y el síndrome HELLP (27).

El estado protrombótico del embarazo, caracterizado por la elevación de los factores de coagulación para salvaguardar a la madre de hemorragias durante el parto, aumenta el riesgo de trombosis venosa o arterial en diversos grados.

Las alteraciones hemodinámicas debidas al aumento del volumen sanguíneo facilitan el desarrollo fetal y placentario, al tiempo que protegen a la madre contra las hemorragias durante el parto, el resultado es un gasto cardíaco y una frecuencia cardíaca elevados, que pueden provocar edema pulmonar agudo y hemorragia posparto, la principal causa de mortalidad en el puerperio, atribuible

a la retención de placenta, el parto incompleto y la atonía uterina, entre otros factores.

El rápido agrandamiento del útero ejerce presión sobre los órganos adyacentes y aumenta la probabilidad de infecciones, como pielonefritis aguda, endometritis y apendicitis.

3.3. Marco Conceptual

Estar sano es un derecho humano fundamental. Su estudio incorpora diversas vías que ayudan a mejorar la calidad de vida orientando y facilitando el acceso a todos. Las técnicas y la importancia asignada a la promoción de la salud han cambiado a lo largo del tiempo en respuesta a las cambiantes realidades sociales, influidas por factores geográficos, políticos y económicos, esto es similar a cómo se ha visto la salud desde diversas perspectivas.

Aunque la promoción de la salud es una parte importante de la salud pública, a veces se confunde con la estrategia de prevención de enfermedades debido a su enfoque en la prevención de enfermedades.

Esta investigación pretende descubrir más sobre el vínculo entre la calidad de la atención que recibe la gestante durante el parto vaginal en un hospital provincial, con el objetivo general de contribuir al crecimiento teórico y conceptual de estas características en los hospitales nacionales.

Calidad de un medicamento: Definida por su identificación, pureza y sus cualidades químicas, físicas y biológicas, que afectan su eficacia para tratar la afección del usuario (28).

Comodidad del servicio en salud: Alude a una sensación que hace la vida más fácil o agradable, como la liberación del dolor, la tranquilidad o la satisfacción (29).

Hospitalización: Paciente ingresado en un hospital para recibir tratamiento médico o quirúrgico que requiere al menos una noche de estancia o una cama designada (29).

Obstetra: Subespecialidad médica que se centra en la atención prenatal, el parto y el periodo inmediatamente posterior. Los médicos que se enfocan en asistir a las mujeres durante el parto se conocen como obstetras (30).

Trabajo de parto: Es el período desde el inicio de las contracciones uterinas regulares que ayuda al cuello uterino abrirse (dilatarse) y afinarse (adelgazarse), (31).

Dilatación: Fase en la que se abre el cuello uterino, el cuello uterino puede borrar, dilatarse, adelgazarse o estirarse a medida que se acerca a la hora del parto (31).

Postparto: Período que transcurre después del parto hasta que el cuerpo de la mujer comienza a volver a su estado anterior al embarazo (32).

IV. METODOLOGIA

4.1. Tipo y nivel de Investigación

4.1.1. Tipo de Investigación

El tipo investigación fue cuantitativo; de tipo básica, ya que según Hernández et al. señalan que la investigación básica se orienta a incrementar los conocimientos científicos y generar teorías mediante el descubrimiento de principios y leyes generales. Este tipo de investigación no busca resolver problemas específicos ni inmediatos, sino ampliar el entendimiento sobre un área particular del conocimiento (33).

4.1.2. Nivel de Investigación

Hernández et al. afirman que el objetivo de la investigación correlacional es determinar el vínculo entre dos o más variables. Esta investigación pretende examinar el grado de relación entre diversos factores, permitiendo describir sus interacciones sin establecer causalidad (33).

4.2. Diseño de la Investigación

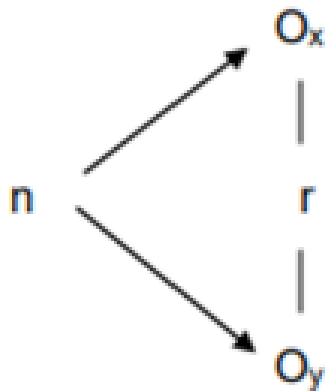
El estudio utilizó un diseño no experimental, prospectivo y de corte transversal. según la definición de Hernández et al., que se caracteriza por la observación de eventos en su entorno natural sin manipulación intencional de variables. Este diseño facilita el análisis de correlaciones entre variables o la descripción de circunstancias, aunque no permite establecer causalidad debido al insuficiente control sobre las condiciones de investigación (33).

n Muestra de las puérperas atendidas

Ox Calidad de la atención

Oy Nivel de satisfacción de la puérpera

r Relación de las variables



4.3. Hipótesis General y Específicas

4.3.1. Hipótesis General

Hi: La Calidad de atención se relaciona directa y significativamente con el nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el Hospital Santa María del Socorro, Setiembre – Diciembre 2024.

4.3.2. Hipótesis Específicas

Hi1: La Capacidad de respuesta se relaciona directa y significativamente con el nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el Hospital Santa María del Socorro, Setiembre – Diciembre 2024.

Hi2: La Empatía se relaciona directa y significativamente con el nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el Hospital Santa María del Socorro, Setiembre – Diciembre 2024.

Hi3: La Atención Intramural se relaciona directa y significativamente con el nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el Hospital Santa María del Socorro, Setiembre – Diciembre 2024.

Hi4: La Fiabilidad se relaciona directa y significativamente con el nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el Hospital Santa María del Socorro, Setiembre – Diciembre 2024.

Hi5: Los Aspectos tangibles se relaciona directa y significativamente con el nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el Hospital Santa María del Socorro, Setiembre – Diciembre 2024.

4.4. Identificación de las variables

4.4.1. Variable 1: Calidad de atención en la atención del parto en el Hospital Santa María del Socorro, Setiembre – Diciembre 2024.

-La calidad de la asistencia sanitaria consiste en proporcionar a las personas y sus familias servicios seguros, eficaces, eficientes y accesibles para todos.

4.4.2. Variable 2.: Nivel de satisfacción de la puérpera.

- La atención durante el parto y el posterior estado de salud de la paciente están a la altura de sus expectativas.

4.4.3. Variables Intervinientes

Características Sociodemográficas. - Se trata de los aspectos cuantificables del entorno social, económico y cultural de los pacientes que forman parte de la investigación.

4.5. Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Valores	Niveles y Rangos	Variable Estadística
Calidad de atención	Respuesta rápida	Respuesta rápida	A su llegada al hospital fue atendida rápidamente	Likert: 1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indiferente 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	Baja (1-2), Media (3), Alta (4-5)	Cuantitativa
			Recibió ayuda oportuna del personal del hospital			
			Fue trasladada rápidamente a zona de hospitalización			
			Fue conducida oportunamente al Centro Obstétrico			
	Empatía	Empatía	La atención que recibió fue individualizada			
			El trato recibido fue respetuoso y amable			
			El personal mostro paciencia en su trato con Ud.			
			El personal mostro interés en sus necesidades			
	Atención Intramural o Seguridad	Atención Intramural o Seguridad	El trato de los trabajadores infundio confianza en Ud.			
			Se sintió segura dentro de las instalaciones del hospital			
			Antes de proceder a un tratamiento se le explico los detalles de este			

			Se le permitió compañía de su esposo o algún familiar			
			Los profesionales tuvieron comunicación con Ud. para las explicaciones de su situación del parto			
			Se le brindo todos los servicios que le prometieron o que Ud. Necesitaba			
			Tuvo una adecuada privacidad durante los exámenes que le practicaron			
			Tuvo la oportunidad de estar con su bebe apenas recién nacido			
			El hospital cuenta con equipos aparentemente modernos y nuevos			
			Los ambientes de hospitalización y Centro			
			Obstétrico estuvieron cómodos y limpios			
			Los profesionales que la atendieron estuvieron adecuadamente vestidos y limpios			
Nivel de Satisfacción	Liderazgo	Liderazgo	La Dirección del hospital da importancia a la atención de la paciente puerpera	Likert: 1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indiferente	Baja (1-2), Media (3), Alta (4-5)	Cuantitativa
			La Dirección del hospital se preocupa en mejorar el cuidado de los pacientes			
			La Dirección del hospital es accesible a los pacientes			
			La Dirección del hospital muestra preocupación sobre las opiniones de			

		las pacientes de sus servicios prestados	4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo		
Enfoque del usuario	Enfoque del usuario	El hospital aborda seriamente las opiniones y sugerencias de las pacientes			
		El hospital analiza y atiende oportunamente las necesidades de los pacientes			
		El hospital tiene un medio de comunicación con los pacientes para información, ayuda y quejas			
		El hospital presta alimentos y líquidos en relación las necesidades de las pacientes			
Participación del Personal	Participación del Personal	Todo el personal cumple eficazmente con su desempeño laboral			
		El hospital tiene un sistema eficaz para evaluar el desempeño laboral de los trabajadores			
		Todo el personal entiende y cumple con las indicaciones del médico responsable			
		El hospital cambia los desempeños laborales en concordancia con la circunstancia de las patológicas locales			
Mejora continua de la calidad	Mejora continua de la calidad	El hospital fomenta el trabajo en equipo y el espíritu de grupo entre los trabajadores			
		El hospital entrena a su personal para mejorar sus capacidades laborales			

			El hospital proporciona medios de protección seguros para cuidar la salud del personal			
			Los ambientes del hospital son seguros y cómodos para el trabajo del personal			
	Enfoque basado en procesos	Enfoque basado en procesos	El hospital adecua los servicios de salud según las necesidades de las puérperas			
			Todos los servicios de hospital trabajan en coordinación para atender las pacientes			
			El hospital presta servicios de calidad y seguridad a las pacientes puérperas			
			Los servicios que presta del hospital están en relación adecuada con los costos			

4.6. Población y Muestra

4.6.1. Población en estudio

Se refiere a la cohorte de pacientes para las cuales serán aplicables los hallazgos derivados de los elementos o individuos involucrados en la investigación. El Hospital Santa María del Socorro de Ica atendió a una población de 170 pacientes que se sometieron a parto vaginal, y estas pacientes se beneficiarán de los hallazgos de este estudio.

4.6.2. Muestra

Es una parte de una población finita que se utilizó para la investigación, obtenida por una fórmula de muestreo aleatorio simple para la estimación de la proporción poblacional, empleando la formula siguiente

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

n = Tamaño de la muestra buscado

N = Tamaño de la Población

Z = 1.96 Parámetro estadístico de nivel de confianza

p = 0.50 Probabilidad de que el evento tenga éxito

q = 0.50 Probabilidad de que el evento fracase

e = 0.05 Error de estimación máximo aceptado

Basándonos en estos datos obtenemos una muestra de 118 pacientes puérperas, cuya selección de la muestra se realizó mediante muestreo Probabilístico aleatorio.

4.6.3. Criterios de Inclusión y Exclusión

Criterios de Inclusión

- Puérperas de parto vaginal normal atendidas en el hospital Santa María del Socorro, entre setiembre y diciembre del 2024.
- Puérperas participaron voluntariamente en la investigación

Criterios de exclusión

- Puérperas que presentaron complicaciones durante el trabajo de

parto vaginal o en el puerperio

- Puérperas con dificultades para la comunicación
- Puérperas que no participaron en la investigación

4.7. Técnicas e Instrumentos para la recolección de la Información

4.7.1. Técnica de recojo de la información

Se realizó mediante el procedimiento de la encuesta en horario de 8 a.m. a 12 pm. todos los días de la semana en el periodo de setiembre a diciembre 2024 por la autora del proyecto y luego de la recolección de la información se procederá a su análisis.

4.7.2. Instrumento de recolección de la información

Se utilizó el cuestionario-encuesta Servqual como herramienta de recogida de datos para evaluar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio prestado a las participantes en el estudio, a saber, mujeres puérperas, en un plazo de 20 minutos.

4.8. Técnica de Análisis e Interpretación de los datos

Una vez finalizada la recogida de datos, la base de datos se estableció en SPSS 22 y Excel, lo que facilitó la realización de análisis estadísticos descriptivos y diferenciales.

Las características sociodemográficas y clínicas se analizarán mediante frecuencias y porcentajes. Se realizará un análisis bivariante para determinar la correlación estadística, obteniendo la odds ratio (OR) con un intervalo de confianza del 95% y Chi-cuadrado, con un valor $p < 0,05$. Esta información nos permitirá cuantificar su importancia y alcance, así como ofrecer medidas correctoras.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de Resultados

Se detallan las principales estadísticas descriptivas de las variables y sus respectivas dimensiones:

Tabla 1. Frecuencia variable Calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	3	2.54%	2.54%	2.54%
	Bajo	24	20.34%	20.34%	22.88%
	Medio	68	57.63%	57.63%	80.51%
	Alto	18	15.25%	15.25%	95.76%
	Muy Alto	5	4.24%	4.24%	100.00%
	Total	118	100.00%	100.00%	

Figura 1. Frecuencias variable Calidad

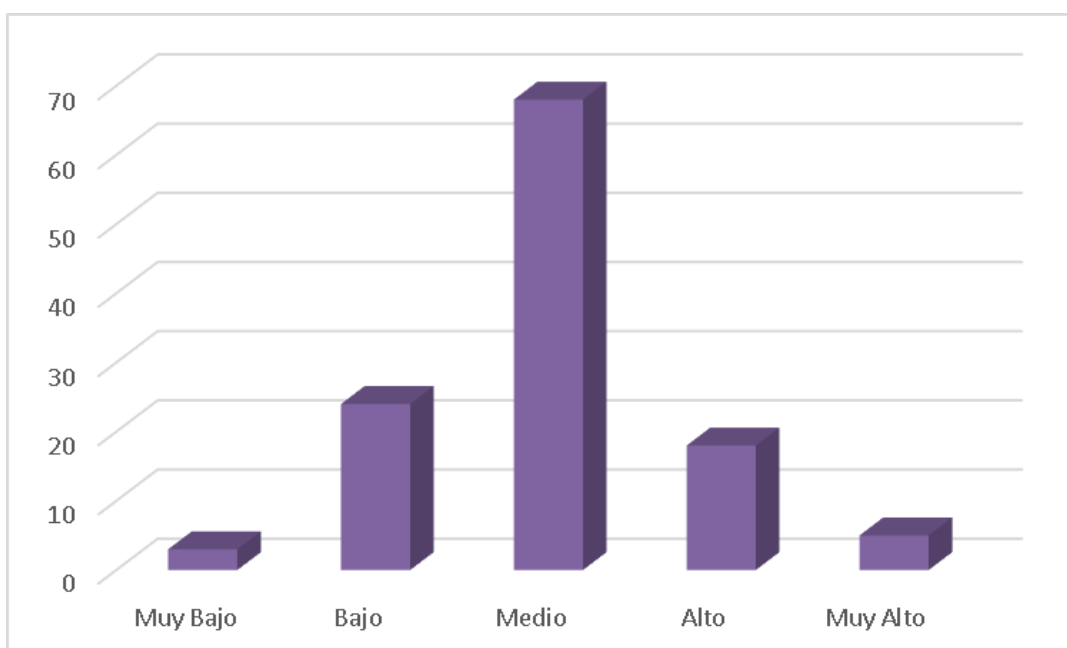


Tabla 2. Frecuencia de la dimensión Respuesta rápida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	8	6.78%	6.78%	6.78%
	Bajo	14	11.86%	11.86%	18.64%
	Medio	42	35.59%	35.59%	54.24%
	Alto	30	25.42%	25.42%	79.66%
	Muy Alto	24	20.34%	20.34%	100.00%
	Total	118	100.00%	100,0	

Figura 2. Frecuencia de la dimensión Respuesta rápida

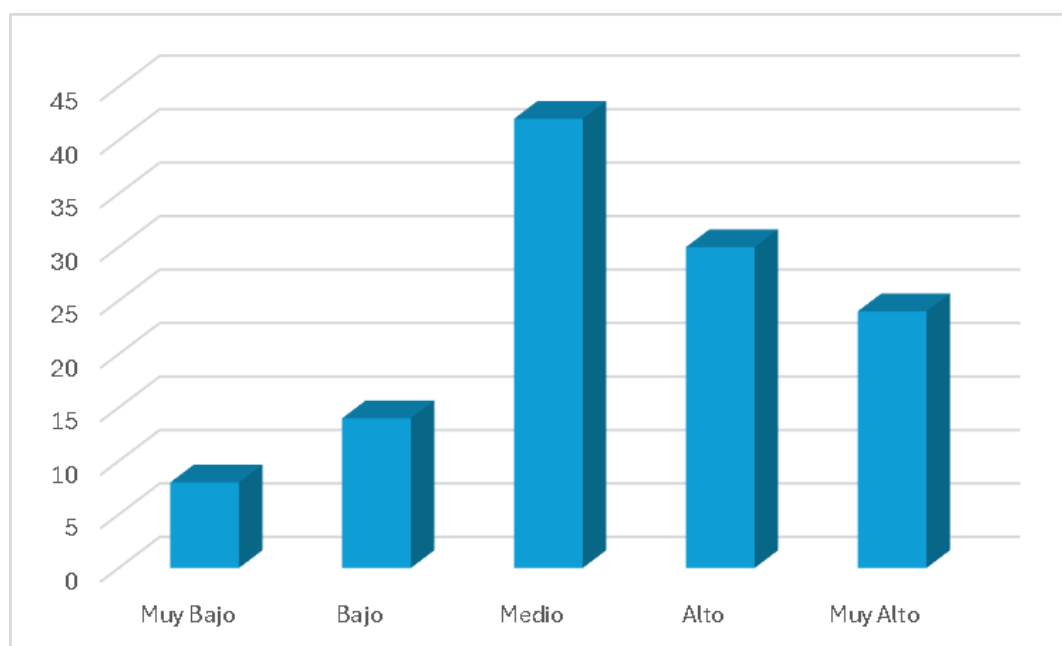


Tabla 3. Frecuencia de la dimensión Empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	9	7.63%	7.63%	7.63%
	Bajo	24	20.34%	20.34%	27.97%
	Medio	47	39.83%	39.83%	67.80%
	Alto	33	27.97%	27.97%	95.76%
	Muy Alto	5	4.24%	4.24%	100.00%
	Total	118	100.00%	100,0	

