

NOMBRE DEL TRABAJO

**2 TES - MAMANI.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

**12117 Words**

RECUENTO DE PÁGINAS

**51 Pages**

FECHA DE ENTREGA

**May 3, 2023 12:56 PM GMT-5**

RECUENTO DE CARACTERES

**66790 Characters**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**990.2KB**

FECHA DEL INFORME

**May 3, 2023 12:57 PM GMT-5****● 16% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 16% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)



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

**TESIS**

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DURANTE EL PARTO  
EN EL HOSPITAL SANDIA, PUNO 2023**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE OBSTETRA**

**PRESENTADO POR**

**BACH. MAMANI MAMANI, KELY FERNANDA**

**ASESOR**

**MG. SUAREZ REYNOSO, LIZ MIRIAM**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**ATENCIÓN INTEGRAL DE LA GESTANTE**

**Huancayo – Perú**

**2023**

## **DEDICATORIA**

En primer lugar, a Dios, por guiarme e iluminar mi camino.

A mis padres Percy y Olinda; a mis abuelos Alfredo y Cipriana por el apoyo emocional y económico en toda mi formación académica.

Kely Fernanda

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” por brindarnos el apoyo y facilidades para obtener nuestro Título profesional.

Al Hospital Sandia por brindarme las facilidades para la recolección de datos considerados en este estudio.

A la Mg. Suarez Reynoso, Liz Miriam orientación y los conocimientos impartidos, en la elaboración de este trabajo de Investigación.

A cada uno de las pacientes puérperas por participar activamente en la investigación para así lograr mejoras en la atención integral a la gestante

Kely Fernanda

## PÁGINA DEL JURADO

.....

Presidenta

Mg.

.....

Secretario

Mg.

.....

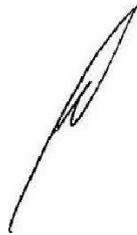
Vocal

Mg.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, kely Fernanda Mamani Mamani identificada con DNI N°72904461 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Escuela Profesional de Obstetricia, declaro bajo juramento que toda la documentación que presente es veraz y legítima.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt.



---

Kely Fernanda Mamani Mamani  
DNI: 72904461

## ÍNDICE

|  |             |
|--|-------------|
| <b>DEDICATORIA</b> .....                                   | <b>ii</b>   |
| <b>AGRADECIMIENTO</b> .....                                | <b>iii</b>  |
| <b>PÁGINA DEL JURADO</b> .....                             | <b>iv</b>   |
| <b>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD</b> .....                  | <b>v</b>    |
| <b>ÍNDICE</b> .....  | <b>vi</b>   |
| <b>RESUMEN</b> .....                                       | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRACT</b> .....                                      | <b>viii</b> |
| <b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....                               | <b>9</b>    |
| <b>II. MÉTODO</b> .....                                    | <b>20</b>   |
| 2. 1. Tipo y nivel de investigación.....                   | 20          |
| 2.2. Operacionalización de variables .....                 | 20          |
| 2. 3. Población, muestra y muestreo .....                  | 21          |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 22          |
| 2.5. Procedimiento .....                                   | 22          |
| 2.6. Método de análisis de datos .....                     | 22          |
| 2.7. Aspectos éticos.....                                  | 22          |
| <b>III. RESULTADOS</b> .....                               | <b>24</b>   |
| <b>IV. DISCUSIÓN</b> .....                                 | <b>35</b>   |
| <b>V. CONCLUSIONES</b> .....                               | <b>38</b>   |
| <b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....                           | <b>39</b>   |
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....                    | <b>40</b>   |
| <b>ANEXOS</b> .....  | <b>44</b>   |

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue: Determinar la relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023; estudio de tipo básica, de nivel Descriptivo – Correlacional, de diseño no experimental; la población y la muestra estuvo conformada por 40 madres atendidas en el mes de diciembre del 2022 a febrero del 2023. Resultados: Se evidencia que del 100% de madres encuestadas; el 5% indicaron que tiene una regular calidad de atención de los cuales el 5,0% están algo satisfechos, a su vez el 95% indicaron que tuvieron una buena atención de los cuales el 5% están algo satisfechos y el 90,0% satisfechos con la atención brindada en el hospital de Sandia. Conclusión: Se determinó que existe relación significativa entre las variables calidad de atención y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023; con el valor  $P= 0.000$ .

12

**Palabras claves:** Calidad de atención, Nivel de satisfacción, parto.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was: Determine the relationship between quality of care and level of satisfaction during childbirth at Hospital Sandia, Puno 2023; basic type study, Descriptive-Correlational level, non-experimental design; The population and the sample consisted of 40 mothers attended in the month of December 2022 to February 2023. Results: It is evident that 100% of mothers surveyed; 5% indicated that they have a regular quality of care of which 5.0% are somewhat satisfied, in turn 95% indicated that they had good care of which 5% are somewhat satisfied and 90.0% satisfied with the care provided at the Sandia hospital. Conclusion: It was determined that there is a significant relationship between the variables quality of care and level of satisfaction during childbirth at Hospital Sandia, Puno 2023; with the value  $P= 0.000$ .

**Keywords:** Quality of care, level of satisfaction, childbirth

## I. INTRODUCCIÓN

Por calidad de la atención nos referimos al nivel en que el personal sanitario brinda su servicio a la población y personas incrementa la posibilidad de un efecto favorable en la salud deseada. Se basa en conocimientos basados en pruebas y es elemental para lograr la cobertura sanitaria universal. Países se comprometen a conseguir la sanidad a todos, debe tomarse en cuenta la calidad de la atención y los servicios de salud. El servicio que brinda el personal sanitario debe de ser calidad: Eficaz – poder facilitar servicios de salud basados en evidencia a los pacientes que lo requieran; Seguro – evitar hacer daño a los pacientes para las que el cuidado está destinado; y basado en los pacientes: facilitar la atención que responda a las necesidades, preferencias y valores individuales (1).

La satisfacción del usuario es la adaptación de sus perspectivas con la última apreciación del servicio sanitario recibido, indicador de la calidad de la atención los servicios que reciben las personas. Son abundantes las variables que se refieren a la satisfacción, por lo que su medición puede originarse complicado. La satisfacción que experimentan las féminas embarazadas con el parto está unida con muchos factores, entre ellos las perspectivas personales que puedan tener las féminas, alivio del sufrimiento, el apoyo familiar y profesional de la salud, la calidad de la vinculación con estos últimos, al igual que el cumplimiento de las perspectivas de las féminas. Es un evento muy importante el parto en la vida de las mujeres, en el que se originan muchas alteraciones psicológicas y fisiológicas. El parto es una ocasión única, llena de emociones, que cada mujer embarazada vive de forma diferente, por lo que debe de tratarse de manera individual, humanizada e integral (2).

