

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**SATISFACCIÓN DE LAS PUÉRPERAS Y LOS CUIDADOS
DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE GINECO-
OBSTETRICIA EN CENTROS MATERNOS
INFANTILES DE CHORRILLOS 2021**

TESIS

PRESENTADA POR BACHILLER

OBLITAS ALVARADO SARITA MILAGROS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

LIMA – PERÚ

2022

RESUMEN

Introducción: Uno de los indicadores de calidad de atención en las Instituciones de Salud es la medición de la satisfacción, que permite medir el desempeño del cuidado del personal de Enfermería. Así mismo el cuidado de Enfermería es la actividad profesional que está encaminado al restablecimiento de la salud de la puérpera. El estudio tiene como **Objetivo:** Determinar la satisfacción de las puérperas y los cuidados de Enfermería en el Servicio de Gineco Obstetricia en los Centros Maternos infantiles de Chorrillos. **Metodología:** Estudio descriptivo de corte transversal, participaron en el estudio 133 puérperas. La técnica de estudio de ambas variables fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. Para medir la variable satisfacción se usó el "SERVQUAL" y para cuidados de Enfermería el adaptado del autor Delgado. La confiabilidad que se obtuvo del instrumento satisfacción tuvo alfa de Cronbach de (0.88) y para cuidados de enfermería una confiabilidad alfa de Cronbach de (0.87). **Resultados:** El 95,5% (127) de las puérperas tuvieron satisfacción media y el 4,5% (6) satisfacción baja. Para la dimensión fiabilidad el 100% (133) tuvieron satisfacción baja y en la dimensión capacidad de respuesta el 96,2% (128) satisfacción baja. En el cuidado de Enfermería el 56,3% (75) es desfavorable y el 26,3% (35) favorable, para la dimensión biológica el 75,3% (100) tiene un cuidado desfavorable y en la dimensión emocional el 78,8% (108) un cuidado favorable.

Palabras clave: Satisfacción del paciente, Cuidado Enfermería, Puerperio