Figura 3. Frecuencia de la dimensión Empatía

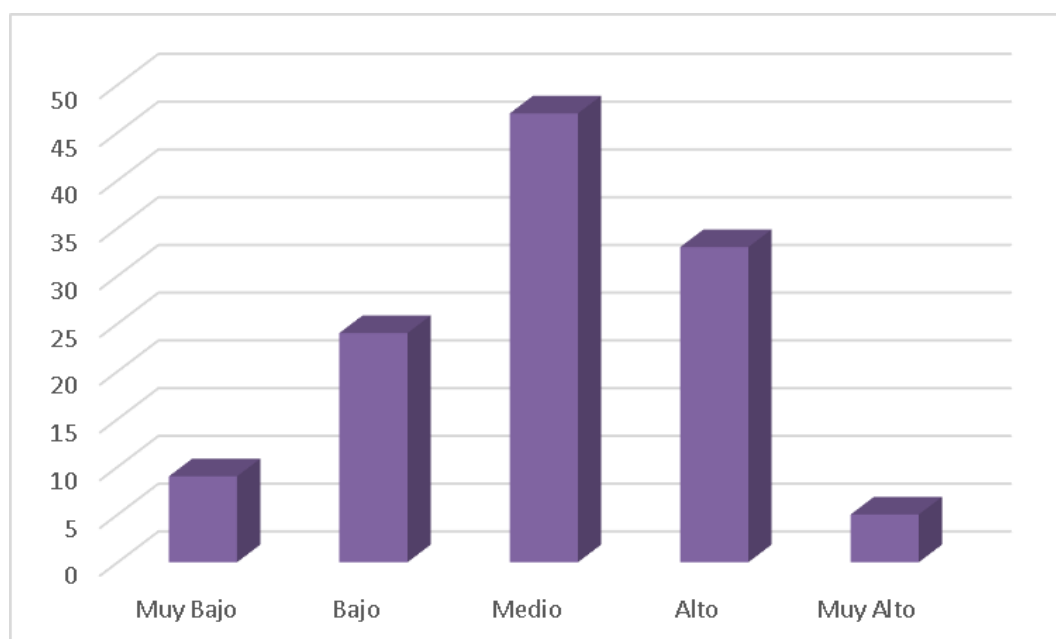


Tabla 4. Frecuencia de la dimensión Atención Intramural o Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	6	5.08%	5.08%	5.08%
	Bajo	17	14.41%	14.41%	19.49%
	Medio	51	43.22%	43.22%	62.71%
	Alto	39	33.05%	33.05%	95.76%
	Muy Alto	5	4.24%	4.24%	100.00%
	Total	118	100.00%	100,0	

Figura 4. Frecuencia de la dimensión Atención Intramural o Seguridad

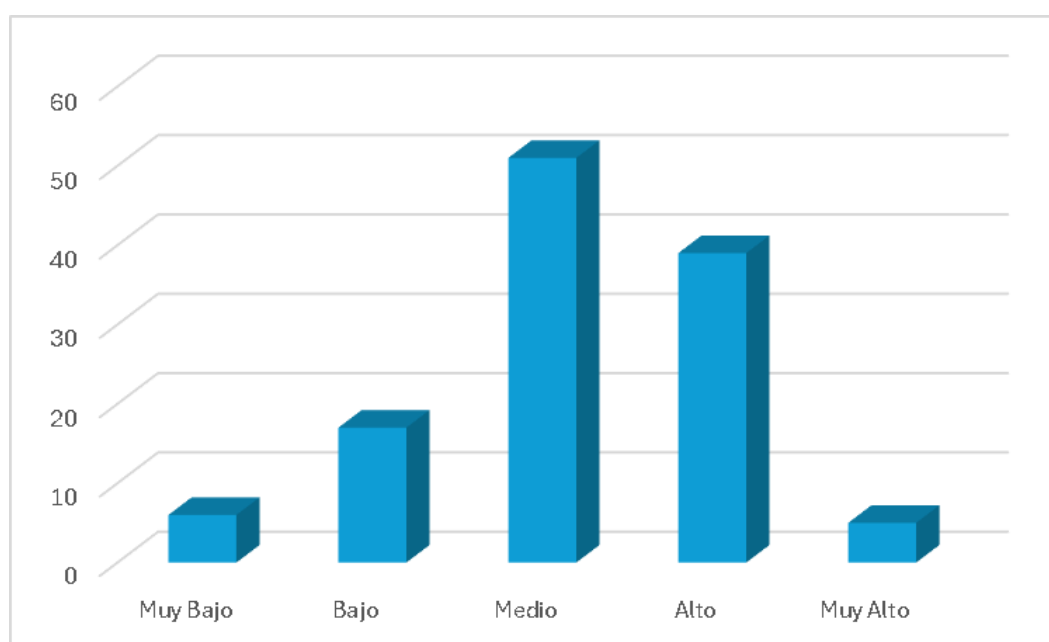


Tabla 5. Frecuencia de la dimensión Fiabilidad o Confianza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	6	5.08%	5.08%	5.08%
	Bajo	28	23.73%	23.73%	28.81%
	Medio	51	43.22%	43.22%	72.03%
	Alto	29	24.58%	24.58%	96.61%
	Muy Alto	4	3.39%	3.39%	100.00%
	Total	118	100.00%	100,0	

Figura 5. Frecuencia de la dimensión Fiabilidad o Confianza

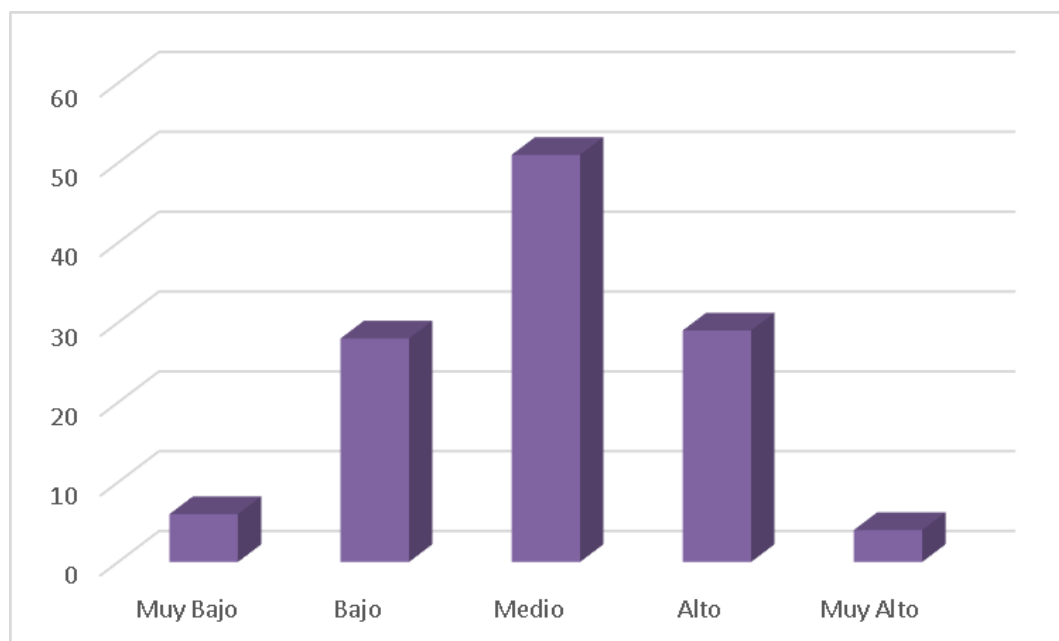


Tabla 6. Frecuencia de la dimensión Aspectos Tangibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	11	9.32%	9.32%	9.32%
	Bajo	27	22.88%	22.88%	32.20%
	Medio	52	44.07%	44.07%	76.27%
	Alto	25	21.19%	21.19%	97.46%
	Muy Alto	3	2.54%	2.54%	100.00%
	Total	118	100.00%	100,0	

Figura 6. Frecuencia de la dimensión Aspectos Tangibles

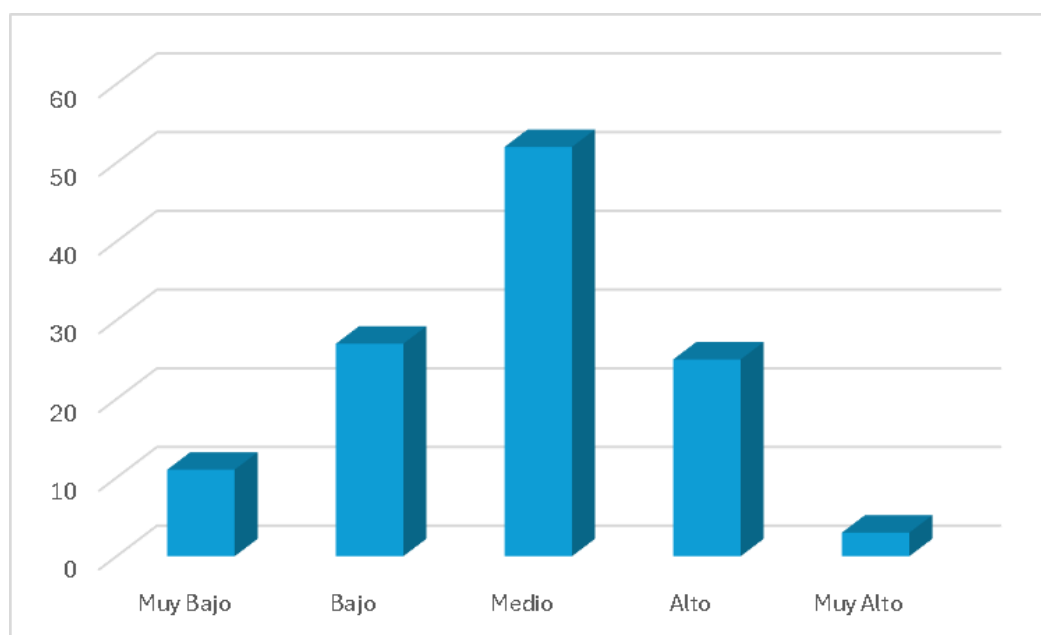


Tabla 7. Frecuencia variable Satisfacción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	2	1.69%	1.69%	1.69%
	Bajo	21	17.80%	17.80%	19.49%
	Medio	40	33.90%	33.90%	53.39%
	Alto	29	24.58%	24.58%	77.97%
	Muy Alto	26	22.03%	22.03%	100.00%
	Total	118	100.00%	100,0	

Figura 7. Frecuencia variable Satisfacción

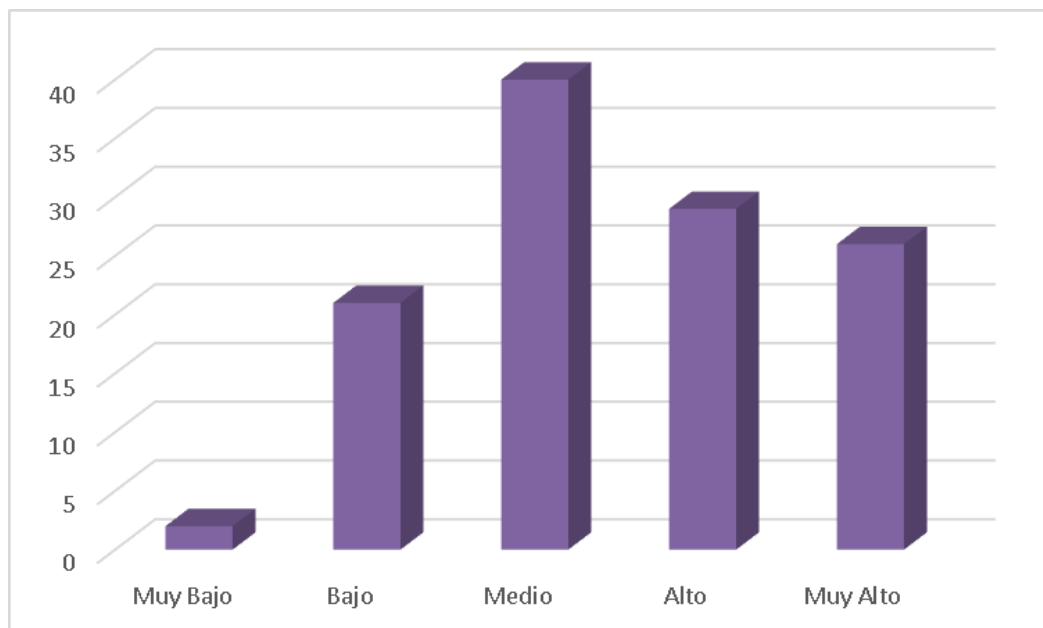


Tabla 8. Frecuencia de la dimensión Liderazgo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	6	5.08%	5.08%	5.08%
	Bajo	19	16.10%	16.10%	21.19%
	Medio	57	48.31%	48.31%	69.49%
	Alto	29	24.58%	24.58%	94.07%
	Muy Alto	7	5.93%	5.93%	100.00%
	Total	118	100.00%	100,0	

Figura 8. Frecuencia de la dimensión Liderazgo

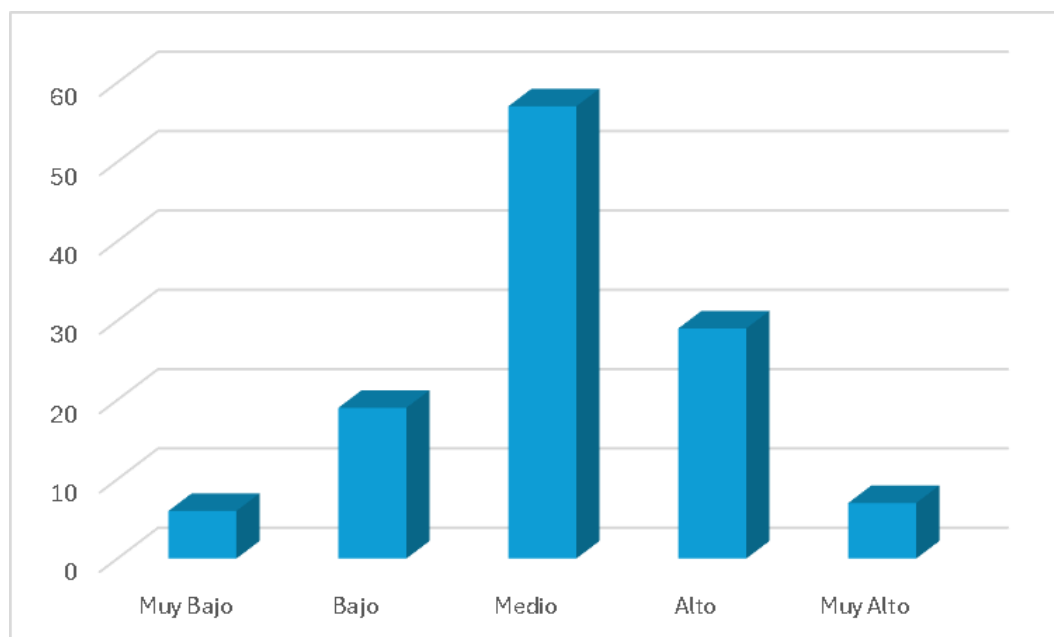


Tabla 9. Frecuencia de la dimensión Enfoque del usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	2	1.69%	1.69%	1.69%
	Bajo	24	20.34%	20.34%	22.03%
	Medio	46	38.98%	38.98%	61.02%
	Alto	38	32.20%	32.20%	93.22%
	Muy Alto	8	6.78%	6.78%	100.00%
	Total	118	100.00%	100,0	

Figura 9. Frecuencia de la dimensión Enfoque del usuario

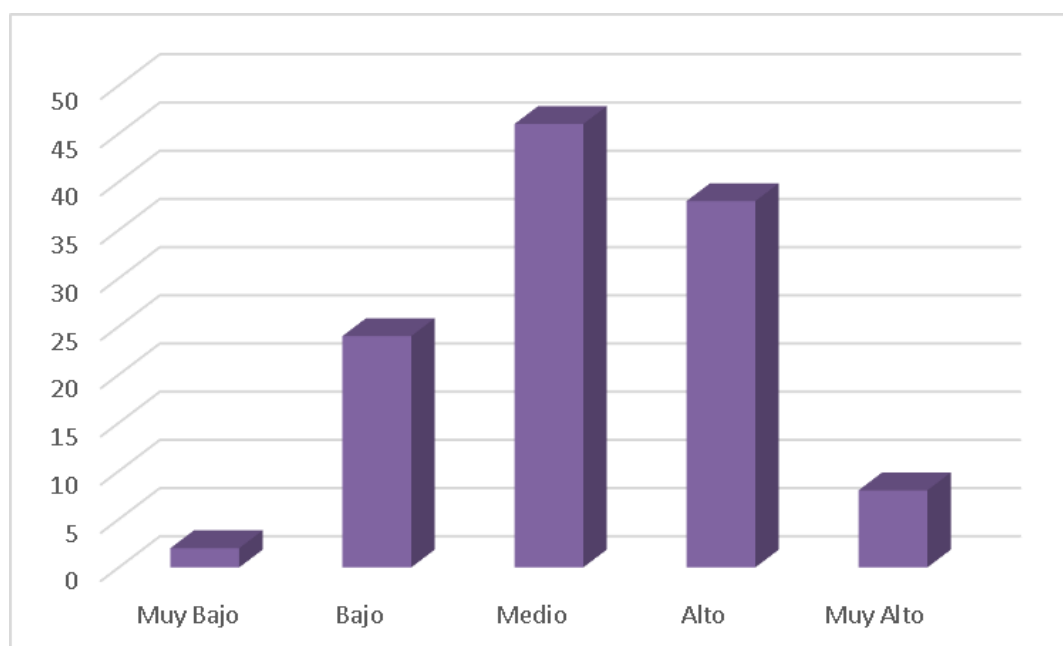


Tabla 10. Frecuencia de la dimensión Participación del Personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	3	2.54%	2.54%	2.54%
	Bajo	22	18.64%	18.64%	21.19%
	Medio	47	39.83%	39.83%	61.02%
	Alto	27	22.88%	22.88%	83.90%
	Muy Alto	19	16.10%	16.10%	100.00%
	Total	118	100.00%	100,0	