A término del siglo XIX, los avances de la tecnología y la ciencia supuso un enfoque más técnico en la atención sanitaria, creando modelos mecanicistas de la salud que alteraron a la forma de asistencia al parto, iniciándose así una etapa de medicalización. A la mujer se le representa como una persona enferma que requiere asistencia médica. Sin embargo, la Organización Mundial de la Salud (OMS) en la década de los años ochenta revaloró estos modelos mecanicistas llegando a una deducción que definitivamente no consideraban el derecho de las féminas a distinguir una atención adecuada a sus necesidades y expectativas. A partir de ese momento se adoptó un nuevo enfoque a la mujer embarazada, en la que todos los aspectos relacionados con la planificación, ejecución y la evaluación en la atención se centran en la participación y la toma de decisiones de las féminas embarazadas durante el

desarrollo del parto. Se empezó a valorar la necesidad de implementar un modelo de atención personalizada e integral, justificado en la demostración científica y tener en cuenta los factores individuales, familiares, psicológicos, sociales y espirituales de cada fémina (2).

En lo que concierne a la atención de partos en pasillos, baños y otros Minsa y EsSalud no certifican servicios de salud materna de calidad. Lima, la capital del Perú, es considerada la peor ciudad para acceder a servicios de salud de calidad para las féminas, que incluyen mortalidad materna y salud reproductiva. Según el PNUD (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo), en América Latina, Perú ocupa el décimo lugar de los países con una considerable tasa de mortalidad materna, La Defensoría del Pueblo manifestó su preocupación frente a la desprotección y el ejercicio de los derechos esenciales de las féminas, que se refleja en la elevada tasa de mortalidad materna, por la calidad del servicio sanitario brindado por el personal de salud durante el embarazo, dificultad en el parto y/o posparto(3).

El decano del Colegio de Obstetras – Consejo Directivo VIII Región Puno, Elías Sucapuca Luque, Confirmadas 6 muertes maternas registradas en la región Puno. En el distrito de Inchupalla, provincia de Huancané, se transmitió el último suceso. Destacó que, como autoridad se compromete a tomar cartas en el asunto y apoyar en el incremento de más obstetras que puedan coberturar en las zonas menos accesibles de la región. Afirmó que, al visitar diversas instituciones sanitarias, fue identificada la falta de recursos humanos, que se debe de cambiar para la prevención y promoción en la salud materna. La Red de Salud Melgar detectó una escasez en el personal de obstetras, en el primer nivel de atención. A la fecha se considera aproximadamente 1200 obstetras en la región Puno, de los cuales el 50% estarían laborando en hospitales, centros de salud y postas de salud. Durante el acto de juramentación al cargo, aseguró, Por cada 10.00 habitantes mínimamente debe contar con 1 a 2 obstetras (4).

En relación con la situación problemática el departamento de Puno según los datos estadísticos se considera la región con más muertes maternas a nivel nacional, la calidad de atención en el parto ayuda a mantener a las madres con una óptima salud porque una atención de calidad previene muchas muertes maternas, complicaciones, y otros problemas a nivel nacional calidad de atención en el ministerio de salud no es buena ya que no se cuenta con el apoyo de las autoridades ya que la corrupción prevalece en el país. Actualmente el sistema de salud cuenta con usuarios más exigentes, con mayor conocimiento en salud, exigiendo

mejoras sanitarias, es necesario valorar cada vez más la percepción de las puerperas en cuanto a los servicios que se les brinda al momento del parto.

Con el propósito de argumentar el presente trabajo de investigación paso a mencionar los antecedentes nacionales: Zúñiga L. (5) el cual realizó una investigación titulada: Percepción de la calidad de atención del parto en puérperas inmediatas. Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019, la metodología utilizada fue de tipo correlacional y cuantitativo; la población considerada fue 542 y la muestra de 80 puérperas; utilizó la encuesta del modelo SERVQUAL modificado, cuyos resultados indican que respecto a la edad fueron de 20 a 24 años (47,5%), convivientes (96,3%), secundaria incompleta (21,3%), amas de casa (88,8%), procedentes de Cajamarca y aseguradas (SIS) (80%); así mismo describe los factores gineco obstétricos: primíparas (42,5%), parto previo atendido en hospital (73,8%), control prenatal (97,5%), parto eutócico (57,5%), espontáneo (85,0%), parto duró minutos (100%), atendido por obstetra (82,5%), por lo que se concluyó que La percepción global de la calidad de atención del parto en puérperas inmediatas fue satisfacción moderada (5).

El autor Pichen Y. (6) cuyo trabajo de investigación titulado nivel de satisfacción de las usuarias y calidad de la atención en el consultorio de obstetricia. Puesto de salud San Juan Chimbote, 2021; la metodología utilizada fue cuantitativo, descriptivo y correlacional; La muestra estuvo conformada 137 la cual se obtuvo los siguientes resultados: 48,2 % de las usuarias indicaron estar satisfechas, 49,6% de las encuestadas calificaron como buena la calidad de la atención recibida por un obstetra. En las dimensiones comunicación, competencia y cortesía la relación de la calidad de la atención con la satisfacción es positiva moderada; mientras que en la dimensión credibilidad, responsabilidad y seguridad la relación de la calidad de la atención y la satisfacción de las usuarias es positiva baja. En conclusión: Existe relación estadística significativa entre el nivel de satisfacción de las usuarias y la calidad de atención del obstetra, siendo esta satisfactoria (6).

Huanca L. (7) en su trabajo de investigación titulado calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba, 2016; la metodología empleada a un diseño cuantitativo, de nivel correlacional y observacional, en estudio es de corte transversal; la población considerada fue de 240 y la muestra 68 pacientes. El instrumento utilizado fue el SERVQUAL y el segundo, encuesta de elaboración propia, Resultados: Si existe relación con respecto a la correlación de Pearson (0.947) el cual nos indica que existe una correlación alta positiva entre las variables calidad

de atención con la satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II - 1 Moyobamba. Se concluyó que el nivel de calidad del servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II - 1 Moyobamba; tiene un nivel “Regular” con un porcentaje de 30% (23); seguido del nivel “Malo” con un porcentaje de 25% (19), un nivel “Bueno” con un porcentaje de 13% (10) y finalmente el nivel “Excelente” con un porcentaje de 12% (7).

A su vez el autor Saldarriaga L. (8) elaboró el trabajo de investigación titulado calidad de la atención del parto según percepción de las puérperas atendidas en el Hospital Pedro Pablo Atusparia, durante mayo – julio del 2018, estudio de tipo Prospectivo, Descriptivo y Transversal, cuyo diseño fue No Experimental. La población estuvo constituida por 104 puérperas atendidas en sala de partos del Hospital antes mencionado, Los principales resultados fueron: La calidad de atención fue catalogada como regular en el 90.38%, Dentro de las Características Socio Demográficas, el 34.62% tuvieron edades entre 24 a 29 años, siendo el promedio de edad de 26.27 años, el 98.08% procedían de zonas urbanas, el 38.46% tenían estudios secundarios completos y el 63.47% refirieron ser amas de casa respectivamente, se concluyó que La percepción de las usuarias atendidas en sala de partos, la calidad de atención fue catalogada como regular en el 90.38%, el 05.77% como buena y el 03.85% como mala (8).