Figura 10. Frecuencia de la dimensión Participación del Personal

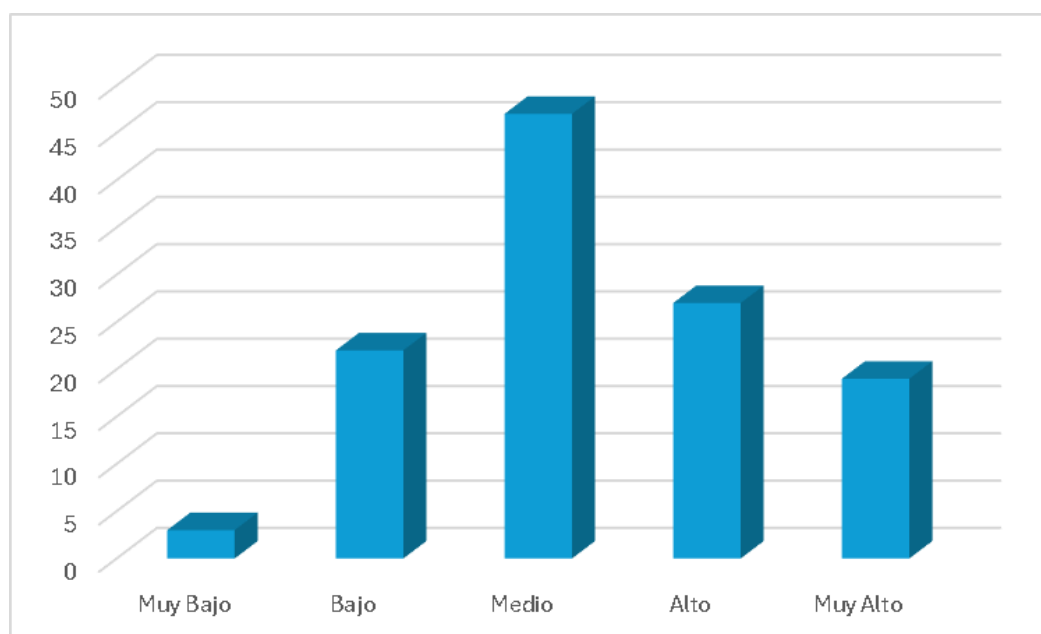


Tabla 11. Frecuencia de la dimensión Mejora continua de la calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	4	3.39%	3.39%	3.39%
	Bajo	8	6.78%	6.78%	10.17%
	Medio	67	56.78%	56.78%	66.95%
	Alto	25	21.19%	21.19%	88.14%
	Muy Alto	14	11.86%	11.86%	100.00%
	Total	118	100.00%	100,0	

Figura 11. Frecuencia de la dimensión Mejora continua de la calidad

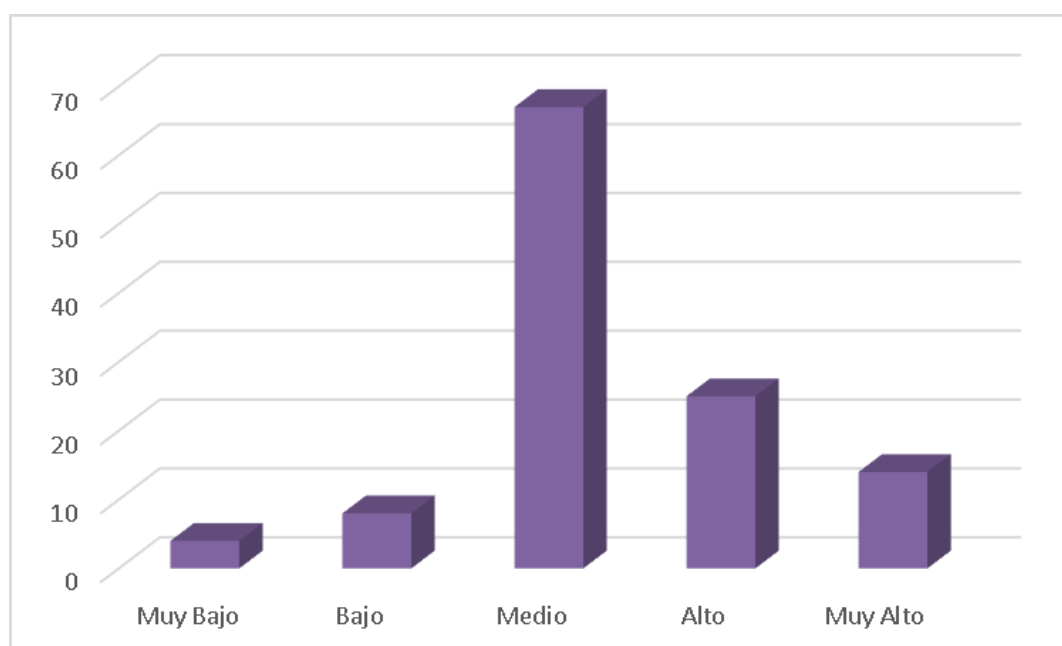
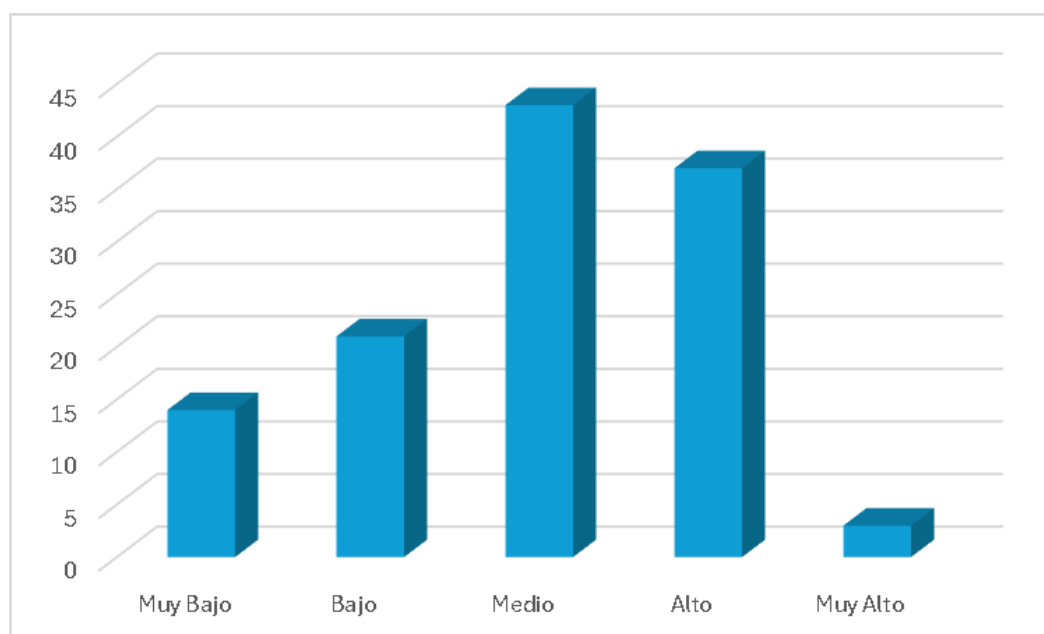


Tabla 12. Frecuencia de la dimensión Enfoque basado en procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	14	11.86%	11.86%	11.86%
	Bajo	21	17.80%	17.80%	29.66%
	Medio	43	36.44%	36.44%	66.10%
	Alto	37	31.36%	31.36%	97.46%
	Muy Alto	3	2.54%	2.54%	100.00%
	Total	118	100.00%	100,0	

Figura 12. Frecuencia de la dimensión Enfoque basado en procesos



5.2. Interpretación de Resultados

En la tabla y figura 1, en relación con la variable Calidad se observa que la mayoría de los encuestados la evaluaron como "Media" (57.63%), seguida por las categorías "Alta" (15.25%) y "Baja" (20.34%). Por otro lado, las percepciones extremas, es decir, "Muy Alta" (4.24%) y "Muy Baja" (2.54%), tienen una menor representación. Esto evidencia una tendencia hacia la neutralidad o una percepción predominantemente moderada de la calidad.

En cuanto a la dimensión Respuesta rápida, la Tabla y figura 2 destaca por su percepción positiva, ya que las categorías "Alta" (25.42%) y "Muy Alta" (20.34%) concentran casi la mitad de las respuestas. Esto sugiere que la capacidad de respuesta es ampliamente valorada por los participantes, evidenciando un desempeño favorable en este aspecto.

En lo que respecta a la Tabla y figura 3, la dimensión Empatía, la mayoría de los encuestados la evalúan como "Media" (39.83%) y "Alta" (27.97%), lo que indica una percepción aceptable en esta dimensión. Sin embargo, un 7.63% de las respuestas se sitúan en la categoría "Muy Baja", lo que sugiere la necesidad de trabajar en mejorar la empatía percibida por este segmento.

Para la dimensión Atención Intramural o Seguridad, la Tabla y figura 4 muestra una distribución que resalta la categoría "Media" (43.22%), seguida de "Alta" (33.05%). Esto refleja una percepción predominantemente positiva en términos de seguridad y atención, aunque es importante identificar áreas específicas para fortalecer estas evaluaciones.

En relación con la Fiabilidad o Confianza, la Tabla y figura 5 evidencia un desempeño aceptable, con un 43.22% de respuestas en "Media" y un 24.58% en "Alta". No obstante, resulta preocupante que el 23.73% de los encuestados valore esta dimensión como

"Baja", lo cual apunta a una posible inconsistencia en la percepción de confianza que debe ser abordada.

Por último, en la dimensión Aspectos Tangibles se muestra en la Tabla y figura 6 que la categoría "Media" domina con un 44.07%. Sin embargo, es relevante notar que las evaluaciones negativas, como "Baja" (22.88%) y "Muy Baja" (9.32%), representan un área crítica que requiere atención para mejorar la percepción de los elementos tangibles asociados al servicio o producto evaluado.

Por otro lado, en cuanto a la variable Satisfacción, la Tabla y figura 7 explica que los datos reflejan una percepción predominantemente positiva. La categoría "Media" agrupa al 33.90% de las respuestas, mientras que las evaluaciones "Alta" (24.58%) y "Muy Alta" (22.03%) representan un porcentaje significativo, lo que indica un nivel general de satisfacción elevado entre los encuestados.

En cuanto a la dimensión Liderazgo, mostrada en la tabla y figura 8, las respuestas se concentran mayormente en las categorías "Media" (48.31%) y "Alta" (24.58%), reflejando una percepción moderadamente positiva. Sin embargo, las evaluaciones extremas indican que un 5.93% considera el liderazgo como "Muy Alto", mientras que un 5.08% lo califica como "Muy Bajo", lo que sugiere que esta dimensión puede tener una mayor dispersión en su percepción.

Además, en la tabla y figura 9 se muestra el Enfoque del usuario, el cual denota una mayor tendencia hacia las categorías positivas, destacándose "Alto" (32.20%) y "Muy Alto" (6.78%). A pesar de ello, el grupo mayoritario corresponde a la categoría "Media" (38.98%), lo que implica una percepción moderada, aunque con un sesgo positivo hacia un mejor desempeño.

En la dimensión Participación del personal, tabla y figura 10, la evaluación "Media" domina con un 39.83%, pero también es notable que un 22.88% la considera "Alta" y un 16.10% la califica como "Muy Alta". Esto indica un grado significativo de reconocimiento hacia el

personal, lo que resalta el valor percibido de su participación en las actividades.

Con respecto a la Tabla y figura 11 que muestra la dimensión Mejora continua de la calidad, más de la mitad de los encuestados la evaluaron como "Media" (56.78%), mientras que las categorías "Alta" (21.19%) y "Muy Alta" (11.86%) también tienen una representación importante. Estos resultados reflejan una percepción positiva generalizada sobre el esfuerzo por mejorar la calidad continuamente.

En la tabla y figura 12 se muestra dimensión Enfoque basado en procesos, las respuestas se distribuyen principalmente en "Media" (36.44%) y "Alta" (31.36%). Sin embargo, es importante destacar que un 11.86% considera esta dimensión como "Muy Baja", lo que indica una oportunidad de mejora en la implementación y percepción de este enfoque.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis inferencial (*)

Para verificar si el conjunto de datos de la muestra tomada a 118 puérperas atendidas en el Hospital Santa María del Socorro, se ha utilizado la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para evaluar si la variable Calidad de atención y sus dimensiones se ajustan a una distribución normal. Tras analizar los resultados, es evidente que el valor p no supera 0,05; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, que postula que los datos no se ajustan a una distribución normal. Dado que los datos no se distribuyen normalmente, se utilizará una prueba no paramétrica, a saber, la prueba de correlación de Rho de Spearman, para determinar la relación entre las variables.

Tabla 13. Prueba de Normalidad variable Calidad de Atención y sus dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	EstadísticoGI		Sig.	EstadísticoGI		Sig.
Calidad de atención	,528	118	,000	,066	118	,000
Respuesta rápida	,521	118	,000	,391	118	,000
Empatía	,540	118	,000	,174	118	,000
Atención Intramural o Seguridad	,514	118	,000	,417	118	,000
Fiabilidad o Confianza	,540	118	,000	,227	118	,000
Aspectos tangibles	,524	118	,000	,377	118	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para determinar si el conjunto de datos de una muestra de 118 puérperas del Hospital Santa María del Socorro presenta una distribución normal para la variable Nivel de Satisfacción y sus dimensiones, se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para evaluar si la variable Nivel de

Satisfacción y sus dimensiones se ajustan a una distribución normal. Tras analizar los resultados, es evidente que el valor p no supera 0,05; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, que postula que los datos no se ajustan a una distribución normal. Dado que los datos no se distribuyen normalmente, se utilizará una prueba no paramétrica, a saber, la prueba de correlación de Rho de Spearman, para determinar la relación entre las variables.

Tabla 14. Prueba de Normalidad variable Nivel de Satisfacción y sus dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Satisfacción	,538	118	,000	,144	118	,000
Liderazgo	,535	118	,000	,109	118	,000
Enfoque del usuario	,540	118	,000	,227	118	,000
Participación del personal	,528	118	,000	,066	118	,000
Mejora continua de la calidad	,541	118	,000	,202	118	,000
Enfoque basado en procesos	,541	118	,000	,202	118	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En relación al objetivo general: determinar la relación entre la Calidad de atención y el nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el Hospital Santa María del Socorro, periodo setiembre – diciembre del 2024.

Hipótesis nula: $H_0: \rho = 0$.

H_0 : La Calidad de atención no se relaciona directa y significativamente con el nivel de satisfacción de la puérpera, atendida en el Hospital Santa María del Socorro, en el periodo setiembre – diciembre 2024.

Hipótesis alterna: $H_a: \rho \neq 0$.

Hi: La Calidad de atención se relaciona directa y significativamente con el nivel de satisfacción de la puérpera, atendida en el hospital Santa María del Socorro, en el periodo setiembre – diciembre 2024

En la tabla 15 se muestra prueba estadística de Rho de Spearman de la Hipótesis General.

Tabla 15. Prueba estadística de Rho de Spearman de la Hipótesis General

			Calidad de atención	Nivel de Satisfacción n
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,572**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	118	118
	Nivel de Satisfacción	Coeficiente de correlación	,572**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	118	118

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

Interpretación

En la tabla 15, se observan los valores de la asociación entre el Calidad de atención y el nivel de satisfacción. Constatándose que el valor de la significancia bilateral es de 0.000, menor al nivel de significancia esperado (0.05).

Contrastación de Hipótesis.

Regla de decisión.

- Aceptar la H_a si el valor de $p < \text{Alfa}$ (0,05)
- Rechazar la H_a si el valor de $p > \text{Alfa}$ (0,05)

Decisión

A partir de la observación de que $p = 0,000$ es inferior al valor teórico de significación $\alpha = 0,05$, podemos aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. Esto nos lleva a la conclusión de que, de septiembre a

diciembre de 2024, existe una relación directa y significativa entre la calidad asistencial y la satisfacción de las puérperas atendidas en el Hospital Santa María del Socorro. Además, existe una asociación generalmente positiva moderada como lo demuestra el coeficiente de correlación de 0,572.

En relación al primer objetivo específico: determinar la relación entre la Respuesta rápida y el nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el Hospital Santa María del Socorro, en el periodo setiembre – diciembre 2024.

Hipótesis nula: $H_0: \rho = 0$.

H_{01} : La Respuesta rápida no se relaciona directa y significativamente con el nivel de satisfacción de la puérpera, atendida en el Hospital Santa María del Socorro, en el periodo setiembre – diciembre 2024.

Hipótesis alterna: $H_a: \rho \neq 0$.

H_{i1} : La Respuesta rápida se relaciona directa y significativamente con el nivel de satisfacción de la puérpera atendida en el Hospital Santa María del Socorro, en el periodo setiembre – diciembre 2024.

En la tabla 16 se muestra prueba estadística de Rho de Spearman de la primera hipótesis específica.

Tabla 16. Prueba estadística de Rho de Spearman de la primera hipótesis específica

			Respuesta	
			rápida	Satisfacción
Rho de Spearman	Respuesta rápida	Coeficiente de correlación	1,000	,423**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	118	118
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,423**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	118	118

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

Interpretación

En la tabla 16, se observan los valores de la asociación entre la dimensión Capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción. Constatándose que el valor de la significancia bilateral es de 0.000, menor al nivel de significancia esperado (0.05).

Contrastación de Hipótesis.

Regla de decisión.

- Aceptar la H_a si el valor de $p < \text{Alfa}$ (0,05)
- Rechazar la H_a si el valor de $p > \text{Alfa}$ (0,05)

Decisión

Se ha observado que el valor de $p = 0,000$ es inferior al valor teórico de significación de $\alpha = 0,05$. Por consiguiente, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Esto significa que, a un nivel de significación de 0,05, existe una correlación moderada entre el nivel de satisfacción de la puérpera y la dimensión capacidad de respuesta en la atención al parto en el Hospital Santa María del Socorro durante el periodo de septiembre a diciembre de 2024. Adicionalmente, el coeficiente de correlación de 0.423 sugiere una correlación positiva moderada.

En relación al segundo objetivo específico: Determinar la relación entre la Empatía y el nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el Hospital Santa María del Socorro, en el periodo setiembre – diciembre 2024.

Hipótesis nula: $H_0: \rho = 0$.

H_{02} : La Empatía no se relaciona directa y significativamente con el nivel de satisfacción de la puérpera, atendida en el Hospital Santa María del Socorro, en el periodo setiembre – diciembre 2024.

Hipótesis alterna: $H_a: \rho \neq 0$.

H_{i2} : La Empatía se relaciona directa y significativamente con el nivel de satisfacción de la puérpera atendida en el Hospital Santa María del Socorro, en el periodo setiembre – diciembre 2024.

En la tabla 17 se muestra prueba estadística de Rho de Spearman de la segunda hipótesis específica.

Tabla 17. Prueba estadística de Rho de Spearman de la Segunda Hipótesis Específica

			Empatía Satisfacción	
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,862**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	118	118
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,862**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	118	118

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

Interpretación

En la tabla 17, se observan los valores de la asociación entre la dimensión Empatía y el nivel de satisfacción. Constatándose que el valor de la significancia bilateral es de 0.000, menor al nivel de significancia esperado (0.05).

Contrastación de Hipótesis.

Regla de decisión.

- Aceptar la H_a si el valor de $p < \text{Alfa}$ (0,05)
- Rechazar la H_a si el valor de $p > \text{Alfa}$ (0,05)

Decisión

Se ha observado que el valor de $p = 0,000$ es inferior al valor teórico de significación de $\alpha = 0,05$. Por consiguiente, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Esto significa que, a un nivel de significación de 0,05, existe una correlación fuerte entre la dimensión Empatía y el nivel de satisfacción de la puérpera durante la atención al parto en el Hospital Santa María del Socorro de septiembre a diciembre de 2024. Además, el valor de la correlación es de 0,862, lo que indica una relación positiva alta.