El autor Guevara J. (9) en su trabajo de investigación titulado nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018 el estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo y enfoque correlacional transversal, la población estuvo conformada por 5000 usuarios externos con una muestra de 257, se utilizó un encuesta y el instrumento un cuestionario estructurado elaborado y validado, con una confiabilidad de Alpha de Cronbach de 0.896, como resultado, se encuentra entre las edades de 20 a 29 años, predominando el sexo femenino (59.9 %), con un grado de instrucción secundaria (51%), de estado civil solteros 35.4 % y provenientes del área urbana en un 75.1% y concluyo que Mediante la prueba de Pearson se establece que no existe relación entre satisfacción y calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS teniendo como resultado  $r = 0.340$ , por lo tanto los usuarios del Hospital Jose Soto Cadenillas de Chota tiene una correlación baja o débil entre la satisfacción y la calidad de atención (9).

Respecto a los antecedentes internacionales mencionamos a Muso M. y Orozco L. (10) trabajo de investigación titulado 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, estudio observacional y descriptivo, de corte trasversal; se utilizó la escala COMFORTS, los resultados indican que el grupo etario predominante fue de adultas jóvenes en 80.8%; estado civil, unión libre 39.4%; instrucción secundaria 56.9%; sin ocupación laboral 80.3%, residentes en el área rural 50.7%. Del total de la muestra, 56.06% usuarias están satisfechas con la atención recibida de manera global. En la dimensión, cuidados del parto, 65.4% están muy satisfechas; cuidados en el puerperio, 48.7% están muy satisfechas; cuidados del RN, el 53% corresponde a satisfecha; y logística/entorno, 51.8% están satisfechas. Y se concluyó que la dimensión con mayor nivel de satisfacción fue los cuidados durante el periodo del parto y la dimensión con menor nivel de satisfacción fue los cuidados del RN. Los principales factores que causan insatisfacción son: información recibida, atención brindada a la persona de apoyo, tiempo que paso la enfermera enseñando a la pareja los cuidados de la puérpera y RN, manejo del RN ante un atragantamiento, aseo y la cantidad y calidad de comida durante su hospitalización (10).

Según el autor Londoño G. (11) realizo el trabajo de investigación titulado evaluación de la calidad de la atención en gestantes en la fase de parto que asistieron a una institución de salud de mediana y alta complejidad en el departamento del Cauca 2020, El presente estudio abordó un diseño descriptivo, tipo caso, cuya temporalidad es retrospectiva, definida como aquella relación cronológica entre el momento en que se inicia con la recolección de la información (Puérperas) y lo sucedido durante la asistencia de gestantes a una institución de salud de Mediana y Alta Complejidad del Departamento del Cauca en fase de parto, utiliza técnicas cualitativas de recolección y procesamiento de información, como resultado se indica que el comportamiento de atenciones, en este mismo periodo de tiempo, en la cual se observa tendencia a la disminución, a través de los tres años que se grafican. La anterior disposición se explica, en primer lugar, por cambios en la contratación, para la transición entre el 2018-2019 y para la correspondiente al año 2019-2020, los cambios se atribuyen a la pandemia producida por el COVID-19 y se concluyó que en el momento de realizar, se encontró un escenario de pandemia, con diversas restricciones y cambios en el modelo de atención, con el fin de evitar contagios intrahospitalarios, las madres consultan con dolor, ansiedad y preocupación por la salud de sus bebés, por lo que todas desean ser atendidas casi de inmediato (11).

Para Solano N. (12) en su investigación acerca de satisfacción con la atención del parto, posparto y preferencia de atención con parteras profesionales de usuarias de los hospitales de la Secretaría de Salud en Acapulco, la metodología indica que fue transversal en 300 mujeres atendidas por parto de bajo riesgo, de julio a septiembre del 2018. Se preguntó sobre datos demográficos, antecedentes gineco-obstétricos, control prenatal, trato al ingreso al hospital, trato por el personal de salud, número de tactos vaginales y comodidad en las instalaciones, los resultados indican que La edad promedio fue 23.8 años (rango 14-46), 95% tuvo control prenatal, 37% fue primigesta y 47% primípara. En promedio les realizaron 4.6 tactos vaginales a las pacientes (rango 0-12). El 89% reportó estar satisfecha con la atención del parto y el 92% con la atención del posparto y se concluyó que Reducir el número de tactos vaginales, mejorar la comodidad y ofrecer mejor trato por el personal hospitalario incrementaría la satisfacción de las usuarias. Es necesario difundir entre la población usuaria qué es una partera profesional. El programa PROSPERA es área de oportunidad para promover la atención de partos con partera profesional (12).

El autor Carrillo R. (13) en su estudio sobre satisfacción con la calidad de la atención en mujeres en periodo posparto de un hospital de tercer nivel, la metodología se tomó como diseño del estudio fue descriptivo de corte transversal, con una población de 613 mujeres en periodo posparto atendidas en un hospital regional de alta especialidad que da atención obstétrica y ginecológica, el muestreo fue de tipo no probabilístico por conveniencia. Resultados: El 92% de las púerperas considera que el personal sí se preocupa por el bienestar de ellas y del recién nacido, el 64% de ellas califica en términos generales como buena la atención recibida del personal de enfermería y el 30% la califica como muy buena. Al obtener puntajes totales de la escala COMFORTS se obtuvo que la satisfacción en las mujeres en periodo posparto por la atención recibida es alta (94.5%). Conclusiones: La satisfacción con la calidad de la atención en las mujeres en periodo posparto fue alta. La satisfacción con la atención del parto y puerperio hospitalario es uno de los más importantes indicadores de calidad asistencial obstétricos, ya que permite reforzar aquellas áreas de actuación exitosas e introducir mejoras en aquellas en las cuales la satisfacción es menor (13).

El autor Blazquez M. y Muñoz K. (14) en su trabajo Satisfacción del trato recibido durante el embarazo, parto y puerperio en un hospital público, Estudio descriptivo, prospectivo, transversal. Se elaboró instrumento expofeso, basado en indicadores de trato digno y dos

cuestionarios de satisfacción, piloteado, validado y probada su confiabilidad. Aplicado en puerperio inmediato de parto eutócico, los resultados indican que se reportó mayor satisfacción en la atención del parto y puerperio en mujeres en unión libre; y menor satisfacción durante el puerperio en usuarias con mayor nivel de escolaridad. Turno nocturno presentó índice de satisfacción más alto en el parto y se concluye que concuerdan con el "Paradigma de la Desconfirmación", se obtuvo desconfirmación nula (cumpliendo las expectativas), los resultados mostraron buenos índices de satisfacción. Sin embargo, es necesario considerar a las usuarias que expresaron insatisfacción y proponer recomendaciones para mejorar la atención (14).

Desarrollando las teorías y enfoque conceptual debo mencionar que la calidad de atención es el servicio de atención sanitaria brindada a los pacientes, centrándose en las comunidades, las familias y personas, para lograr escalas óptimas de eficiencia, seguridad, efectividad, oportunidad y un acceso equitativo. El logro de estas características está relacionado con la disposición de los servicios y su apropiada planificación y gestión. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud requiere el fortalecimiento de los sistemas de salud (15).

El modelo Servqual te permite medir la calidad del servicio, entender las perspectivas de los clientes, y cómo consideran el servicio. El modelo nos permite poder analizar los aspectos cuantitativos y cualitativos del cliente y nos permite entender los factores impredecibles e incontrolables. El Servqual proporciona un dato específico sobre; el criterio del usuario sobre el servicio de la empresa, recomendaciones de los usuarios de perfeccionar en ciertos factores, sensación de los trabajadores con respecto a las expectativas y percepción que pueda tener los usuarios. También es una herramienta de mejora a comparación con otras organizaciones (16).

Capacidad de la resolución: Nos referimos a la voluntad de atender a los usuarios y así brindar el servicio eficaz y adecuado ante una demanda con justificación de calidad. Evaluación: Juicio de valor que compra los resultados obtenidos con un patrón de referencia (estándar) y verifica la mejora de la atención médica del usuario. Evaluación de satisfacción de usuarios externos: Procesos relacionados con la valoración del usuario sobre la calidad en la atención en todos los servicios de salud a través de las importantes acciones del proceso: moderador y encuestador. Revisores y moderadores: Debe estar capacitado en metodología o técnicas para evaluar la satisfacción del usuario externo y poseer las

siguientes cualidades: Competencia en el tema tratado, amabilidad y respeto, lenguaje claro y tolerancia (17).

La seguridad mide la confianza que surge de las actitudes del personal de salud que brinda servicios de sanidad al demostrar conocimiento, privacidad, cortesía, habilidades de comunicación y confianza. la apreciación de los usuarios: Cómo perciben los usuarios el cumplimiento de su organización con la ayuda de los servicios que brinda el personal de la sanidad. Servicios de asistencia médica. Son entidades proveedoras de servicios, ya sea de forma independiente o dentro de instalaciones hospitalarias o no hospitalarias, que brindan servicios que complementan o apoyan la atención médica. Su propósito es ayudar en el diagnóstico y tratamiento de problemas clínicos. usuario externo. Personas que acuden a los establecimientos de salud para recibir atención médica continua y de calidad dentro de su familia y comunidad (17).

la empatía. Es la capacidad de empatizar con los demás, entender sus necesidades y cuidarlos adecuadamente. centro Médico. Un establecimiento de salud es donde se presta servicios médicos ambulatorios o de hospitalización con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación con el fin de recuperar la salud de las personas y población. Expectativas del usuario. Defina lo que los usuarios esperan de los servicios del centro de salud. Esta expectativa está formada en gran medida por la experiencia pasada, las necesidades conscientes, el boca a boca y la información externa. Desde aquí puede enviar comentarios al sistema cuando un usuario envía una calificación (19).

Los Aspectos Tangibles. Son los elementos físicos que los usuarios pueden perciben en una institución. Se refieren al estado y apariencia de las instalaciones, equipos, personal, comunicaciones, limpieza y comodidad (17).

Satisfacción del paciente es un indicador de la calidad de la atención en salud. Comprender la satisfacción puede ayudar a abordar las deficiencias y reafirmar las fortalezas para diseñar sistemas de atención médica que brinden la atención de calidad que demandan los pacientes. Una de las estrategias utilizadas actualmente para reducir el desnivel social es el desarrollo de procedimientos para así poder mejorar la calidad de atención que brinda los servicios de salud, se describe en múltiples dimensiones influenciadas por procesos culturales y el poder. Donabedian, define la calidad de la salud como la capacidad de los servicios de salud para

ofrecer a los usuarios el máximo beneficio con el mínimo riesgo, en función de los recursos disponibles y el valor social prevaeciente. (18).

La comunicación sanitaria se define como las artes y técnicas de anunciar, respaldar y motivar al público en general además de temas de salud que son muy sobresalientes desde una perspectiva individual, comunitaria y organizacional. Trabaja en la prevención de las enfermedades, la política de salud pública y el cambio de la calidad y estilo de vida de las comunidades y personas. Como su nombre lo indica, es un campo completamente interdisciplinario. Las ciencias de la salubridad y la comunicación se completan con la antropología, sociología, psicología, neurociencia, ingeniería y más. Ninguna de estas especialidades puede plantear por sí sola los problemas que emergen de este territorio mixto (19).

La confiabilidad o confianza es una variable en la relación proveedor y paciente en la cual juega un papel importante en el proceso del tratamiento. Por tanto, es fundamental verlo como parte de la atención sanitaria, especialmente como ejemplo de cooperación del paciente y compromiso con la salud. (20).

Competencias esenciales son los conocimientos, las destrezas y las actitudes imprescindibles para la práctica de la salud pública, es decir, para resolver el problema de salud de la comunidad de manera efectiva y eficiente (21).

La cortesía es la actitud de una persona de manera convencional, se considera la aplicación de buenos modales y etiqueta, ayudar a los demás, ser cortés, hablar y actuar lo mejor que uno pueda en todas las circunstancias. (22).

El encargado sanitario es una persona que realiza eficazmente la atención en los servicios de atención que una empresa presta a sus clientes, informa sobre sus productos y servicios, y resuelve los problemas o dudas que se plantean. (23).

El trabajo de parto consta de una serie de contracciones uterinas usualmente estas contracciones son regulares y progresivas que paulatinamente hacen declinar al producto de la concepción hacia el cérvix (cuello del útero) y la vulva (canal del parto) hacia el exterior del claustrro materno. El parto tiene tres periodos: primer periodo de dilatación: (trabajo de parto). Consta de 2 fases, latente y activa. Las contracciones estimulan a la progresión en la dilatación del cuello, mientras va pasando el tiempo se va haciendo cada vez más delgado (borramiento) hasta se puede confundir con el cuerpo del útero. Estos cambios en el canal

del parto permiten que el feto atraviese por la pelvis. Segundo periodo expulsivo: Se trata del nacimiento del bebé. Tercer periodo de alumbramiento: El periodo de alumbramiento consiste en la expulsión de la matriz. El parto iniciar casi alrededor de 2 semanas por adelantado o luego de la fecha indicada del parto. No se sabe con precisión qué desencadena el comienzo del trabajo de parto. Concluyendo con el embarazo, El personal de salud observará su cuello uterino para predecir en que momento comenzará el trabajo de parto. Para las madres primerizas (primíparas), el tiempo de parto es de 12 a 18 horas en promedio y tiende a disminuir a un promedio de 6 a 8 horas en embarazos posteriores. Estar de pie y caminar durante la primera etapa del trabajo de parto puede ahorrar una hora o más de parto (24).