En relación al tercer objetivo específico: Determinar la relación entre la Atención Intramural del servicio y el nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el Hospital Santa María del Socorro, en el periodo setiembre – diciembre 2024.

Hipótesis nula: $H_0: \rho = 0$.

H_{03} : La Atención Intramural no se relaciona directa y significativamente con el nivel de satisfacción de la puérpera, atendida en el Hospital Santa María del Socorro, en el periodo setiembre – diciembre 2024.

Hipótesis alterna: $H_a: \rho \neq 0$.

H_{i3} : La Atención Intramural se relaciona directa y significativamente con el nivel de satisfacción de la puérpera, atendida en el Hospital Santa María del Socorro, en el periodo setiembre – diciembre 2024.

En la tabla 18 se muestra prueba estadística de Rho de Spearman de la tercera hipótesis específica.

Tabla 18. Prueba estadística de Rho de Spearman de la tercera hipótesis específica

			Atención	
			Intramural	Satisfacción
Rho de Spearman	Atención Intramural	Coeficiente de correlación	1,000	,394**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	118	118
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,394**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	118	118

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

Interpretación

En la tabla 18, se observan los valores de la asociación entre la dimensión Atención Intramural y el nivel de satisfacción. Constatándose que el valor de la significancia bilateral es de 0.000, menor al nivel de significancia esperado (0.05).

Contrastación de Hipótesis.

Regla de decisión.

- Aceptar la H_a si el valor de $p < \text{Alfa}$ (0,05)
- Rechazar la H_a si el valor de $p > \text{Alfa}$ (0,05)

Decisión

Se ha observado que el valor de $p = 0,000$ es inferior al valor teórico de significación de $\alpha = 0,05$. Por consiguiente, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Esto significa que, a un nivel de significación de 0,05, existe una correlación entre la dimensión Atención Intramural y el nivel de satisfacción de la puérpera durante la atención del parto en el Hospital Santa María del Socorro, en el periodo de septiembre a diciembre de 2024. El coeficiente de correlación es de 0,394, lo que indica una correlación positiva baja.

En relación al cuarto objetivo específico: Determinar la relación entre la Fiabilidad de servicio y el nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el Hospital Santa María del Socorro, en el periodo setiembre – diciembre 2024.

Hipótesis nula: $H_0: \rho = 0$.

H_{04} : La Fiabilidad no se relaciona directa y significativamente con el nivel de satisfacción de la puérpera, atendida en el Hospital Santa María del Socorro, en el periodo setiembre – diciembre 2024.

Hipótesis alterna: $H_a: \rho \neq 0$.

H_{i4} : La Fiabilidad se relaciona directa y significativamente con el nivel de satisfacción de la puérpera, atendida en el Hospital Santa María del Socorro, en el periodo setiembre – diciembre 2024.

En la tabla 19 se muestra prueba estadística de Rho de Spearman de la cuarta hipótesis específica.

Tabla 19. Prueba estadística de Rho de Spearman de la cuarta hipótesis específica

			Satisfacción	
			Fiabilidad	n
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,453**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	118	118
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,453**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	118	118

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

Interpretación

En la tabla 19, se observan los valores de la asociación entre la dimensión Fiabilidad y el nivel de satisfacción. Constatándose que el valor de la significancia bilateral es de 0.000, menor al nivel de significancia esperado (0.05).

Contrastación de Hipótesis.

Regla de decisión.

- Aceptar la H_a si el valor de $p < \text{Alfa}$ (0,05)
- Rechazar la H_a si el valor de $p > \text{Alfa}$ (0,05)

Decisión

El valor p observado de 0,000 es inferior al nivel de significación teórico $\alpha = 0,05$, lo que conduce a la aceptación de la hipótesis alternativa y al rechazo de la hipótesis nula. Esto concluye que, a un nivel de significación de 0,05, existe una correlación moderada entre la dimensión Fiabilidad y el nivel de satisfacción de la puérpera durante la atención al parto en el Hospital Santa María del Socorro, periodo de septiembre a diciembre de

2024. Además, un valor de correlación de 0,453 indica una asociación positiva moderada.

En relación al quinto objetivo específico: Determinar la relación entre los Aspectos Tangibles del servicio y el nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el Hospital Santa María del Socorro, en el periodo setiembre – diciembre 2024.

Hipótesis nula: $H_0: \rho = 0$.

H_{05} : Los Aspectos tangibles no se relacionan directa y significativamente con el nivel de satisfacción de la puérpera, atendida en el Hospital Santa María del Socorro, en el periodo setiembre – diciembre 2024.

Hipótesis alterna: $H_a: \rho \neq 0$.

H_{i5} : Los Aspectos tangibles se relacionan directa y significativamente con el nivel de satisfacción de la puérpera, atendida en el Hospital Santa María del Socorro, en el periodo setiembre – diciembre 2024.

En la tabla 20 se muestra prueba estadística de Rho de Spearman de la quinta hipótesis específica.

Tabla 20. Prueba estadística de Rho de Spearman de la quinta hipótesis específica

		Aspectos		
			tangibles	Satisfacción
Rho de Spearman	Aspectos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,440**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	118	118
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,440**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	118	118

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

Interpretación

En la tabla 20, se observan los valores de la asociación entre la dimensión Aspectos Tangibles y el nivel de satisfacción. Constatándose que el valor de la significancia bilateral es de 0.000, menor al nivel de significancia esperado (0.05).

Contrastación de Hipótesis.

Regla de decisión.

- Aceptar la H_a si el valor de $p < \text{Alfa}$ (0,05)
- Rechazar la H_a si el valor de $p > \text{Alfa}$ (0,05)

Decisión

Se observa que el valor de $p = 0,000$ es menor al valor de la significancia teórica $\alpha = 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que, a un nivel de significancia de 0,05, existe una correlación entre la dimensión Aspectos Tangibles y el nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el Hospital Santa María del Socorro, en el periodo setiembre – diciembre 2024. Además, se tiene un coeficiente de correlación 0.440, lo que indica una correlación positiva moderada.

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

7.1. COMPARACIÓN RESULTADOS

En relación con el objetivo general, determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción, el presente estudio demuestra una correlación moderada ($r = 0.579$, $p = 0.000$) entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las puérperas en el Hospital Santa María del Socorro. Este hallazgo coincide con los resultados de estudios internacionales como los de Muso y Orozco, quienes encontraron que un trato cordial y procedimientos adecuados son claves para aumentar la satisfacción, así como Navas et al., donde un 94.54% de las pacientes estuvieron satisfechas, especialmente aquellas con parto eutócico (12, 14).

En el contexto nacional, los resultados son consistentes con los estudios de alejos y también, de Saldarriaga, quienes reportaron que las dimensiones de calidad, como capacidad de respuesta, empatía y seguridad, fueron percibidas con satisfacción moderada (18, 21). Esto refuerza la importancia de garantizar un servicio que priorice la atención personalizada y la respuesta inmediata a las necesidades de las pacientes.

Para el primer objetivo específico, que busca determinar la relación entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el Hospital Santa María del Socorro, en el periodo setiembre – diciembre 2024, la dimensión capacidad de respuesta presentó una correlación fuerte ($r = 0.706$, $p = 0.000$) con el nivel de satisfacción. Este resultado respalda los hallazgos de Albis, donde la percepción de la capacidad de respuesta fue adecuada en el 76.5% de los casos, destacándose como un factor determinante para la satisfacción de las puérperas (17).

Para el segundo objetivo específico, que busca determinar la relación entre la Empatía y la satisfacción de la puérpera, la dimensión mostró una correlación moderada ($r = 0.413$, $p = 0.02$) con el nivel de satisfacción, lo cual es consistente con estudios como el de Aquije y Kuroki, donde el 70% de las puérperas calificaron la

empatía del personal como satisfactoria (22). Sin embargo, otros estudios internacionales, como el de Ruales, quién identificó que la empatía es menos relevante en mujeres con mayor nivel educativo, lo que podría explicar variaciones culturales o sociodemográficas en la percepción de esta dimensión (13).

Para el tercer objetivo específico, que busca determinar la relación entre la Atención intramural y la satisfacción de la puérpera, la dimensión presentó una correlación fuerte ($r = 0.684$, $p = 0.043$) con el nivel de satisfacción. Este resultado subraya la importancia de la atención durante el parto, lo cual coincide con los estudios de Navas et al., quienes identificaron que las pacientes con parto eutócico tienen mayores niveles de satisfacción (14).

Para el cuarto objetivo específico, que busca determinar la relación entre la Fiabilidad y la satisfacción de la puérpera, la dimensión tuvo una correlación moderada ($r = 0.525$, $p = 0.000$) con la satisfacción, lo que refuerza los hallazgos de Albis y Alejos, quienes destacaron la importancia de garantizar seguridad y confianza en el proceso de atención para generar satisfacción (17, 18).

Para el quinto objetivo específico, que busca determinar la relación entre los Aspectos Tangibles y la satisfacción de la puérpera, la dimensión presentó una correlación baja ($r = 0.344$, $p = 0.029$), su significancia estadística refleja que estos aspectos no deben ser ignorados. Resultados similares se observaron en el estudio de Alejos, donde los aspectos tangibles como la infraestructura y los equipos médicos recibieron críticas moderadas (18).

Además, Los antecedentes internacionales muestran que la percepción de la calidad de atención en el parto y puerperio está altamente influenciada por factores como el acompañamiento, el control del dolor y la empatía. Por ejemplo, Vásquez encontraron diferencias significativas en la satisfacción dependiendo del nivel educativo y el acceso a recursos (15).

En el ámbito nacional, estudios como el de Albis y Saldarriaga coinciden en que la satisfacción moderada es predominante, lo cual

subraya la necesidad de continuar mejorando aspectos específicos como la empatía y los aspectos tangibles (17, 21).

VIII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

En relación al objetivo general, se concluye que existe una correlación positiva moderada ($r=0,572$, $p=0,000$) entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las puérperas. Esto resalta la necesidad de fortalecer los procesos de atención integral en el hospital, ya que una mejora continua en la calidad del servicio puede generar un impacto positivo en la percepción y bienestar de las pacientes.

Para el primer objetivo específico, se concluye que la capacidad de respuesta mostró una correlación positiva moderada ($r=0,423$, $p=0,000$) con la satisfacción de las puérperas, evidenciando que la rapidez y eficacia en atender sus necesidades son factores cruciales. Este resultado subraya la importancia de implementar sistemas que optimicen la atención oportuna y personalizada durante el parto.

En relación al segundo objetivo específico, se concluye que la empatía evidenció una correlación positiva alta ($r=0,862$, $p=0,000$) con el nivel de satisfacción, lo que sugiere que el trato humano y comprensivo tiene un papel relevante en la percepción del servicio. Esto señala la necesidad de capacitar al personal en habilidades interpersonales para fomentar una experiencia más cálida y emocionalmente positiva.

Para el tercer objetivo específico, se concluye que la atención intramural presentó una correlación positiva baja ($r=0,394$, $p=0,000$) con la satisfacción de las puérperas, destacando la importancia de los cuidados médicos y logísticos ofrecidos dentro del hospital. Este hallazgo sugiere que invertir en recursos y protocolos intrahospitalarios podría mejorar significativamente la experiencia de las pacientes.

Para el cuarto objetivo específico, se concluye que la fiabilidad del servicio mostró una correlación positiva moderada ($r=0,453$, $p=0,000$) con el nivel de satisfacción, lo que implica que la consistencia y seguridad en los

procedimientos son elementos esenciales para la confianza de las pacientes. Esto apunta a la necesidad de reforzar los estándares de calidad y monitorear la adherencia a ellos en todos los niveles del servicio.

Finalmente, para el quinto objetivo específico, se concluye que los aspectos tangibles del servicio evidenciaron una correlación positiva moderada ($r=0,440$, $p=0,000$) con la satisfacción de las puérperas. Aunque su influencia es menor, es importante considerar que una mejora en la infraestructura y en los recursos materiales puede complementar otros factores y contribuir a una percepción más positiva del servicio.

RECOMENDACIONES

Primero: Es esencial continuar invirtiendo en la mejora de la calidad de atención en el Hospital Santa María del Socorro, Ica, incluyendo encuestas de satisfacción, evaluación y retroalimentación del personal, con el fin de identificar áreas críticas y realizar mejoras continuas que impacten positivamente en la experiencia de las puérperas.

segundo: Se sugiere al Área de obstetricia, implementar un protocolo de atención prioritaria para las puérperas inmediatas, con tiempos máximos establecidos para cada etapa del proceso, acompañado de capacitaciones para el personal en manejo eficiente de emergencias obstétricas.

tercera: Se sugiere al Área de Capacitación del Personal, diseñar y ejecutar talleres regulares sobre habilidades interpersonales y empatía en la atención médica, enfatizando la importancia de la comunicación efectiva y el trato respetuoso hacia los pacientes, con simulaciones prácticas en escenarios reales.

Cuarto: Se recomienda al Área de Gestión Hospitalaria, optimizar los recursos intrahospitalarios mediante la adquisición de insumos necesarios, la implementación de protocolos estandarizados y la mejora de la logística interna, asegurando un entorno seguro y confortable durante el parto.

Quinto: Se sugiere al área que supervisa la calidad de Servicios de Salud, establecer un sistema de auditorías regulares para evaluar la consistencia y seguridad de los servicios brindados, garantizando que se cumplan los estándares establecidos. Además, fomentar la cultura de la mejora continua mediante incentivos al personal por el cumplimiento de buenas prácticas.

sexto: Se recomienda el Gobierno Regional de Salud priorizar inversiones en infraestructura hospitalaria y equipamiento, mejorando las condiciones físicas de las áreas de atención del parto y a puérperas, como salas de

parto, áreas de descanso y zonas de espera, para complementar el servicio clínico con una experiencia más cómoda y digna.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. **Sotelo J.M.** La Salud publica en el Mundo actual. Representante de la Organización Mundial y Panamericana de la salud Disertación Doctoral Facultad de Medicina. 2018 Universidad Mayor de San Marcos, Disponible: <https://revista.upch.edu.pe>RMH>rtide>view>
2. **Salas J.** Políticas Públicas para mejorar la calidad de servicios de salud Disertación Doctoral. Universidad César Vallejo. 2021. Disponible: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.223
3. **Camac, H.** Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Carlos. Área de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Distrito de Santa Anita Tesis de Maestría en Salud Pública. Universidad César Vallejo. Lima-Perú 2017, Disponible: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/22404>
4. **World Health Organization.** Maternal mortality: Levels and trends 2020. Geneva: WHO; 2022. Disponible en: www.who.int
5. **Centers for Disease Control and Prevention. Trends in Maternal Mortality.** Atlanta, GA: CDC; 2022. Disponible en: www.cdc.gov
6. **Wikipedia.** Maternal mortality in the United States. Disponible en: https://en.wikipedia.org/wiki/Maternal_mortality_in_the_United_States
7. **Alarcón R.** Causas de muertes maternas en el Perú Ministerio de Salud MINSA Universidad Nacional de Trujillo, Disponible:<https://revistas.unitru.edu.pe> > article > view.
8. **Ministerio de Salud. (MINSA)** Plan estratégico nacional para reducir la mortalidad materna, Disponible: <https://bvs.minsa.gob.pe> > DGSP > 481 DGPS240
9. **Rodríguez A, García P.** Satisfacción de las puérperas con la calidad de atención del parto en el Hospital Regional Docente Cajamarca [Internet]. 2019. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/28793/1/sanchez_fc.pdf

10. **Ministerio de Salud (MINSA)** Problemas en la calidad de atención en salud. Análisis de la situación de la salud en el Perú 2019. Disponible: <https://www.dge.gob.pe> > asís > Asis-peru19
11. **Moreno D.** Calidad de atención y grado de satisfacción de los asegurados en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2020. Tesis de Maestría en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo.
Disponible: <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20500.12692/49841>
12. **Muso M y Orozco L.** Satisfacción percibida por las pacientes en la atención del parto y puerperio inmediato y mediato en el Hospital Vicente Corral Moscoso Repositorio Institucional Tesis de Pre-Grado Universidad de Cuenca 2019, Disponible: <https://dispace.ucuenca.edu.ec> > handle
13. **Rualez. A.** Nivel de satisfacción y calidad de atención en mujeres de parto y posparto, atendidas en el Hospital Básico Antonio. Tesis para grado de doctor. Universidad Técnica del Norte). Disponible: <https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/15476/2/PG%201741%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>
14. **Navas R, Peteiro L, Blanco S. et al.** Determinación del grado de satisfacción en el parto y puerperio y variables asociadas en un hospital de Sao Paulo-Brasil Rev. Da Escola de Enfermagem Da USP 55, Disponible: [https:// doi.org/10.1590/S1980-220X2020006603720](https://doi.org/10.1590/S1980-220X2020006603720)
15. **Vásquez, F.** Nivel de satisfacción de las madres con el cuidado obstétrico durante el parto y puerperio en el Hospital Central Universitario Dr. Antonio María Pineda. *Boletín Médico De Postgrado*, 40(1), 39-46. Disponible: <https://revistas.uclave.org/index.php/bmp/article/view/4678/3017>
16. **Cordero León M.** Análisis de la satisfacción materna sobre la atención a la parto y puerperio en el Hospital Manacor de las Islas Baleares España 2022. Disponible: <https://cursosfnn.con> > revistas > revista-asdec-no-24
17. **Albis M.** Niveles de satisfacción de las puérperas atendidas en el hospital Santa Rosa. Puerto Maldonado 2019. Tesis de Grado Facultad

de Ciencias de la salud Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Disponible:
<https://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4182>

18. **Alejos F.** Percepción de las puérperas sobre la calidad de atención de los profesionales de la salud en el Hospital San Juan de Lurigancho. 2019, Tesis de Grado Escuela Profesional de Obstetricia Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Repositorio institucional de tesis, Disponible: <https://cybertesis.unmsa.edu.pe/handle>
19. **Mamani Ramos SV.** Calidad de la atención del parto humanizado y su relación con la satisfacción de la puérpera en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna-Perú. rctd [Internet]. 2024 [citado el 24 de diciembre de 2024];9(17):36–49. Disponible en: <https://revistas.ujcm.edu.pe/index.php/rctd/article/view/249>
20. **Ramírez C. y García M.** Calidad de atención y satisfacción del parto, en puérperas inmediatas del Centro de Salud Morales, 2023. Tesis de Pregrado para optar por el grado de bachiller en obstetricia. Universidad Nacional de San Martín. Disponible en: <https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/11458/5221/1/TESIS-%20Cindy%20Ramirez%20Huansi%20y%20Maricel%20Garc%c3%ad a%20del%20Aguila.pdf>
21. **Aquiye J y Kuroki A.** Calidad de atención del parto según puérperas del servicio de obstetricia del hospital Regional. Ica 2020 Rev. Médica Panacea 2020; 9: 13-22, Disponible: [https://recistas.unica.edu.pe\(index.php/panacea/article/291/405](https://recistas.unica.edu.pe(index.php/panacea/article/291/405)
22. **Rivas S.** Calidad de atención del personal y satisfacción de madres lactantes en un Hospital de Ica, 2023 [tesis de maestría]. Lima: Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/127922>
23. **Ramírez T, Nájera AP, Nigenda G.** Percepción de la calidad de la Atención de los Servicios de Salud en México: Perspectiva de los usuarios Rev., Salud Pub. Mex. 2008; 40(1):3. 12-14.