Además, al desarrollar el marco conceptual, la calidad de la atención es el grado en que un servicio de sanidad mejora una condición de salud deseada para un individuo o población. Se basa en conocimientos basados en pruebas y es esencial para lograr la cobertura sanitaria universal (25).

La satisfacción es el estado de ánimo que tiene un individuo en el desempeño de un producto o servicio en comparación con sus expectativas (26).

Después de lo descrito se plantea como problema general: ¿Cuál es la relación entre Calidad de atención y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandía, Puno 2023? Y como problemas específicos: PE1. ¿Cuál es la relación entre la dimensión confianza y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandía, Puno 2023?, PE2. ¿Cuál es la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandía, Puno 2023?, PE3. ¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandía, Puno 2023?, PE4. ¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandía, Puno 2023?, PE5. ¿Cuál es la relación entre la dimensión aspectos tangibles y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandía, Puno 2023?

Se plantea la justificación a nivel teórico el cual nos ayudara a aportar conocimientos al respecto de la realidad de calidad de atención durante el parto en el Hospital Sandía y si realmente están satisfechos con la atención que se les brinda de esta manera podemos plantear soluciones a futuro, respecto a la justificación social sé que menciona que debido a las constantes quejas respecto a este hospital el cual existe una gran cantidad de muertes

maternas al año, es fundamental desde este estudio impulsar una mejor atención en los diferentes establecimientos de salud a nivel de la región, como justificación metodológica el presente estudio brindará un aporte científico a nuestra región Puno y a nivel nacional al tener datos actualizados se podrá ver un panorama real de la realidad en la atención brindada a su vez servirá de base para futuros trabajos de investigación se puede mencionar la utilidad en la práctica ya que es de gran impacto para la salud en la profesión obstétrica. Por lo que el presente trabajo de investigación es relevante y trascendental ya que busca conocer como es la calidad de atención de las madres desde la confianza, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los aspectos tangibles, a su vez conocer el nivel de satisfacción al momento del parto desde la comunicación, credibilidad, competencia, cortesía y responsabilidad que son factores importantes para medir el nivel de satisfacción.

En el presente trabajo de investigación se plantea como objetivo general: Determinar la relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023; y como objetivos específicos: OE1. Identificar la relación entre la dimensión confianza y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023; OE2. Identificar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023; OE3. Identificar la relación entre la dimensión seguridad y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023; OE4. Identificar la relación entre la dimensión empatía y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023; OE5. Identificar la relación entre la dimensión aspectos tangibles y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023.

Respecto a la hipótesis general indicamos que existe relación significativa entre la calidad de atención y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023 y las hipótesis específicas: HE1. Existe relación significativa entre la dimensión confianza y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023; HE2. Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023; HE3. Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023; HE4. Existe relación significativa entre la dimensión empatía y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023; HE5. Existe relación significativa entre la dimensión aspectos tangibles y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023.

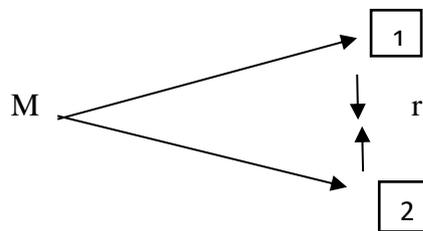
## II. MÉTODO

### 2. 1. Tipo y nivel de investigación

Este estudio es de carácter fundamental utilizada en el campo científico para comprender y profundizar el conocimiento sobre un fenómeno o campo en particular, y debido a que la información se obtiene a partir de datos numéricos, la investigación fue básica o fundamental, también se acepta como un estudio cuantitativo. Analiza usando tablas. (27).

El nivel es Descriptivo - Correlacional que explica y pronostica de qué manera las variables se enlazan definitivamente dentro del mundo real sin que el investigador cambie las variables o asigne causalidad. El estudio actual examina las relaciones entre las variables y las dimensiones para determinar la asociación entre la calidad de la atención y la satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno (28).

El diseño fue no experimental y depende únicamente de los fenómenos en estudio y las observaciones de cómo ocurren, categorías, conceptos, variables, eventos, comunidades u observar en contexto. Su contexto, retrospectivamente, porque estamos viendo eventos que ya han ocurrido, y transversalmente, porque se utiliza una sola medida para cada variable durante un período de tiempo determinado. (29).



### 2.2. Operacionalización de variables

| Variable            | Dimensión              | Indicador                          | Escala de valoración        | Tipo de variable |
|---------------------|------------------------|------------------------------------|-----------------------------|------------------|
| Calidad de atención | Confianza              | Atención                           | a) Deficiente<br>b) Regular | Ordinal          |
|                     |                        | Recomendación                      |                             |                  |
|                     |                        | Privacidad                         |                             |                  |
|                     | Capacidad de respuesta | Tiempo de atención                 |                             |                  |
|                     |                        | Oportuno                           |                             |                  |
|                     |                        | Atención de acuerdo a los síntomas |                             |                  |
|                     | Seguridad              | Comportamiento                     |                             |                  |

|              |                       |                              |          |  |              |  |         |
|--------------|-----------------------|------------------------------|----------|--|--------------|--|---------|
|              | Empatía               | Amabilidad                   | c) Bueno |  |              |  |         |
|              |                       | Confianza                    |          |  |              |  |         |
|              |                       | Respeto                      |          |  |              |  |         |
|              | Aspectos Tangibles    | Trato                        |          |  |              |  |         |
|              |                       | Preocupación por el paciente |          |  |              |  |         |
|              |                       | Ambientes adecuados          |          |  |              |  |         |
|              | Nivel de satisfacción | Comunicación                 |          |  | Comodidad    | a) Insatisfecho<br>b) Algo satisfecho<br>c) Satisfecho | Ordinal |
|              |                       |                              |          |  | Equipamiento |  |         |
|              |                       |                              |          |  | Datos        |  |         |
| Credibilidad |                       | Tolerancia                   |          |  |              |  |         |
|              |                       | Comunicación                 |          |  |              |  |         |
|              |                       | Información                  |          |  |              |  |         |
| Competencia  |                       | Precisión                    |          |  |              |  |         |
|              |                       | Expectativas                 |          |  |              |  |         |
|              |                       | Habilidad                    |          |  |              |  |         |
| Cortesía     |                       | Confianza                    |          |  |              |  |         |
|              |                       | Capacidad                    |          |  |              |  |         |
|              |                       | Educación                    |          |  |              |  |         |
|              |                       | Interés                      |          |  |              |  |         |
|              |                       |                              | Repuesta |  |              |  |         |

### 2. 3. Población, muestra y muestreo

La población se refiere al universo, conjunto o totalidad de elementos sobre los que se investiga o hacen estudios (30). En el presente trabajo de investigación se tomó en cuenta a las madres que recibieron su control de gestación en el hospital de Sandía y que dieron a luz durante el último mes del año 2022 e inicios del 2023.

La muestra es una parte o subconjunto de elementos que se seleccionan previamente de una población para realizar un estudio (30). Respecto a la muestra esta se conformó por el total de madres que dieron a luz en los meses de diciembre del 2022 a febrero del 2023 las cuales fueron registradas en sus historias clínicas. (40 madres).

Para la realización del trabajo de investigación se utilizó el muestreo no probabilístico el cual este ocurre cuando los elementos seleccionados para la muestra son elegidos por el criterio del investigador. En este caso solo se tomó en cuenta a las madres que dieron a luz en el Hospital Sandia, Puno 2023.

#### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para la variable calidad en atención el método utilizado fue el modelo Servqual; que permite realizar la medición de la calidad del servicio, para la variable nivel de satisfacción se utilizó una encuesta aplicada a las madres que dieron a luz en el Hospital Sandia, Puno 2023

Para el presente trabajo de investigación se utilizó 2 instrumentos validados de los autores Zúñiga L. (5), Pichen Y. (6), el cual nos ayudó a identificar la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las madres que dieron a luz en el Hospital Sandia, Puno 2023.

#### **2.5. Procedimiento**

El procedimiento incluyo la totalidad de las etapas del estudio es un vehículo único de validez para encontrar información para proyectos de investigación.

Para el presente trabajo de investigación seguiremos el siguiente procedimiento.

Se aplicó 2 cuestionarios; Posterior a la ejecución del trabajo se procedió a cifrar la información en la base de registros del programa Microsoft Excel y SPSS v 25.

están organizados de acuerdo a los parámetros seleccionados para este trabajo de investigación.

#### **2.6. Método de análisis de datos**

Consiste en realización de las operaciones a las que el investigador someterá los datos con la finalidad de alcanzar los objetivos del estudio. Todas estas operaciones no pueden definirse de antemano de manera rígida (32).

Lo datos recopilados en este trabajo de investigación es procesada con el programa Microsoft Excel y posteriormente se filtró por el programa SPSS Versión 25 y al final se realizó la interpretación individual de acuerdo a nuestras variables y dimensiones.

#### **2.7. Aspectos éticos**

El aspecto ético se relaciona con la protección de personas, animales y objetos. Ética del proceso de investigación: modificación de protocolos y métodos para Lograr Resultados. Principios éticos en la difusión de los resultados: confidencialidad, autoría y plagio, alteración de los resultados (33)

El presente estudio conto con la participación voluntaria de las madres atendidas en el Hospital Sandia, por lo cual primeramente se le informo respecto al objetivo del presente

trabajo de investigación, posterior a la explicación se les solicito llenar el cuestionario indicándole en todo momento que no es obligatorio o condicionado llenar el instrumento, se respetó la decisión que tomen de participar o no en el presente estudio.

### III. RESULTADOS

#### VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN

##### DIMENSIONES

**Tabla 1. Confianza durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023.**

| Confianza | <sup>4</sup> Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Valido | Porcentaje acumulado |
|-----------|-------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| Regular   | 6                       | 15,0%      | 15,0%             | 15,0%                |
| Bueno     | 34                      | 85,0%      | 85,0%             | 100,0%               |
| Total     | 40                      | 100,0%     | 100,0%            |                      |

Fuente: Cuestionario aplicado a las puérperas en el Hospital Sandia.

**Interpretación:** En la tabla al respecto a la confianza durante el parto, el 15,0% indicaron que tiene una regular confianza al momento de la atención y el 85,0% de las madres confían plenamente en la atención brindada en el hospital de Sandía.

**Tabla 2. Capacidad de respuesta durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023**

| Capacidad de R. | <sup>10</sup> Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Valido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|--------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| Regular         | 2                        | 5,0%       | 5,0%              | 5,0%                 |
| Bueno           | 38                       | 95,0%      | 95,0%             | 100,0%               |
| Total           | 40                       | 100,0%     | 100,0%            |                      |

Fuente: Cuestionario aplicado a las puérperas en el Hospital Sandia.

**Interpretación:** En la tabla 2 sobre la capacidad de respuesta de 100,0% de madres encuestadas el 5,0% indicaron que la capacidad de respuesta al momento del parto es regular y el 95,0% indicaron que la calidad de atención respecto a la capacidad de respuesta es buena.

**Tabla 3. Seguridad durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023.**

| Seguridad | Frecuencia | <sup>8</sup> Porcentaje | Porcentaje Valido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|-------------------------|-------------------|----------------------|
| Regular   | 34         | 85,0%                   | 85,0%             | 85,0%                |
| Bueno     | 6          | 15,0%                   | 15,0%             | 100,0%               |
| Total     | 40         | 100,0%                  | 100,0%            |                      |

Fuente: Cuestionario aplicado a las puérperas en el Hospital Sandia.

**Interpretación:** En la tabla 3 del 100,0% de madres encuestadas, el 85,5% indicaron que la seguridad que les brindó al momento del parto fue regular y solo el 15,0% indicaron que se sintieron seguras al momento del parto.

**Tabla 4. Empatía durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023**

| Empatía | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Valido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Regular | 16         | 40,0%      | 40,0%             | 40,0%                |
| Bueno   | 24         | 60,0%      | 60,0%             | 100,0%               |
| Total   | 40         | 100,0%     | 100,0%            |                      |

Fuente: Cuestionario aplicado a las puérperas en el Hospital Sandia.

**Interpretación:** En la tabla 4 sobre la empatía de parte de los trabajadores, del 100% de madres encuestadas el 40,0% indicaron que tiene una regular empatía mientras que el 60,0% de las madres respondieron que existe una buena empatía en la atención del parto.

**Tabla 5. Aspectos Tangibles durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023**

| Aspectos T. | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Valido | Porcentaje acumulado |
|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Regular     | 4          | 10,0%      | 10,0%             | 10,0%                |
| Bueno       | 36         | 90,0%      | 90,0%             | 100,0%               |
| Total       | 40         | 100,0%     | 100,0%            |                      |

Fuente: Cuestionario aplicado a las puérperas en el Hospital Sandia.

**Interpretación:** En la tabla 5 respecto a los aspectos tangibles del 100,0% de madres encuestadas el 10,0% indicaron que tiene regulares ambientes, equipamiento por lo que estuvieron regularmente cómodos al momento de la atención del parto y el 90,0% de las madres piensan que los ambientes fueron adecuados.