24. **Dávila D. Casaro G., Torres V .** Satisfacción de los usuarios de Servicios de Salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante, Rev. Cuerpo Méd. HNAAA: 2018; 11(3): 245-58
25. **Parasuraman Z et al.** El Modelo SERVQUAL de la calidad de servicio Disponible: <https://www.aiteco.co> > Gestión de la calidad
26. **Peralta O.** Aspectos Clínicos del puerperio Instituto chileno de Medicina Reproductiva, Disponible: <https://www.icmer.org> > puerperio-Octavio
27. **Prieto G.** Complicaciones del Puerperio. Colegio Interamericano de Radiología, Disponible: <https://webcir.org> > artículos > 8 agosto > com
28. Ministerio de Salud de Chile. Guía de evaluación de la calidad de los medicamentos [Internet]. Santiago: Ministerio de Salud; 2006. Disponible en: <https://www.scielo.cl>
29. Ministerio de Sanidad, España. Atención sanitaria orientada a resultados en salud. Madrid: Ministerio de Sanidad; 2023. Disponible en: <https://www.sanidad.gob.es>
30. Gobierno de México. Modelo para la atención del parto. México: Secretaría de Salud; 2023. Disponible en: <https://www.gob.mx>
31. Merck Manuals. Manejo del trabajo de parto normal [Internet]. Kenilworth: Merck & Co.; 2023. Disponible en: <https://www.merckmanuals.com>
32. Caja Costarricense de Seguro Social. Protocolo de atención clínica integral al embarazo, parto y postparto [Internet]. San José: CCSS; 2023. Disponible en: <https://www.cendeisss.sa.cr>
33. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 6.a ed. México: McGraw Hill; 2014.

Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE(S) Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema General ¿Cuál es la relación entre la Calidad de atención y el nivel de Satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el Hospital Santa María del Socorro, Setiembre – Diciembre 2024?	Objetivo General Determinar la relación entre la Calidad de atención y el nivel de Satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el Hospital Santa María del Socorro Setiembre – Diciembre 2024.	Hipótesis Principal Hi: La Calidad de atención se relaciona directa y significativamente con el nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el Hospital Santa María del Socorro, Setiembre – Diciembre 2024.	Variable 1: Calidad de Atención Dimensiones: Respuesta rápida Empatía Atención Intramural o Seguridad Fiabilidad o Confianza Aspectos Tangibles Variable 2: Nivel de	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico Nivel: Relacional Diseño: No experimental Población y muestra Población: Se atendió a una población de 170 puerperas de parto vaginal. Muestra: 118 puérperas que asisten al parto vaginal. Técnicas e instrumentos.
Problemas Específicos ¿Cuál es la relación entre la respuesta rápida y el nivel de satisfacción de las puérperas, en la atención del parto en el	Objetivos Específicos Determinar la relación entre la Capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en	Hipótesis Específicas Hi1: La Capacidad de respuesta se relaciona directa y significativamente con el nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el Hospital Santa		

Hospital Santa María del Socorro, Setiembre – diciembre 2024? ¿Cuál es la relación entre la Empatía y el nivel de satisfacción de las puérperas, en la atención del parto en el Hospital Santa María del Socorro, Setiembre – Diciembre 2024? ¿Cuál es la relación entre la Atención Intramural del servicio y el nivel de satisfacción de las puérperas, en la atención del parto en el Hospital Santa María	el Hospital Santa María del Socorro, Setiembre – Diciembre 2024. Determinar la relación entre la Empatía y el nivel de satisfacción de puérpera, en la atención del parto en el Hospital Santa María del Socorro, Setiembre – Diciembre 2024. Determinar la relación entre la Atención Intramural del servicio y el nivel de satisfacción de puérpera, en la	María del Socorro, Setiembre – Diciembre 2024. Hi2: La Empatía se relaciona directa y significativamente con el nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el Hospital Santa María del Socorro, Setiembre – Diciembre 2024. Hi3: La Atención Intramural se relaciona directa y significativamente con el nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el Hospital Santa María del Socorro, Setiembre – Diciembre 2024. Hi4: La Fiabilidad se relaciona directa y significativamente con el	Satisfacción Dimensiones: Liderazgo Enfoque del usuario Participación del Personal Mejora continua de la calidad Enfoque basado en procesos	Técnica: Se utilizó la Encuesta Instrumento: Se utilizó el cuestionario- encuesta Servqual. Técnicas de análisis y procesamiento de datos. Se colocó la base de datos en programas SPSS 22 y Excel Intervalo de confianza 5% Análisis de frecuencias y porcentajes Asociación estadística mediante análisis bivariado
--	---	---	---	---

del Socorro, Setiembre – Diciembre 2024? ¿Cuál es la relación entre la Fiabilidad de servicio y el nivel de satisfacción de las puérperas, en la atención del parto en el Hospital Santa María del Socorro, Setiembre – Diciembre 2024? ¿Cuál es la relación entre los Aspectos Tangibles del servicio y el nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el	atención del parto en el Hospital Santa María del Socorro, Setiembre – Diciembre 2024. Determinar la relación entre la Fiabilidad de servicio y el nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el Hospital Santa María del Socorro setiembre – diciembre 2024 Determinar la relación entre los Aspectos Tangibles del servicio y el nivel de	nivel satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el Hospital Santa María del Socorro, Setiembre – Diciembre 2024. Hi5: Los Aspectos tangibles se relaciona directa y significativamente con el nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el Hospital Santa María del Socorro, Setiembre – Diciembre 2024.		
---	---	--	--	--

Hospital Santa María del Socorro, Setiembre – Diciembre 2024?	satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el Hospital Santa María del Socorro, Setiembre – Diciembre 2024.			
---	---	--	--	--

Anexo 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

Estudio: Calidad de Atención y nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención del parto vaginal en el Hospital Santa María del Socorro, periodo Setiembre-Diciembre 2024.

Instrumento de recolección de datos

El presente cuestionario tiene la finalidad de conocer la percepción de Ud. sobre la atención recibida en la atención de su parto en el Hospital Santa María del Socorro, con fines totalmente académicos.

Por favor marque con una X la alternativa según su criterio.

CATEGORÍA	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
PUNTAJE	1	2	3	4	5
CODIGO	TED	ED	N	DA	TDA

N°.....

Fecha...../...../.....

CARACTERISTICAS GENERALES Y SOCIODEMOGRAFICAS			
Edad	Grado de Instrucción	Estado civil	Ocupación
17 a 19 años ()	Primaria ()	Soltera ()	Ama de casa ()
20 a 34 años ()	Secundaria ()	Casada ()	Independiente ()
34 a más años ()	Superior ()	Conviviente ()	Dependiente ()

Encuesta SERVQUAL modificada

EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES

CALIDAD DE ATENCION

Dimensión: Respuesta rápida		TED	ED	N	DA	TDA
1	A su llegada al hospital fue atendida rápidamente					
2	Recibió ayuda oportuna del personal del hospital					
3	Fue trasladada rápidamente a zona de hospitalización					
4	Fue conducida oportunamente al Centro Obstétrico					
Dimensión: Empatía						
5	La atención que recibió fue individualizada					
6	El trato recibido fue respetuoso y amable					
7	El personal mostro paciencia en su trato con Ud.					
8	El personal mostro interés en sus necesidades					
Dimensión: Atención Intramural o Seguridad						
9	El trato de los trabajadores infundio confianza en Ud.					
10	Se sintió segura dentro de las instalaciones del hospital					
11	Antes de proceder a un tratamiento se le explico los detalles de este					
12	Se le permitió compañía de su esposo o algún familiar					
Dimensión: Fiabilidad o Confianza						

13	Los profesionales tuvieron comunicación con Ud. para las explicaciones de su situación del parto					
14	Se le brindo todos los servicios que le prometieron o que Ud. Necesitaba					
15	Tuvo una adecuada privacidad durante los exámenes que le practicaron					
16	Tuvo la oportunidad de estar con su bebe apenas recién nacido					
	Dimensión: Aspectos Tangibles					
17	El hospital cuenta con equipos aparentemente modernos y nuevos					
18	Los ambientes de hospitalización y Centro Obstétrico estuvieron cómodos y limpios					
19	Los profesionales que la atendieron estuvieron adecuadamente vestidos y limpios					
20	Los enseres y materiales de los ambientes fueron atractivos para Ud.					

NIVEL DE SATISFACCION

	Dimensión: Liderazgo	TED	ED	N	DA	TDA
1	La Dirección del hospital da importancia a la atención de la paciente puérpera					
2	La Dirección del hospital se preocupa en mejorar el cuidado de los pacientes					
3	La Dirección del hospital es accesible a los pacientes					
4	La Dirección del hospital muestra preocupación sobre las opiniones de las pacientes de sus servicios prestados					
	Dimensión: Enfoque del usuario					
5	El hospital aborda seriamente las opiniones y sugerencias de las pacientes					
6	El hospital analiza y atiende oportunamente las necesidades de los pacientes					
7	El hospital tiene un medio de comunicación con los pacientes para información, ayuda y quejas					
8	El hospital presta alimentos y líquidos en relación las necesidades de las pacientes					
	Dimensión: Participación del Personal					
9	Todo el personal cumple eficazmente con su desempeño laboral					

10	El hospital tiene un sistema eficaz para evaluar el desempeño laboral de los trabajadores					
11	Todo el personal entiende y cumple con las indicaciones del médico responsable					
12	El hospital cambia los desempeños laborales en concordancia con la circunstancia de las patológicas locales					
Dimensión: Mejora continua de la calidad						
13	El hospital fomenta el trabajo en equipo y el espíritu de grupo entre los trabajadores					
14	El hospital entrena a su personal para mejorar sus capacidades laborales					
15	El hospital proporciona medios de protección seguros para cuidar la salud del personal					
16	Los ambientes del hospital son seguros y cómodos para el trabajo del personal					
Dimensión: Enfoque basado en procesos						
17	El hospital adecua los servicios de salud según las necesidades de las puérperas					
18	Todos los servicios de hospital trabajan en coordinación para atender las pacientes					
19	El hospital presta servicios de calidad y seguridad a las pacientes puérperas					
20	Los servicios que presta del hospital están en relación adecuada con los costos					

Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación:

CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA PUERPERA, EN LA ATENCIÓN DEL PARTO EN EL HOSPITAL SANTA MARIA DEL SOCORRO, PERIODO SETIEMBRE – DICIEMBRE 2024.

Nombre del Experto: *Julia Elsa García Gutiérrez*

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	<i>Cumple</i>	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	<i>Cumple</i>	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	<i>Cumple</i>	
4. Organización	Existe una Organización lógica y sintáctica en el cuestionario	<i>Cumple</i>	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	<i>Cumple</i>	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	<i>Cumple</i>	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	<i>Cumple</i>	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	<i>Cumple</i>	
9. Estructura	La estructura del Cuestionario responde a las preguntas de la investigación	<i>Cumple</i>	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	<i>Cumple</i>	

III. OBSERVACIONES GENERALES



Obsta.: *Julia Elsa García Gutiérrez*
MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

Apellidos y Nombres del validador:
Grado académico:
Nº. DNI:

GARCIA GUTIERREZ JULIA ELSA

MAESTRO

21417964

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación:

CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA PUERPERA, EN LA ATENCIÓN DEL PARTO EN EL HOSPITAL SANTA MARIA DEL SOCORRO, PERIODO SETIEMBRE – DICIEMBRE 2024.

Nombre del Experto: *Miguel Ángel Hernández López*

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	<i>Cumple</i>	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	<i>Cumple</i>	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	<i>Cumple</i>	
4. Organización	Existe una Organización lógica y sintáctica en el cuestionario	<i>Cumple</i>	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	<i>Cumple</i>	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	<i>Cumple</i>	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	<i>Cumple</i>	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	<i>Cumple</i>	
9. Estructura	La estructura del Cuestionario responde a las preguntas de la investigación	<i>Cumple</i>	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	<i>Cumple</i>	

III. OBSERVACIONES GENERALES


Dr. Miguel Ángel Hernández López
 Apellido y Nombre del Especialista
 Grado Académico: **ED.P. 21922 RNE 558 E.02**
 N°. DNI: **21543794**

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación:

CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA PUERPERA, EN LA ATENCIÓN DEL PARTO EN EL HOSPITAL SANTA MARIA DEL SOCORRO, PERIODO SETIEMBRE – DICIEMBRE 2024.

Nombre del Experto: *Enma Zeaaida Sedano Miraval*

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	<i>Cumple</i>	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	<i>Cumple</i>	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	<i>Cumple</i>	
4. Organización	Existe una Organización lógica y sintáctica en el cuestionario	<i>Cumple</i>	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	<i>Cumple</i>	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	<i>Cumple</i>	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	<i>Cumple</i>	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	<i>Cumple</i>	
9. Estructura	La estructura del Cuestionario responde a las preguntas de la investigación	<i>Cumple</i>	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	<i>Cumple</i>	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Gobierno Regional de Ica
 Regional de Salud de Ica
 HOSPITAL SANTA MARIA DEL SOCORRO
E. Sedano Miraval
 E. Sedano Miraval
 D.P. 15596
 INE 056 - E - 01

Apellidos y Nombres del validador: *Sedano Miraval Enma Zeaaida*
 Grado académico: *Maestro*
 N°. DNI: *22520828*

Anexo 4: Base de datos

N°	Fecha	Edad	Grado de Instrucción	Estado Civil	Ocupación	P					Respuesta rápida	P					Empatía	P					Atención Intrapersonal	P					Fidelidad	P					Aspectos Tangibles	Calidad		
						1	2	3	4	5		6	7	8	9	10		11	12	13	14	15		16	17	18	19	20		21	22	23	24	25			26	27
1	21/1/24	21	Primaria	Soltero	Dependiente	3	4	3	3	3	1	2	3	4	3	3	3	3	1	2	3	4	1	4	2	2	3	3	4	3	3	2	1	0	2			
2	21/1/24	34	Secundaria	Soltero	Ama de Casa	5	5	4	4	8	1	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	0	3	4	4	4	4	6	3	5	4	3	4	6	1	5	3
3	21/1/24	18	Superior	Soltero	Ama de Casa	4	4	4	4	6	1	3	4	5	5	4	8	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	6	3	4	4	4	4	6	1	5	3
4	21/1/24	27	Superior	Soltero	Ama de Casa	4	5	4	4	7	1	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	0	3	4	4	4	4	6	3	4	4	4	4	6	1	5	3
5	21/1/24	35	Primaria	Soltero	Dependiente	3	3	3	3	2	1	2	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	6	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	1	4	3	4	3

6	21/1 1/20 24	4 0	Superio r	Con vivie nte	Ama de Casa	5	5	5	5	0	2	3	4	4	4	2	4	1	3	4	4	4	4	8	2	3	4	4	4	4	6	1	3	5	4	4	4	7	1	3	5	3	
7	21/1 1/20 24	2 5	Primari a	Cas ado	Depe ndien te	5	5	5	5	0	2	3	5	5	4	3	7	1	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	6	1	3	5	4	4	3	6	1	3	5	3	
8	21/1 1/20 24	4 1	Superio r	Cas ado	Ama de Casa	4	3	3	4	4	1	3	3	4	4	2	3	1	2	3	3	2	3	5	2	3	3	4	3	4	3	4	1	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3
9	21/1 1/20 24	4 2	Superio r	Cas ado	Indep endie nte	4	4	4	5	7	1	3	4	5	4	2	5	1	3	3	4	4	4	8	2	3	3	4	4	4	3	4	1	3	4	4	4	3	5	1	3	5	3
10	21/1 1/20 24	3 8	Primari a	Con vivie nte	Depe ndien te	5	4	4	4	7	1	3	4	4	4	2	4	1	3	4	4	4	4	8	2	3	4	4	4	3	4	1	3	5	4	4	3	6	1	3	5	3	
11	21/1 1/20 24	2 1	Secund aria	Cas ado	Depe ndien te	5	5	5	4	9	1	3	5	5	4	2	6	1	3	4	5	4	5	1	3	3	4	2	4	2	2	1	2	2	5	5	5	2	7	1	3	4	3
12	21/1 1/20 24	2 0	Primari a	Con vivie nte	Depe ndien te	5	5	5	4	9	1	3	4	4	4	3	5	1	3	4	4	4	4	0	3	3	4	4	4	4	3	4	1	3	5	4	4	3	6	1	3	5	3
13	21/1 1/20 24	2 4	Primari a	Solt ero	Indep endie nte	4	5	5	5	9	1	3	4	5	4	3	6	1	3	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4	6	1	3	4	4	4	4	6	1	3	5	3	

14	21/1 1/20 24	30	Secundaria	Casado	Ama de Casa	4	5	4	5	8	1	3	5	4	4	2	5	1	3	3	4	4	4	8	2	3	4	4	4	4	6	1	3	4	5	4	4	7	1	3	5	3
15	21/1 1/20 24	20	Primaria	Soltiro	Independiente	5	5	5	4	9	1	3	4	5	4	3	6	1	3	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	6	1	3	5	4	4	4	7	1	3	5	3	
16	21/1 1/20 24	33	Superior	Casado	Dependiente	5	5	3	4	7	1	3	5	4	5	3	7	1	3	3	4	2	3	2	3	4	4	4	4	6	1	3	5	5	4	4	8	1	3	5	3	
17	21/1 1/20 24	33	Primaria	Conviniente	Ama de Casa	4	4	4	4	6	1	3	3	4	4	3	4	1	3	2	4	4	4	7	2	3	3	4	3	4	4	1	3	4	4	4	3	5	1	3	5	3
18	21/1 1/20 24	33	Superior	Soltiro	Dependiente	5	4	3	3	5	1	3	4	5	5	2	6	1	3	4	4	3	3	1	3	4	4	4	4	6	1	3	5	4	4	4	7	1	3	5	3	
20	21/1 1/20 24	38	Secundaria	Soltiro	Dependiente	5	4	4	4	7	1	3	5	5	4	2	6	1	3	4	4	4	4	0	3	4	4	4	4	6	1	3	5	5	4	4	8	1	3	5	3	
21	21/1 1/20 24	40	Secundaria	Conviniente	Ama de Casa	4	4	4	5	7	1	3	5	5	5	4	9	1	3	5	5	5	5	8	3	5	5	5	5	0	2	3	4	5	4	5	8	1	3	5	3	
22	21/1 1/20 24	38	Primaria	Conviniente	Dependiente	5	5	5	5	0	2	3	5	5	4	3	7	1	3	3	4	5	5	1	3	5	5	5	5	0	2	3	5	5	4	5	9	1	3	5	3	