## VARIABLE: NIVEL DE SATISFACCIÓN

### DIMENSIONES

**Tabla 6. Comunicación durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023**

| Comunicación    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Valido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Algo satisfecho | 8          | 20,0%      | 20,0%             | 20,0%                |
| Satisfecho      | 32         | 80,0%      | 80,0%             | 100,0%               |
| Total           | 40         | 100,0%     | 100,0%            |                      |

Fuente: Cuestionario aplicado a las puérperas en el Hospital Sandia.

**Interpretación:** En la tabla 6 respecto a la comunicación que le brindaron al momento del parto, el 20,0% de las madres indicaron que están algo satisfechas, mientras que el 80,0% están satisfechas con la comunicación brindada en el hospital de Sandia.

**Tabla 7. Credibilidad durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023.**

| Credibilidad    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Valido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Algo satisfecho | 12         | 30,0%      | 30,0%             | 30,0%                |
| Satisfecho      | 28         | 70,0%      | 70,0%             | 100,0%               |
| Total           | 40         | 100,0%     | 100,0%            |                      |

Fuente: Cuestionario aplicado a las puérperas en el Hospital Sandia.

**Interpretación:** En la tabla 7 en cuanto a la credibilidad durante el parto del 100,0% de madres encuestadas, el 30,0% de las madres están algo satisfechas, mientras que el 70,0% mencionaron que están satisfechas.

**Tabla 8. Competencia durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023.**

| Competencia     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Valido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Algo satisfecho | 2          | 5,0%       | 5,0%              | 5,0%                 |
| Satisfecho      | 38         | 95,0%      | 95,0%             | 100,0%               |
| Total           | 40         | 100,0%     | 100,0%            |                      |

Fuente: Cuestionario aplicado a las puérperas en el Hospital Sandia.

**Interpretación:** En la tabla 8 respecto a la competencia durante el parto, el 5,0% de las madres encuestadas mencionan que están algo satisfechas y el 95,0% indicaron que las trabajadoras que les atendieron demostraron habilidad, confianza y capacidad al momento del parto.

**Tabla 9. Cortesía durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023**

| Cortesía        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Valido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Algo satisfecho | 4          | 10,0%      | 10,0%             | 10,0%                |
| Satisfecho      | 36         | 90,0%      | 90,0%             | 100,0%               |
| Total           | 40         | 100,0%     | 100,0%            |                      |

Fuente: Cuestionario aplicado a las púerperas en el Hospital Sandia.

**Interpretación:** En la tabla 9 en cuanto a la cortesía de parte de los trabajadores al momento del parto, el 10,0% indicaron que están algo satisfechas, mientras que el 90,0% quedaron completamente satisfechas en la atención brindada en el hospital de Sandia.

## CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

**Tabla 10. Relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023.**

| Calidad de atención |             | Nivel de satisfacción |            |        |
|---------------------|-------------|-----------------------|------------|--------|
|                     |             | Algo satisfecho       | Satisfecho | Total  |
| Regular             | Recuento    | 2                     | 0          | 2      |
|                     | % del total | 5,0%                  | 0,0%       | 5,0%   |
| Bueno               | Recuento    | 2                     | 36         | 38     |
|                     | % del total | 5,0%                  | 90,0%      | 95,0%  |
| Total               | Recuento    | 4                     | 36         | 40     |
|                     | % del total | 10,0%                 | 90,0%      | 100,0% |

Fuente: Cuestionario aplicado a las púerperas en el Hospital Sandia.

**Interpretación:** Respecto a la tabla 10. Se evidencia que del 100,0% de madres encuestadas el 5,0% indicaron que tiene una regular calidad de atención de los cuales el 5,0% están algo satisfechos, a su vez el 95,0% indicaron que tuvieron una buena atención de los cuales el 5,0% están algo satisfechos y el 90,0% satisfechos con la atención brindada en el hospital de Sandia.

### 1 PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

|                              | Valor               | Df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 18,947 <sup>a</sup> | 1  | ,000                                 |
| Razón de verosimilitud       | 10,336              | 1  | ,001                                 |
| Asociación lineal por lineal | 18,474              | 1  | ,000                                 |
| N de casos válidos           | 40                  |    |                                      |

a. 3 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5.

El recuento mínimo esperado es ,20.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

### Hipótesis alterna

**Ha:** Existe una relación significativa entre la calidad de atención y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023.

### Hipótesis Nula

**Ho:** No existe una relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023.

**Interpretación:** La prueba Chi-cuadrado con un valor  $P=0.05$  resulto 0.000 el cual es menor a 0,05 con un  $gl=4$  por lo que la prueba es SIGNIFICATIVA rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna donde existe una relación significativa entre la calidad de atención y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023.

**Tabla 11. Relación entre la dimensión confianza y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023.**

| Confianza | Nivel de satisfacción |            | Total |
|-----------|-----------------------|------------|-------|
|           | Algo satisfecho       | Satisfecho |       |
|           |                       |            |       |

|         |             |       |       |        |
|---------|-------------|-------|-------|--------|
| Regular | Recuento    | 2     | 4     | 6      |
|         | % del total | 5,0%  | 10,0% | 15,0%  |
| Bueno   | Recuento    | 2     | 32    | 34     |
|         | % del total | 5,0%  | 80,0% | 85,0%  |
| Total   | Recuento    | 4     | 36    | 40     |
|         | % del total | 10,0% | 90,0% | 100,0% |

Fuente: Cuestionario aplicado a las puérperas en el Hospital Sandia.

**Interpretación:** Respecto a la tabla 11, del 100,0% de madres encuestadas el 15,0% presenta una regular confianza de los cuales el 5,0% está algo satisfecho y el 10,0% está satisfecho con la atención brindada, mientras que el 85,0% indico que tuvo una buena confianza de los cuales el 5,0% está algo satisfecho y el 80,0% satisfecho.

### PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

|                                 | Valor              | Df | Significación<br>asintótica<br>(bilateral) |
|---------------------------------|--------------------|----|--|
| Chi-cuadrado de<br>Pearson      | 4,270 <sup>a</sup> | 1  | ,039                                       |
| Razón de verosimilitud          | 3,156              | 1  | ,076                                       |
| Asociación lineal por<br>lineal | 4,163              | 1  | ,041                                       |
| N de casos válidos              | 40                 |    |  |

a. 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5.

El recuento mínimo esperado es ,60.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

### Hipótesis alterna

**Ha:** Existe relación significativa entre la dimensión confianza y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023.

### Hipótesis Nula

**Ho:** No existe relación significativa entre la dimensión confianza y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023.