23	21/1 1/20 24	34	Primaria	Conviviente	Dependiente					1	3	3	3	5	2	3	2	4	4	4	4	8	3	4	5	4	5	8	3	3	3	4	5	5	3	1	4	3
24	21/1 1/20 24	32	Secundaria	Conviviente	Dependiente	5	4	4	4	7	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	8	3	4	4	4	4	6	3	5	4	4	4	7	3	1	5	3
25	21/1 1/20 24	30	Superior	Conviviente	Independiente	4	4	5	5	8	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	8	3	4	5	4	5	8	3	4	4	4	5	7	3	1	5	3
26	21/1 1/20 24	19	Superior	Soltero	Independiente	4	5	4	4	7	3	4	5	5	2	6	3	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	6	3	4	4	4	4	6	3	1	5	3
27	21/1 1/20 24	18	Primaria	Casado	Independiente	4	4	4	5	7	3	4	5	4	2	5	3	4	4	4	4	9	3	4	4	4	4	6	3	4	4	4	4	6	3	1	5	3
28	21/1 1/20 24	31	Primaria	Soltero	Independiente	4	4	4	4	6	3	4	4	4	3	5	3	4	5	4	4	1	3	5	4	5	4	8	3	4	4	5	4	7	3	1	5	3
29	21/1 1/20 24	26	Secundaria	Soltero	Amade Casa	5	5	5	5	0	3	5	5	4	2	6	3	4	4	4	4	0	3	4	4	4	4	6	3	5	5	4	5	9	3	1	5	3
30	21/1 1/20 24	37	Superior	Conviviente	Dependiente	5	4	3	3	5	3	4	5	5	4	8	3	2	4	4	4	3	3	4	5	4	5	8	3	5	4	4	5	8	3	1	5	3

31	21/1 1/20 24	23	Secundaria	Conviviente	Independiente	4	4	4	5	7	1	3	3	4	4	3	4	1	3	4	4	4	4	9	2	3	4	4	4	4	6	1	3	4	3	4	4	5	1	3	5	3	
32	21/1 1/20 24	24	Superior	Conviviente	Dependiente	5	5	4	4	8	1	3	4	4	4	3	5	1	3	4	4	4	4	0	3	3	4	4	4	4	6	1	3	5	4	4	4	4	7	1	3	5	3
33	21/1 1/20 24	36	Superior	Conviviente	Independiente	4	4	4	4	6	1	3	4	5	5	4	8	1	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	6	1	3	4	4	4	4	6	1	3	5	3	
34	21/1 1/20 24	38	Superior	Casado	Ama de Casa	4	5	4	4	7	1	3	4	4	4	3	5	1	3	4	4	4	4	0	3	4	4	4	4	6	1	3	4	4	4	4	6	1	3	5	3		
35	21/1 1/20 24	35	Superior	Casado	Ama de Casa	5	5	5	5	0	2	3	4	4	4	2	4	1	3	3	3	3	3	6	2	3	3	4	3	4	4	1	3	5	4	3	4	6	1	3	5	3	
36	21/1 1/20 24	42	Secundaria	Conviviente	Ama de Casa	5	5	5	5	0	2	3	4	4	4	2	4	1	3	4	4	4	4	8	2	3	4	4	4	4	6	1	3	5	4	4	4	7	1	3	5	3	
37	21/1 1/20 24	19	Secundaria	Conviviente	Independiente	5	5	5	5	0	2	3	5	5	4	3	7	1	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	6	1	3	5	5	4	4	8	1	3	5	3	
38	21/1 1/20 24	38	Primaria	Soltero	Independiente	4	4	4	4	6	1	3	3	4	4	2	3	1	2	3	3	2	3	5	2	3	4	3	4	3	4	1	3	4	3	3	3	3	2	3	1	3	3

39	21/1 1/20 24	27	Primaria	Solt ero	Depe ndien te	4	4	4	5	7	1	3	4	5	4	2	5	1	3	3	4	4	4	8	2	3	4	3	4	3	4	1	3	4	4	4	3	5	1	3	5	3
40	21/1 1/20 24	18	Secundaria	Solt ero	Depe ndien te	5	4	4	4	7	1	3	4	4	4	2	4	1	3	4	4	4	4	8	2	3	4	3	4	3	4	1	3	5	4	4	3	6	1	3	5	3
41	21/1 1/20 24	41	Primaria	Cas ado	Depe ndien te	5	5	5	4	9	1	3	5	5	4	2	6	1	3	4	5	4	5	1	3	4	2	4	2	2	1	2	2	5	5	5	2	7	1	3	4	3
42	21/1 1/20 24	21	Primaria	Con vivie nte	Depe ndien te	5	5	5	4	9	1	3	4	4	4	3	5	1	3	4	4	4	4	0	3	4	3	4	3	4	1	3	5	4	4	3	6	1	3	5	3	
43	21/1 1/20 24	25	Primaria	Solt ero	Indep endie nte	4	5	5	5	9	1	3	4	5	4	3	6	1	3	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	6	1	3	4	4	4	4	6	1	3	5	3	
44	21/1 1/20 24	39	Secundaria	Cas ado	Ama de Casa	4	5	4	5	8	1	3	5	4	4	2	5	1	3	3	4	4	4	8	2	3	4	4	4	6	1	3	4	5	4	4	7	1	3	5	3	
45	21/1 1/20 24	32	Secundaria	Solt ero	Indep endie nte	5	5	5	4	9	1	3	4	5	4	3	6	1	3	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	6	1	3	5	4	4	4	7	1	3	5	3	
46	21/1 1/20 24	30	Primaria	Con vivie nte	Depe ndien te	5	5	3	4	7	1	3	5	4	5	3	7	1	3	3	4	2	3	2	3	3	4	4	4	6	1	3	5	5	4	4	8	1	3	5	3	

47	21/1 1/20 24	20	Secundaria	Solt ero	Indep endie nte	4	4	4	4	6	1	3	3	4	4	3	4	1	3	2	4	4	4	7	2	3	3	4	3	4	4	1	3	4	3	4	4	1	3	5	3		
48	21/1 1/20 24	25	Primaria	Solt ero	Depe ndien te	5	4	3	3	5	1	3	4	5	5	2	6	1	3	4	4	3	3	1	3	3	4	4	4	4	6	1	3	5	4	4	4	4	7	1	3	5	3
49	21/1 1/20 24	42	Superior	Con vivie nte	Ama de Casa	4	4	4	4	6	1	3	4	5	5	2	6	1	3	4	3	4	5	0	3	3	4	3	4	4	1	3	4	4	3	4	5	1	3	5	3		
50	21/1 1/20 24	31	Superior	Cas ado	Indep endie nte	5	4	4	4	7	1	3	5	5	4	2	6	1	3	4	4	4	4	0	3	3	4	4	4	4	6	1	3	5	5	4	4	8	1	3	5	3	
51	21/1 1/20 24	24	Primaria	Cas ado	Depe ndien te	4	4	4	5	7	1	3	5	5	5	4	9	1	3	5	5	5	5	8	3	3	5	5	5	5	0	2	3	4	5	5	5	9	1	3	5	3	
52	21/1 1/20 24	20	Primaria	Con vivie nte	Ama de Casa	5	5	5	5	0	2	3	5	5	4	3	7	1	3	3	4	5	5	1	3	3	5	5	5	5	0	2	3	5	5	4	5	9	1	3	5	3	
53	21/1 1/20 24	34	Primaria	Cas ado	Ama de Casa	5	5	5	5	0	2	3	5	5	5	2	7	1	3	4	4	4	4	2	3	3	4	5	4	5	8	1	3	5	5	4	5	9	1	3	5	3	
54	21/1 1/20 24	31	Secundaria	Solt ero	Indep endie nte	5	4	4	4	7	1	3	4	4	4	2	4	1	3	4	4	4	4	8	2	3	4	4	4	4	6	1	3	5	4	4	4	7	1	3	5	3	

55	21/1 1/20 24	3 4	Secundaria	Casado	Independiente	4	4	5	5	8	1	3	4	4	4	2	4	1	3	4	4	4	4	8	2	3	4	5	4	5	8	1	3	4	4	4	5	7	1	3	5	3
56	21/1 1/20 24	2 6	Secundaria	Casado	Amade Casa	4	5	4	4	7	1	3	4	5	5	2	6	1	3	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	6	1	3	4	4	4	4	4	6	1	3	5	3
57	21/1 1/20 24	3 5	Superior	Soltero	Dependiente	4	4	4	5	7	1	3	4	5	4	2	5	1	3	4	4	4	4	9	2	3	4	4	4	4	6	1	3	4	4	4	4	6	1	3	5	3
58	21/1 1/20 24	1 8	Secundaria	Casado	Dependiente	4	4	4	4	6	1	3	4	4	4	3	5	1	3	4	5	4	4	1	3	5	4	5	4	8	1	3	4	4	5	4	7	1	3	5	3	
59	21/1 1/20 24	2 0	Primaria	Conviniente	Dependiente	5	5	5	5	0	2	3	5	5	4	2	6	1	3	4	4	4	4	0	3	4	4	4	4	6	1	3	5	5	4	4	8	1	3	5	3	
60	22/1 1/20 24	2 7	Superior	Conviniente	Independiente	5	4	3	3	5	1	3	4	5	5	4	8	1	3	2	4	4	4	3	3	3	4	5	4	8	1	3	5	4	4	5	8	1	3	5	3	
61	22/1 1/20 24	2 2	Secundaria	Conviniente	Dependiente	4	4	4	5	7	1	3	3	4	4	3	4	1	3	4	4	4	4	9	2	3	4	4	4	6	1	3	4	3	4	4	5	1	3	5	3	
62	22/1 1/20 24	2 6	Superior	Soltero	Independiente	5	5	4	4	8	1	3	4	4	4	3	5	1	3	4	4	4	4	0	3	4	4	4	4	6	1	3	5	4	4	4	7	1	3	5	3	

63	22/1 1/20 24	20	Secundaria	Conviviente	Independiente	4	4	4	4	16	3	4	5	5	4	8	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	1	5	3	
64	22/1 1/20 24	26	Superior	Conviviente	Dependiente	4	5	4	4	7	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	0	3	4	4	4	4	6	3	4	4	4	4	4	6	3	1	5	3
65	22/1 1/20 24	31	Primaria	Casado	Dependiente	5	5	5	5	0	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	6	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	4	6	3	1	5	3	
66	22/1 1/20 24	20	Secundaria	Soltero	Ama de Casa	5	5	5	5	0	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	8	3	4	4	4	4	6	3	5	4	4	4	7	3	1	5	3	
67	22/1 1/20 24	35	Secundaria	Conviviente	Independiente	5	5	5	5	0	3	5	5	4	3	7	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	6	3	5	5	4	4	8	3	1	5	3	
68	22/1 1/20 24	34	Superior	Conviviente	Dependiente	4	4	4	4	6	3	3	4	4	2	3	2	3	3	2	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	
69	22/1 1/20 24	19	Secundaria	Casado	Ama de Casa	4	4	4	5	7	3	4	5	4	2	5	3	3	4	4	4	8	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	5	3	1	5	3	
70	22/1 1/20 24	39	Primaria	Casado	Ama de Casa	5	4	4	4	7	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	8	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	6	3	1	5	3	

71	22/1 1/20 24	33	Superio r	Con vivie nte	Indep endie nte	5	5	5	4	9	1	3	5	5	4	2	6	1	3	4	5	4	5	1	3	4	2	4	2	2	1	2	5	5	5	2	1	7	3	1	4	3	
72	22/1 1/20 24	20	Primari a	Solt ero	Depe ndien te	5	5	5	4	9	1	3	4	4	4	3	5	1	3	4	4	4	4	0	3	4	3	4	3	4	1	3	5	4	4	3	6	1	6	3	1	5	3
73	22/1 1/20 24	40	Superio r	Solt ero	Ama de Casa	4	5	5	5	9	1	3	4	5	4	3	6	1	3	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	6	1	3	4	4	4	4	6	1	6	3	1	5	3
74	22/1 1/20 24	18	Secund aria	Solt ero	Depe ndien te	4	5	4	5	8	1	3	5	4	4	2	5	1	3	3	4	4	4	8	2	3	4	4	4	6	1	3	4	5	4	4	7	1	7	3	1	5	3
75	22/1 1/20 24	39	Primari a	Cas ado	Depe ndien te	5	5	5	4	9	1	3	4	5	4	3	6	1	3	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	6	1	3	5	4	4	4	7	1	7	3	1	5	3
76	22/1 1/20 24	31	Primari a	Con vivie nte	Depe ndien te	5	5	3	4	7	1	3	5	4	5	3	7	1	3	3	4	2	3	2	3	3	4	4	4	6	1	3	5	5	4	4	8	1	8	3	1	5	3
77	22/1 1/20 24	34	Primari a	Solt ero	Ama de Casa	4	4	4	4	6	1	3	3	4	4	3	4	1	3	2	4	4	4	7	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	1	5	3	1	5	3
78	22/1 1/20 24	27	Superio r	Con vivie nte	Depe ndien te	5	4	3	3	5	1	3	4	5	5	2	6	1	3	4	4	3	3	1	3	4	4	4	4	6	1	3	5	4	4	4	7	1	7	3	1	5	3

79	22/1 1/20 24	30	Secundaria	Casado	Dependiente	4	4	4	4	6	1	3	4	5	5	2	6	1	3	4	3	4	5	0	3	3	4	3	4	4	1	3	4	4	3	4	5	1	3	5	3	
80	22/1 1/20 24	22	Superior	Casado	Ama de Casa	5	4	4	4	7	1	3	5	5	4	2	6	1	3	4	4	4	4	0	3	4	4	4	4	4	6	1	3	5	5	4	4	8	1	3	5	3
81	22/1 1/20 24	29	Secundaria	Conviviente	Independiente	4	4	4	5	7	1	3	5	5	5	4	9	1	3	5	5	5	5	8	3	5	5	5	5	0	2	3	4	5	5	5	9	1	3	5	3	
82	22/1 1/20 24	39	Superior	Casado	Dependiente	5	5	5	5	0	2	3	5	5	4	3	7	1	3	3	4	5	5	1	3	5	5	5	5	0	2	3	5	5	4	5	9	1	3	5	3	
83	22/1 1/20 24	42	Primaria	Soltero	Dependiente	5	5	5	5	0	2	3	5	5	5	2	7	1	3	4	4	4	4	2	3	4	5	4	5	8	1	3	5	5	4	5	9	1	3	5	3	
84	22/1 1/20 24	36	Primaria	Casado	Dependiente	5	4	4	4	7	1	3	4	4	4	2	4	1	3	4	4	4	4	8	2	3	4	4	4	4	6	1	3	5	4	4	4	7	1	3	5	3
85	22/1 1/20 24	30	Superior	Soltero	Dependiente	4	4	5	5	8	1	3	4	4	4	2	4	1	3	4	4	4	4	8	2	3	4	5	4	5	8	1	3	4	4	4	5	7	1	3	5	3
86	22/1 1/20 24	42	Primaria	Casado	Independiente	4	5	4	4	7	1	3	4	5	5	2	6	1	3	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	6	1	3	4	4	4	4	6	1	3	5	3	

87	22/1 1/20 24	26	Primaria	Casado	Dependiente	4	4	4	5	7	1	3	4	5	4	2	5	1	3	4	4	4	4	9	2	3	4	4	4	4	6	1	3	4	4	4	4	6	1	3	5	3
88	22/1 1/20 24	21	Secundaria	Soltiro	Independiente	4	4	4	4	6	1	3	4	4	4	3	5	1	3	4	5	4	4	1	3	5	4	5	4	8	1	3	4	4	5	4	7	1	3	5	3	
89	22/1 1/20 24	21	Superior	Conviviente	Ama de Casa	5	5	5	5	0	2	3	5	5	4	2	6	1	3	4	4	4	4	0	3	4	4	4	4	6	1	3	5	5	4	4	8	1	3	5	3	
90	22/1 1/20 24	39	Superior	Casado	Dependiente	5	4	3	3	5	1	3	4	5	5	4	8	1	3	2	4	4	4	3	3	3	4	5	4	5	8	1	3	5	4	4	5	8	1	3	5	3
91	22/1 1/20 24	42	Superior	Conviviente	Dependiente	4	4	4	5	7	1	3	3	4	4	3	4	1	3	4	4	4	4	9	2	3	4	4	4	4	6	1	3	4	3	4	4	5	1	3	5	3
92	22/1 1/20 24	33	Secundaria	Casado	Dependiente	5	5	4	4	8	1	3	4	4	4	3	5	1	3	4	4	4	4	0	3	4	4	4	4	6	1	3	5	4	4	4	7	1	3	5	3	
93	22/1 1/20 24	25	Primaria	Soltiro	Ama de Casa	4	4	4	4	6	1	3	4	5	5	4	8	1	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	6	1	3	4	4	4	4	6	1	3	5	3
94	22/1 1/20 24	19	Superior	Casado	Independiente	4	5	4	4	7	1	3	4	4	4	3	5	1	3	4	4	4	4	0	3	4	4	4	4	6	1	3	4	4	4	4	6	1	3	5	3	

95	22/1 1/20 24	2 4	Secundaria	Casado	Dependiente	5	5	5	5	0	2	3	4	4	4	2	4	1	3	3	3	3	3	6	3	3	4	3	4	4	1	3	5	4	3	4	6	1	3	5	3
96	22/1 1/20 24	3 1	Superior	Soltiro	Ama de Casa	5	5	5	5	0	2	3	4	4	4	2	4	1	3	4	4	4	4	8	3	4	4	4	4	6	1	3	5	4	4	4	7	1	3	5	3
97	22/1 1/20 24	2 4	Primaria	Conviviente	Independiente	5	5	5	5	0	2	3	5	5	4	3	7	1	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	6	1	3	5	5	4	4	8	1	3	5	3
98	22/1 1/20 24	2 2	Superior	Casado	Dependiente	4	4	4	4	6	1	3	3	4	4	2	3	1	2	3	3	2	3	5	3	4	3	4	3	4	1	3	4	3	3	3	3	1	2	3	3
99	22/1 1/20 24	1 8	Secundaria	Soltiro	Independiente	4	4	4	5	7	1	3	4	5	4	2	5	1	3	3	4	4	4	8	3	4	3	4	3	4	1	3	4	4	4	3	5	1	3	5	3
100	22/1 1/20 24	2 0	Secundaria	Casado	Ama de Casa	5	4	4	4	7	1	3	4	4	4	2	4	1	3	4	4	4	4	8	3	4	3	4	3	4	1	3	5	4	4	3	6	1	3	5	3
101	22/1 1/20 24	3 1	Superior	Casado	Independiente	5	5	5	4	9	1	3	5	5	4	2	6	1	3	4	5	4	5	1	3	4	2	4	2	2	1	2	5	5	5	2	7	1	3	4	3
102	22/1 1/20 24	2 3	Superior	Casado	Ama de Casa	5	5	5	4	9	1	3	4	4	4	3	5	1	3	4	4	4	4	0	3	4	3	4	3	4	1	3	5	4	4	3	6	1	3	5	3

103	22/1 1/20 24	37	Superio r	Cas ado	Ama de Casa	4	5	5	5	19	3	4	5	4	3	6	3	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	6	3	4	4	4	4	6	3	5	3
104	22/1 1/20 24	29	Superio r	Solt ero	Ama de Casa	4	5	4	5	8	3	5	4	4	2	5	3	3	4	4	4	8	3	4	4	4	4	6	3	4	5	4	4	7	3	5	3
105	22/1 1/20 24	36	Superio r	Solt ero	Indep endie nte	5	5	5	4	9	3	4	5	4	3	6	3	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	6	3	5	4	4	4	7	3	5	3
106	22/1 1/20 24	31	Primari a	Solt ero	Depe ndien te	5	5	3	4	7	3	5	4	5	3	7	3	3	4	2	3	2	3	3	4	4	4	6	3	5	5	4	4	8	3	5	3
107	22/1 1/20 24	30	Secund aria	Con vivie nte	Ama de Casa	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	7	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	3
108	22/1 1/20 24	20	Primari a	Solt ero	Ama de Casa	5	4	3	3	5	3	4	5	5	2	6	3	4	4	3	3	1	3	4	4	4	4	6	3	5	4	4	4	7	3	5	3
109	22/1 1/20 24	25	Superio r	Cas ado	Ama de Casa	4	4	4	4	6	3	4	5	5	2	6	3	4	3	4	5	0	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	3	5	3
110	22/1 1/20 24	33	Secund aria	Con vivie nte	Ama de Casa	5	4	4	4	7	3	5	5	4	2	6	3	4	4	4	4	0	3	4	4	4	4	6	3	5	5	4	4	8	3	5	3

[illegible]

Nivel de Satisfacción

N°	Fec ha	E d ad	Grado de Instruc ción	Esta do Civil	Ocu paci ón	N°	P 1	P 2	P 3	P 4	D 1	Lid era zgo	P 5	P 6	P 7	P 8	D 2	En fo qu e del us ua rio	P 9	P 10	P 11	P 12	D 3	Par tici pac ion del per so nal	P 13	P 14	P 15	P 16	D 4	Me jor a co nti nu a de la cal ida d	P 17	P 18	P 19	P 20	D 5	E n fo que ba sa do en pro ce so s	V 2	Sati sfac ción			
1	21/ 11/ 2024	21	Primaria	Solt ero	Depe ndie nte	1	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	1	2	0	1	2	
2	21/ 11/ 2024	34	Secund aria	Solt ero	Ama de Casa	2	4	4	4	4	6	3	4	4	4	4	6	3	4	4	4	3	5	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	6	3	5	1	3

3	21/ 11/ 2024	18	Superior	Solt ero	Ama de Casa	3	4	4	4	4	1 6	3	4	4	4	5	1 7	3	4	4	4	4	1 6	3	5	5	5	3	1 8	3	4	4	4	4	1 6	3	5	3
4	21/ 11/ 2024	27	Superior	Solt ero	Ama de Casa	4	4	4	4	4	1 6	3	4	4	4	4	1 6	3	4	3	4	3	1 4	3	5	4	5	4	1 8	3	4	4	4	4	1 6	3	5	3
5	21/ 11/ 2024	35	Primaria	Solt ero	Depe ndie nte	5	3	3	4	3	1 3	2	3	3	3	3	1 2	2	3	3	3	4	1 3	2	4	3	4	2	1 3	2	3	3	3	3	1 2	2	0	2
6	21/ 11/ 2024	40	Superior	Con vivie nte	Ama de Casa	6	4	4	4	4	1 6	3	4	4	4	4	1 6	3	4	4	4	4	1 6	3	4	3	4	4	1 5	3	4	4	4	4	1 6	3	5	3
7	21/ 11/ 2024	25	Primaria	Cas ado	Depe ndie nte	7	4	4	4	4	1 6	3	4	4	4	5	1 7	3	3	3	4	4	1 4	3	5	4	5	4	1 8	3	4	4	4	4	1 6	3	5	3
8	21/ 11/ 2024	41	Superior	Cas ado	Ama de Casa	8	4	3	4	3	1 4	3	3	4	4	4	1 5	3	4	4	4	3	1 5	3	5	5	5	4	1 9	3	3	3	2	3	1	2	4	3

9	21/ 11/ 2024	42	Superior	Casado	Independiente	9	4	4	4	4	6	1	3	4	4	4	4	6	1	3	4	4	3	4	5	1	3	4	4	4	3	5	1	3	3	4	4	4	5	1	3	5	1	3		
10	21/ 11/ 2024	38	Primaria	Conviviente	Dependiente	10	4	4	4	4	6	1	3	4	4	4	4	6	1	3	4	3	4	4	5	1	3	4	4	5	4	7	1	3	4	4	4	4	6	1	3	5	1	3		
11	21/ 11/ 2024	21	Secundaria	Casado	Dependiente	11	3	4	4	2	3	1	2	4	4	4	4	6	1	3	3	4	4	4	5	1	3	5	4	5	4	8	1	3	4	5	4	5	8	1	3	4	1	3		
12	21/ 11/ 2024	20	Primaria	Conviviente	Dependiente	12	4	4	4	4	6	1	3	4	4	4	5	7	1	3	4	4	4	4	6	1	3	4	4	5	4	7	1	3	4	4	4	4	6	1	3	5	1	3		
13	21/ 11/ 2024	24	Primaria	Soltero	Independiente	13	5	5	5	5	0	2	3	5	5	5	4	9	1	3	4	3	3	4	4	1	3	5	4	5	5	9	1	3	4	4	4	4	6	1	3	5	1	3		
14	21/ 11/ 2024	30	Secundaria	Casado	Amade Casa	14	4	4	4	5	4	7	1	3	4	4	4	4	6	1	3	4	4	4	4	6	1	3	5	4	5	4	8	1	3	3	4	4	4	4	5	1	3	5	1	3

15	21/11/2024	20	Primaria	Soltero	Independiente	15	4	4	5	4	7	3	4	4	4	5	7	3	3	3	3	3	2	2	5	5	5	5	0	3	4	4	4	4	6	3	4	3	
16	21/11/2024	33	Superior	Casado	Dependiente	16	4	3	4	3	4	3	3	4	3	5	5	3	4	3	4	4	5	3	5	5	5	4	9	3	3	4	2	3	2	2	4	3	
17	21/11/2024	33	Primaria	Conviviente	Amade Casa	17	2	4	4	3	3	2	4	4	4	4	6	3	4	4	4	4	6	3	4	4	5	4	7	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3
18	21/11/2024	33	Superior	Soltero	Dependiente	18	4	4	4	4	6	3	4	4	5	4	7	3	4	4	4	4	6	3	4	4	5	4	7	3	4	4	3	3	4	3	5	3	
20	21/11/2024	38	Secundaria	Soltero	Dependiente	20	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	6	3	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	7	3	4	4	4	4	6	3	5	3	
21	21/11/2024	40	Secundaria	Conviviente	Amade Casa	21	5	5	5	5	0	3	5	4	5	5	9	3	3	3	4	3	3	2	5	3	5	4	7	3	5	5	5	5	0	3	4	3	

222	21/11/2024	38	Primaria	Con vivie nte	Depe ndie nte	22	5	4	4	4	17	3	4	5	5	4	18	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	3	4	5	5	17	3	5	3
233	21/11/2024	34	Primaria	Con vivie nte	Depe ndie nte	23	4	5	5	5	19	3	5	5	5	4	19	3	4	4	3	3	14	3	5	4	5	3	7	3	4	4	4	4	16	3	5	3
244	21/11/2024	32	Secundaria	Con vivie nte	Depe ndie nte	24	4	4	5	4	17	3	4	4	4	4	16	3	4	3	4	4	15	3	5	4	5	4	8	3	4	4	4	4	16	3	5	3
255	21/11/2024	30	Superior	Con vivie nte	Inde pend iente	25	4	4	4	4	16	3	4	5	5	4	18	3	4	3	4	4	15	3	4	4	5	4	7	3	4	4	4	4	16	3	5	3
266	21/11/2024	19	Superior	Solt ero	Inde pend iente	26	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	3	15	3	4	4	5	4	7	3	4	4	4	4	16	3	5	3
277	21/11/2024	18	Primaria	Cas ado	Inde pend iente	27	4	5	5	4	18	3	5	5	5	4	19	3	4	4	4	4	16	3	5	4	5	4	8	3	4	4	4	4	16	3	5	3

28	21/11/2024	31	Primaria	Soltero	Independiente	28	4	4	4	4	16	3	5	5	5	5	0	2	3	4	4	4	4	6	3	4	4	5	4	7	3	4	5	4	4	7	3	5	3
29	21/11/2024	26	Secundaria	Soltero	Amade Casa	29	4	5	5	5	9	3	5	5	5	5	0	2	3	3	3	4	3	3	2	5	5	5	4	9	3	4	4	4	4	6	3	4	3
30	21/11/2024	37	Superior	Conviviente	Dependiente	30	4	4	5	4	7	3	4	4	5	5	8	1	3	3	3	4	3	3	2	5	5	5	4	9	3	2	4	4	4	4	3	4	3
31	21/11/2024	23	Secundaria	Conviviente	Independiente	31	4	4	4	4	6	3	4	4	4	4	6	1	3	4	3	4	4	5	3	5	4	5	4	8	3	4	4	4	4	6	3	5	3
32	21/11/2024	24	Superior	Conviviente	Dependiente	32	4	4	4	4	6	3	4	4	4	4	6	1	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	6	3	4	4	4	4	6	3	5	3
33	21/11/2024	36	Superior	Conviviente	Independiente	33	4	4	4	4	6	3	4	4	4	5	7	1	3	4	4	4	4	6	3	5	5	5	4	9	3	4	4	4	4	6	3	5	3

34	21/11/2024	38	Superior	Casado	Ama de Casa	34	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	4	3	4	3	14	3	5	4	5	4	8	1	3	4	4	4	4	16	3	5	3	
35	21/11/2024	35	Superior	Casado	Ama de Casa	35	4	3	4	4	15	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	16	3	4	3	4	4	4	5	1	3	3	3	3	3	2	2	4	3
36	21/11/2024	42	Secundaria	Conviviente	Ama de Casa	36	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	4	3	4	3	4	1	3	4	4	4	4	16	3	5	3	
37	21/11/2024	19	Secundaria	Conviviente	Independiente	37	4	4	4	4	16	3	4	4	4	5	7	3	3	3	4	4	4	1	3	5	4	5	4	1	8	3	4	4	4	4	16	3	5	3
38	21/11/2024	3	Primaria	Soltero	Independiente	38	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	15	3	5	5	5	5	4	1	9	3	3	3	2	3	1	2	4	3
39	21/11/2024	27	Primaria	Soltero	Dependiente	39	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	6	3	4	4	3	4	15	3	4	4	4	5	7	1	3	3	4	4	4	4	5	3	5	3

40	21/11/2024	18	Secundaria	Soltero	Dependiente	40	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	4	3	4	4	5	17	3	4	4	4	4	16	3	5	3	
41	21/11/2024	41	Primaria	Casado	Dependiente	41	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	6	3	3	4	4	4	5	8	3	4	5	4	5	8	3	5	3	
42	21/11/2024	21	Primaria	Conviviente	Dependiente	42	4	4	4	4	6	3	4	4	4	5	7	3	4	4	4	4	6	7	3	4	4	4	4	4	6	3	5	3
43	21/11/2024	25	Primaria	Soltero	Independiente	43	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	0	2
44	21/11/2024	39	Secundaria	Casado	Amade Casa	44	4	4	4	5	4	7	3	4	4	4	6	3	4	4	4	4	6	8	3	3	4	4	4	4	5	3	5	3
45	21/11/2024	32	Secundaria	Soltero	Independiente	45	4	4	4	5	4	7	3	4	4	4	5	7	3	3	3	3	2	0	3	4	4	4	4	6	3	4	3	

46	21/11/2024	30	Primaria	Con vivie nte	Depe ndie nte	46	4	3	4	4	15	3	4	4	3	5	6	1	3	4	3	4	4	5	1	3	5	5	5	4	9	3	3	4	2	3	2	1	2	4	3	
47	21/11/2024	20	Secundaria	Solt ero	Inde pend iente	47	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	6	1	3	4	4	4	4	6	1	3	4	4	5	4	7	3	2	4	4	4	4	1	4	3	5	3
48	21/11/2024	25	Primaria	Solt ero	Depe ndie nte	48	4	4	4	4	6	3	4	4	5	4	7	1	3	4	4	4	4	6	1	3	4	4	5	4	7	3	4	4	3	3	1	4	3	5	3	
49	21/11/2024	42	Superior	Con vivie nte	Ama de Casa	49	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	8	1	3	3	3	4	3	3	1	2	4	4	5	4	7	3	4	3	4	5	6	1	3	4	3	
50	21/11/2024	31	Superior	Cas ado	Inde pend iente	50	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	6	1	3	4	3	4	4	5	1	3	4	4	5	4	7	3	4	4	4	4	4	1	6	3	5	3
51	21/11/2024	24	Primaria	Cas ado	Depe ndie nte	51	5	5	5	5	0	3	5	4	5	5	9	1	3	3	3	4	3	3	1	2	5	3	5	4	7	3	5	5	5	5	0	2	3	4	3	

52	21/11/2024	20	Primaria	Con vivie nte	Ama de Casa	52	5	4	4	4	17	3	4	5	5	4	8	3	4	4	4	4	6	3	4	4	4	4	6	3	3	4	5	5	7	3	5	3
53	21/11/2024	34	Primaria	Cas ado	Ama de Casa	53	4	5	5	5	9	3	5	5	5	4	9	3	4	4	3	3	4	3	5	4	5	5	9	3	4	4	4	4	6	3	5	3
54	21/11/2024	31	Secundaria	Solt ero	Inde pend iente	54	4	4	4	5	4	7	3	4	4	4	6	3	4	3	4	4	5	3	5	4	5	4	8	3	4	4	4	4	6	3	5	3
55	21/11/2024	34	Secundaria	Cas ado	Inde pend iente	55	4	4	4	4	6	3	4	5	5	4	8	3	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	7	3	4	4	4	4	6	3	5	3
56	21/11/2024	26	Secundaria	Cas ado	Ama de Casa	56	4	4	4	4	6	3	4	4	4	4	6	3	4	4	4	3	5	3	4	4	5	4	7	3	4	4	4	4	6	3	5	3
57	21/11/2024	35	Superior	Solt ero	Depe ndie nte	57	4	5	5	4	8	3	5	5	5	4	9	3	4	4	4	4	6	3	5	4	5	4	8	3	4	4	4	4	6	3	5	3

58	21/11/2024	18	Secundaria	Casado	Dependiente	58	4	4	4	4	16	3	5	5	5	5	0	2	3	4	4	4	4	6	3	4	4	5	4	7	3	4	5	4	4	7	3	5	3	
59	21/11/2024	20	Primaria	Conviviente	Dependiente	59	4	5	5	5	9	3	5	5	5	5	0	2	3	3	3	4	3	3	2	5	5	5	4	9	3	4	4	4	4	6	3	4	3	
60	22/11/2024	27	Superior	Conviviente	Independiente	60	4	4	5	4	7	3	4	4	5	5	8	1	3	3	3	4	3	3	2	5	5	5	4	9	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3
61	22/11/2024	22	Secundaria	Conviviente	Dependiente	61	4	4	4	4	6	3	4	4	4	4	6	1	3	4	3	4	4	5	3	5	4	5	4	8	3	4	4	4	4	6	3	5	3	
62	22/11/2024	26	Superior	Soltero	Independiente	62	4	4	4	4	6	3	4	4	4	4	6	1	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	6	3	4	4	4	4	6	3	5	3	
63	22/11/2024	20	Secundaria	Conviviente	Independiente	63	4	4	4	4	6	3	4	4	4	5	7	1	3	4	4	4	4	6	3	5	5	5	4	9	3	4	4	4	4	6	3	5	3	

64	22/11/2024	26	Superior	Con vivie nte	Depe ndie nte	64	4	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	4	3	4	3	4	13	5	4	5	4	8	3	4	4	4	4	16	3	5	3
65	22/11/2024	31	Primaria	Cas ado	Depe ndie nte	65	2	3	4	4	3	13	2	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	4	3	4	4	5	3	3	3	3	3	2	2	3	3
66	22/11/2024	20	Secund aria	Solt ero	Ama de Casa	66	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	16	3	5	3	
67	22/11/2024	35	Secund aria	Con vivie nte	Inde pend iente	67	4	4	4	4	16	3	4	4	4	5	17	3	3	3	4	4	4	13	5	4	5	4	8	3	4	4	4	4	16	3	5	3	
68	22/11/2024	34	Superior	Con vivie nte	Depe ndie nte	68	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	5	3	5	5	5	5	4	9	3	3	3	2	3	1	2	4	3
69	22/11/2024	19	Secund aria	Cas ado	Ama de Casa	69	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	5	7	3	3	4	4	4	5	3	5	3	

70	22/11/2020	39	Primaria	Casado	Ama de Casa	70	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	4	3	4	4	15	3	4	4	5	4	7	3	4	4	4	4	16	3	5	3
71	22/11/2021	33	Superior	Conviviente	Independiente	71	3	4	4	4	5	3	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	5	4	5	4	8	3	4	5	4	5	8	3	5	3
72	22/11/2022	240	Primaria	Solt ero	Depe ndie nte	72	4	4	4	4	6	3	4	4	4	5	7	3	4	4	4	4	6	3	4	4	5	4	7	3	4	4	4	4	6	3	5	3
73	22/11/2023	40	Superior	Solt ero	Ama de Casa	73	5	5	5	5	0	3	5	5	5	4	9	3	4	3	3	4	4	3	5	4	5	5	9	3	4	4	4	4	6	3	5	3
74	22/11/2024	18	Secund aria	Solt ero	Depe ndie nte	74	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	6	3	4	4	4	4	6	3	5	4	5	4	8	3	3	4	4	4	5	3	5	3
75	22/11/2025	39	Primaria	Casado	Depe ndie nte	75	4	4	5	4	7	3	4	4	4	5	7	3	3	3	3	3	2	2	5	5	5	5	0	3	4	4	4	4	6	3	4	3

76	22/11/2024	31	Primaria	Con vivie nte	Depe ndie nte	76	4	3	4	4	5	3	4	4	3	5	6	1	3	4	3	4	4	5	1	3	5	5	5	4	9	3	3	4	2	3	2	1	2	4	3	
77	22/11/2024	34	Primaria	Solt ero	Ama de Casa	77	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	6	1	3	4	4	4	4	6	1	3	4	4	5	4	7	3	2	4	4	4	4	1	3	5	3	
78	22/11/2024	27	Superior	Con vivie nte	Depe ndie nte	78	4	4	4	4	6	3	4	4	5	4	7	1	3	4	4	4	4	6	1	3	4	4	5	4	7	3	4	4	3	3	1	3	5	3		
79	22/11/2024	30	Secundaria	Cas ado	Depe ndie nte	79	4	4	5	5	8	3	4	4	5	5	8	1	3	3	3	4	3	3	1	3	2	4	4	5	4	7	3	4	3	4	5	6	1	3	4	3
80	22/11/2024	22	Superior	Cas ado	Ama de Casa	80	2	4	3	4	3	2	4	4	4	4	6	1	3	4	3	4	4	5	1	3	4	4	5	4	7	3	4	4	4	4	1	3	4	1	3	3
81	22/11/2024	29	Secundaria	Con vivie nte	Inde pend iente	81	5	5	5	5	0	3	5	4	5	5	9	1	3	3	3	4	3	3	1	3	2	5	3	5	4	7	3	5	5	5	5	0	2	3	4	3

82	22/11/2024	39	Superior	Casado	Dependiente	82	5	4	4	4	7	3	4	5	5	4	8	1	3	4	4	4	4	6	3	4	4	4	4	6	1	3	3	4	5	5	7	1	3	5	3
83	22/11/2024	42	Primaria	Soltero	Dependiente	83	4	3	3	3	3	2	5	5	5	4	9	1	3	4	4	3	3	4	3	5	4	5	5	9	1	3	4	4	4	4	6	1	3	4	3
84	22/11/2024	36	Primaria	Casado	Dependiente	84	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	6	1	3	4	3	4	4	5	3	5	4	5	4	8	1	3	4	4	4	4	6	1	3	5	3
85	22/11/2024	30	Superior	Soltero	Dependiente	85	4	4	4	4	6	3	4	5	5	4	8	1	3	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	7	1	3	4	4	4	4	6	1	3	5	3
86	22/11/2024	42	Primaria	Casado	Independiente	86	4	4	4	4	6	3	4	4	4	4	6	1	3	4	4	4	3	5	3	4	4	5	4	7	1	3	4	4	4	4	6	1	3	5	3
87	22/11/2024	26	Primaria	Casado	Dependiente	87	4	3	3	4	4	3	5	5	5	4	9	1	3	4	4	4	4	6	3	5	4	5	4	8	1	3	4	4	4	4	6	1	3	5	3

88	22/11/2024	21	Secundaria	Solt ero	Inde pend iente	88						16	3	5	5	5	5	0	2	3	4	4	4	4	6	3	4	4	5	4	7	3	4	5	4	4	7	3	5	3	
89	22/11/2024	21	Superior	Con vivie nte	Ama de Casa	89						13	2	5	5	5	5	0	2	3	3	3	4	3	3	2	5	5	5	4	9	3	4	4	4	4	6	3	3	3	
90	22/11/2024	39	Superior	Cas ado	Depe ndie nte	90						13	2	4	3	3	5	5	1	3	5	5	4	5	9	3	5	5	5	4	9	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3
91	22/11/2024	42	Superior	Con vivie nte	Depe ndie nte	91						16	3	4	4	4	4	6	1	3	4	5	4	4	7	3	5	4	5	4	8	3	4	4	4	4	6	3	5	3	
92	22/11/2024	33	Secundaria	Cas ado	Depe ndie nte	92						16	3	4	4	4	4	6	1	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	6	3	4	4	4	4	6	3	5	3	
93	22/11/2024	25	Primaria	Solt ero	Ama de Casa	93						16	3	4	4	4	5	7	1	3	4	4	4	4	6	3	5	5	5	4	9	3	4	4	4	4	6	3	5	3	

94	22/11/2024	19	Superior	Casado	Independiente	94	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	4	5	4	5	8	3	5	4	5	4	8	3	4	4	4	4	16	3	5	3
95	22/11/2024	24	Secundaria	Casado	Dependiente	95	4	3	4	2	3	2	4	4	4	4	6	3	4	4	4	4	6	3	4	3	4	4	5	3	3	3	3	3	2	2	3	3
96	22/11/2024	31	Superior	Soltero	Amade Casa	96	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	6	3	4	4	4	4	6	3	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	6	3	5	3
97	22/11/2024	24	Primaria	Conviviente	Independiente	97	4	4	4	4	6	3	4	4	4	5	7	3	5	5	4	4	8	3	5	4	5	4	8	3	4	4	4	4	6	3	5	3
98	22/11/2024	22	Superior	Casado	Dependiente	98	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	7	3	5	5	5	4	9	3	3	3	2	3	1	2	4	3
99	22/11/2024	18	Secundaria	Soltero	Independiente	99	4	4	4	4	6	3	4	4	4	4	6	3	4	4	5	4	7	3	4	4	4	5	7	3	3	4	4	4	5	3	5	3

100	22/11/2024	20	Secundaria	Casado	Ama de Casa	100					16	3	4	4	4	4	16	3	4	5	4	4	7	3	4	4	5	4	7	3	4	4	4	4	16	3	5	3			
101	22/11/2024	31	Superior	Casado	Independiente	101	3	4	2	4	3	2	4	4	4	4	6	3	3	4	4	4	5	3	5	4	5	4	8	3	4	5	4	5	8	3	4	3			
102	22/11/2024	23	Superior	Casado	Ama de Casa	102		4	4	4	4	6	3	4	4	4	5	7	3	4	4	4	4	6	3	4	4	5	4	7	3	4	4	4	4	16	3	5	3		
103	22/11/2024	37	Superior	Casado	Ama de Casa	103		3	3	3	3	3	2	2	5	5	5	4	9	3	4	5	5	4	8	3	5	4	5	5	9	3	4	4	4	4	16	3	4	3	
104	22/11/2024	29	Superior	Soltero	Ama de Casa	104		4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	6	3	5	4	5	4	8	3	3	4	4	4	4	15	3	5	3
105	22/11/2024	36	Superior	Soltero	Independiente	105		4	4	3	4	5	3	4	4	3	5	6	3	5	5	5	5	0	3	5	5	5	5	0	3	4	4	4	4	6	3	5	3		

106	22/11/2026	31	Primaria	Soltero	Dependiente	106	4	3	4	4	5	1	3	2	4	3	5	4	1	3	4	5	4	4	7	1	3	5	5	5	4	9	1	3	3	4	2	3	2	1	2	4	1	3	
107	22/11/2027	30	Secundaria	Conviviente	Amade Casa	107	4	4	4	3	5	1	3	4	2	4	4	4	1	3	4	4	4	4	6	1	3	4	4	5	4	7	1	3	2	4	4	4	1	4	3	5	1	3	
108	22/11/2028	20	Primaria	Soltero	Amade Casa	108	4	4	4	4	6	1	3	4	4	3	4	5	1	3	4	4	4	4	6	1	3	4	4	5	4	7	1	3	4	4	3	3	1	4	3	5	1	3	
109	22/11/2029	25	Superior	Casado	Amade Casa	109	4	4	3	3	4	1	3	4	4	5	5	8	1	3	5	5	4	5	9	1	3	4	4	5	4	7	1	3	4	3	4	5	6	1	4	3	5	1	3
110	22/11/2030	33	Secundaria	Conviviente	Amade Casa	110	4	4	3	4	5	1	3	4	2	3	3	2	1	2	3	5	4	4	6	1	3	4	4	5	4	7	1	3	4	4	4	4	1	6	3	4	1	3	
111	22/11/2031	27	Primaria	Casado	Amade Casa	111	3	3	3	3	2	1	2	5	4	5	5	9	1	3	5	5	4	5	9	1	3	5	3	5	4	7	1	3	5	5	5	5	0	2	3	4	1	3	

112	22/11/2024	19	Primaria	Conviviente	Dependiente	112	3	4	5	5	3	7	3	4	4	4	4	6	3	4	4	4	4	6	3	3	4	5	5	7	3	5	3
113	22/11/2024	26	Secundaria	Conviviente	Independiente	113	2	3	3	3	3	7	3	4	4	5	5	8	3	5	4	5	5	9	3	4	4	4	4	6	3	4	3
114	22/11/2024	26	Superior	Conviviente	Dependiente	114	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	7	3	5	4	5	4	8	3	4	4	4	4	6	3	5	3
115	22/11/2024	19	Primaria	Soltero	Amade Casa	115	3	4	4	4	5	8	3	4	5	4	4	7	3	4	4	5	4	7	3	4	4	5	4	6	3	5	3
116	22/11/2024	42	Secundaria	Soltero	Amade Casa	116	3	4	4	4	6	5	3	3	4	3	5	5	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	6	3	5	3
117	22/11/2024	41	Secundaria	Casado	Dependiente	117	3	5	5	5	4	9	3	4	4	3	3	4	3	3	5	4	5	3	4	4	4	4	6	3	5	3	

Evidencia documentaria

CARTA DE PRESENTACION:



CARTA DE PRESENTACIÓN

El Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que
suscribe

Hace Constar:

Que, **ESPINOZA VELARDE, Silvia** identificada con código **N° 1171000008** del Programa Académico de Obstetricia, quien viene desarrollando el trabajo de investigación denominado: **"CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA PUÉRPERA, EN LA ATENCIÓN AL PARTO EN EL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO PERIODO SETIEMBRE – DICIEMBRE 2024"**

Se expide el presente documento, a fin de que el encargado, tenga a bien autorizar a la estudiante en mención, a recoger los datos y aplicar su instrumento para su investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 30 de Diciembre del 2024



Mag. José Yomil Pérez Gómez
DECANO (E)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA



CARTA DE SOLICITUD:



AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CONSOLIDACION DE NUESTRA INDEPENDENCIA
Y DE LA CONMEMORACION DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNIN Y AYACUCHO

Recibido:
17-12-2024
GOBIERNO REGIONAL DE ICA
DIRECCION REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL SANTA MARIA DEL SOCORRO
Keila Stefania Calcina Puma
OBSTETRA - COP. N° 28810

CARTA DE SOLICITUD:

SOLICITO : AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLAR EL PROYECTO DE TESIS EN
EL AREA DE OBSTETRICIA. EN EL HOSPITAL SANTA MARIA DE SOCORRO.

OBSTETRA: KEILA STEFANIA CALCINA PUMA

Yo: Espinoza Velarde Silvia DNI: 73949632 .Bachiller en obstetricia de la
universidad autónoma de Ica .Por medio de este presente ,me dirijo a usted
con un cordial saludo para solicitarle; su autorización para poder ejecutar
mi cuestionario mediante una encuesta para llevar acabo el desarrollo de
mi tesis que lleva por título: Calidad de atención y nivel de satisfacción de la
puérpera ,en la atención al parto en el hospital santa María de socorro
periodo setiembre-Diciembre 2024. Correspondiente del programa de
obstetricia de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad
Autónoma de Ica.

Le agradezco antemano su pronta respuesta que es de suma importancia
para mi desarrollo de mi tesis y en lo que compete a mi formación
académica.

ICA 17 DE DICIEMBRE DEL 2024

Espinoza Velarde Silvia

DNI:73949632

GOBIERNO REGIONAL DE ICA
DIRECCION REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL SANTA MARIA DEL SOCORRO
Keila Stefania Calcina Puma
OBSTETRA - COP. N° 28810

Recibido:
17-12-2024
Hora: 09:00 PM.

CARTA DE AUTORIZACION:



AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CONSOLIDACION DE NUESTRA INDEPENDENCIA
Y DE LA CONMEMORACION DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNIN Y AYACUCHO

CARTA DE AUTORIZACIÓN

OBSTETRA: KEILA STEFANIA CALCINA PUMA

JEFA DE AREA DE OBSTETRICES

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLAR EL PROYECTO DE TESIS

FECHA: 17 DE DICIEMBRE DEL 2024

Es grato dirigirme a Usted para saludarle cordialmente y a la vez, este despacho autoriza a la estudiante Espinoza Velarde Silvia a realizar el desarrollo de su trabajo de tesis denominado "Calidad de atención y nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención al parto en el Hospital Santa María del Socorro periodo setiembre - diciembre 2024".

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente:

GOBIERNO REGIONAL DE ICA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO

Keila Stefania Calcina Puma
OBSTETRA - COP. N° 29810

Anexo 5: Evidencia fotográfica

FIGURA 1: Lugar de desarrollo del Proyecto de Tesis.



FIGURA 2: Puérpera firmando el consentimiento informado para su participación en la encuesta.



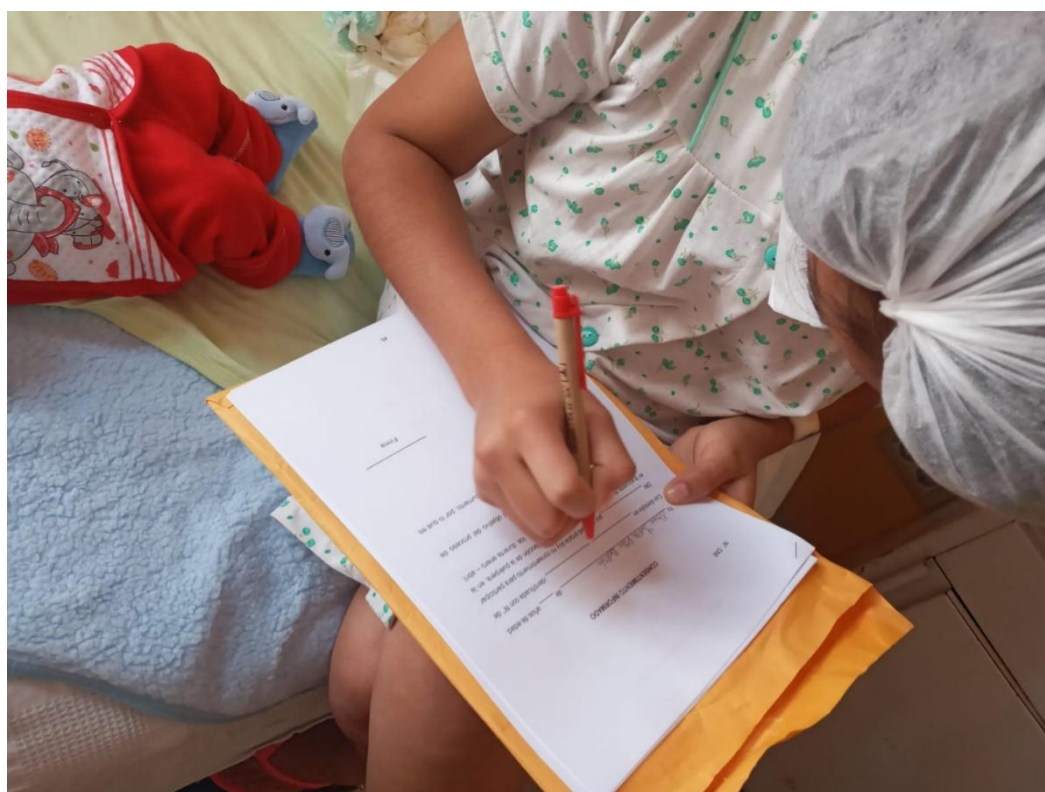
FIGURA 3: Puérpera llenando el cuestionario después de haber explicado el llenado correcto.



FIGURA 4: Puérpera participando teniendo conocimiento que sus respuestas son de uso de investigación.



FIGURA 5: Participante desarrollando el cuestionario



Anexo 6: Informe de Turnitin al 28 % de similitud

1. SILVIA ESPINOZA VELARDE.docx

 2025

 2025

 Universidad Autónoma de Ica

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::3117:420137460

Fecha de entrega

10 ene 2025, 8:50 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

10 ene 2025, 8:53 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

1. SILVIA ESPINOZA VELARDE.docx

Tamaño de archivo

2.0 MB

132 Páginas

25,083 Palabras

106,979 Caracteres



Página 1 of 137 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid:::3117:420137460

19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 16%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 15%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 16% Fuentes de Internet
- 1% Publicaciones
- 15% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.autonomaica.edu.pe	5%
2	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	2%
3	Trabajos entregados	Universitas Negeri Jakarta on 2024-07-29	2%
4	Internet	hdl.handle.net	2%
5	Internet	repositorio.unasam.edu.pe	1%
6	Internet	www.repositorio.autonomaica.edu.pe	1%
7	Internet	repositorio.ucp.edu.pe	1%
8	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2025-01-06	1%
9	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2024-12-04	0%
10	Trabajos entregados	Universidad Autónoma de Ica on 2024-02-19	0%
11	Trabajos entregados	unsaac on 2024-12-11	0%

12	Trabajos entregados	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2024-10-13	0%
13	Internet	repositorio.unheval.edu.pe	0%
14	Publicación	J. García Prieto, J. Alonso Sánchez, E. Martínez Chamorro, L. Ibáñez Sanz, S. Borrue...	0%
15	Trabajos entregados	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2018-07-23	0%
16	Trabajos entregados	Universidad Continental on 2023-10-11	0%
17	Internet	repositorio.utn.edu.ec	0%
18	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	0%
19	Internet	repositorio.usanpedro.edu.pe	0%
20	Trabajos entregados	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2024-12-23	0%
21	Internet	repositorio.ucsg.edu.ec	0%
22	Trabajos entregados	Universidad de San Martin de Porres on 2017-05-16	0%
23	Internet	repositorio.une.edu.pe	0%
24	Publicación	"Modulation of attention by motor interaction: A study in a visual discrimination ...	0%
25	Internet	dspace.ucuenca.edu.ec	0%

26	Internet	revistas.ujcm.edu.pe	0%
27	Trabajos entregados	Universidad Continental on 2019-12-16	0%
28	Internet	repositorio.upsjb.edu.pe	0%
29	Trabajos entregados	Universidad Autónoma de Ica on 2023-01-11	0%
30	Trabajos entregados	Universidad Privada de Tacna on 2024-11-25	0%
31	Internet	repositorio.unsm.edu.pe	0%
32	Internet	revistas.unica.edu.pe	0%
33	Trabajos entregados	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2024-08-18	0%
34	Internet	docplayer.es	0%