**Interpretación:** La prueba Chi-cuadrado con un valor  $P=0.05$  resulto 0.039 el cual es menor a 0,05 con un  $gl=1$  por lo que la prueba es SIGNIFICATIVA rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna donde existe relación significativa entre la dimensión confianza y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023.

**Tabla 12. Relación entre la dimensión capacidad de respuesta y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023.**

| Capacidad de respuesta |             | Nivel de satisfacción |            |        |
|------------------------|-------------|-----------------------|------------|--------|
|                        |             | Algo satisfecho       | Satisfecho | Total  |
| Regular                | Recuento    | 0                     | 2          | 2      |
|                        | % del total | 0,0%                  | 5,0%       | 5,0%   |
| Bueno                  | Recuento    | 4                     | 34         | 38     |
|                        | % del total | 10,0%                 | 85,0%      | 95,0%  |
| Total                  | Recuento    | 4                     | 36         | 40     |
|                        | % del total | 10,0%                 | 90,0%      | 100,0% |

Fuente: Cuestionario aplicado a las puérperas en el Hospital Sandia.

**Interpretación:** En la tabla 12 respecto a la capacidad de repuesta, el 5,0% de más madres indicaron que la capacidad de repuesta es regular de los cuales el 5,0% están satisfechos con la atención brindada. EL 95,0% indicaron que la capacidad de repuesta es buena de los cuales el 10,0% que están algo satisfechos y el 85,0% satisfechos.

### 11 PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

|                              | Valor              | Df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | ,2343 <sup>a</sup> | 1  | ,029                                 |
| Razón de verosimilitud       | ,433               | 1  | ,011                                 |
| Asociación lineal por lineal | ,228               | 1  | ,033                                 |
| N de casos válidos           | 40                 |    |                                      |

a. 3 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5.

El recuento mínimo esperado es ,20.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

#### Hipótesis alterna

**Ha:** Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023

#### Hipótesis Nula

**Ho:** No existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023.

**Interpretación:** La prueba Chi-cuadrado con un valor  $P=0.05$  resulto 0.029 el cual es menor a 0,05 con un  $gl=1$  por lo que la prueba es SIGNIFICATIVA rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna donde existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023.

**Tabla 13. Relación entre la dimensión seguridad y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023.**

| Seguridad |             | Nivel de satisfacción |            |        |
|-----------|-------------|-----------------------|------------|--------|
|           |             | Algo satisfecho       | Satisfecho | Total  |
| Regular   | Recuento    | 4                     | 30         | 34     |
|           | % del total | 10,0%                 | 75,0%      | 85,0%  |
| Bueno     | Recuento    | 0                     | 6          | 6      |
|           | % del total | 0,0%                  | 15,0%      | 15,0%  |
| Total     | Recuento    | 4                     | 36         | 40     |
|           | % del total | 10,0%                 | 90,0%      | 100,0% |

Fuente: Cuestionario aplicado a las puérperas en el Hospital Sandia.

**Interpretación:** En la tabla 13 respecto a la seguridad el 85,0% indico que siente una regular seguridad de los cuales el 10,0% se encuentra algo satisfecho mientras que el 75,0% se encuentra satisfechos a su vez el 15,0% piensan que existe una buena seguridad de los cuales el 15,0% indicaron que están satisfechos.

#### PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

|                              | Valor              | Df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | ,7784 <sup>a</sup> | 1  | ,037                                 |
| Razón de verosimilitud       | ,316               | 1  | ,041                                 |
| Asociación lineal por lineal | ,228               | 1  | ,082                                 |
| N de casos válidos           | 40                 |    |                                      |

a. 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,60.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

### Hipótesis alterna

**Ha:** Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023.

### Hipótesis Nula

**Ho:** No existe relación significativa entre la dimensión seguridad y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023

**Interpretación:** La prueba Chi-cuadrado con un valor  $P=0.05$  resulto 0.000 el cual es menor a 0,05<sup>2</sup> con un  $gl=4$  por lo que la prueba es SIGNIFICATIVA rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna donde existe relación significativa entre la dimensión seguridad y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023

**Tabla 14. Relación entre la dimensión empatía y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023.**

| Empatía |             | Nivel de satisfacción |            |        |
|---------|-------------|-----------------------|------------|--------|
|         |             | Algo satisfecho       | Satisfecho | Total  |
| Regular | Recuento    | 2                     | 14         | 16     |
|         | % del total | 5,0%                  | 35,0%      | 40,0%  |
| Bueno   | Recuento    | 2                     | 22         | 24     |
|         | % del total | 5,0%                  | 55,0%      | 60,0%  |
| Total   | Recuento    | 4                     | 36         | 40     |
|         | % del total | 10,0%                 | 90,0%      | 100,0% |

Fuente: Cuestionario aplicado a las puérperas en el Hospital Sandia.

**Interpretación:** Respecto a la tabla 14 el 40,0% indicaron que tienen una regular empatía de los cuales el 5,0% se encuentran algo satisfechos y el 35,0% satisfechos, a su vez el 5,0% indicaron que los trabajadores tiene una buena empatía de los cuales el 5,0% se encuentra algo satisfecho y el 55,0% satisfecho.

## 11 PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

|                              | Valor             | Df | Significación<br>asintótica<br>(bilateral) |
|------------------------------|-------------------|----|--|
| Chi-cuadrado de Pearson      | ,185 <sup>a</sup> | 1  | ,667                                       |
| Razón de verosimilitud       | ,182              | 1  | ,670                                       |
| Asociación lineal por lineal | ,181              | 1  | ,671                                       |
| N de casos válidos           | 40                |    |  |

a. 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,60.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

### Hipótesis alterna

**Ha:** Existe relación significativa entre la dimensión empatía y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023

### Hipótesis Nula

**Ho:** No Existe relación significativa entre la dimensión empatía y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023

**Interpretación:** La prueba Chi-cuadrado con un valor  $P=0.05$  resulto 0.667 el cual es menor a 0,05<sup>2</sup> con un  $gl=4$  por lo que la prueba es NO SIGNIFICATIVA rechazando la hipótesis alterna y aceptando la hipótesis nula donde no existe relación significativa entre la dimensión empatía y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023

**Tabla 15. Relación entre la dimensión aspectos tangibles y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023.**

| Aspectos tangibles |             | Nivel de satisfacción |            |        |
|--------------------|-------------|-----------------------|------------|--------|
|                    |             | Algo<br>satisfecho    | Satisfecho | Total  |
| Regular            | Recuento    | 2                     | 2          | 4      |
|                    | % del total | 5,0%                  | 5,0%       | 10,0%  |
| Bueno              | Recuento    | 2                     | 34         | 36     |
|                    | % del total | 5,0%                  | 85,0%      | 90,0%  |
| Total              | Recuento    | 4                     | 36         | 40     |
|                    | % del total | 10,0%                 | 90,0%      | 100,0% |

Fuente: Cuestionario aplicado a las púerperas en el Hospital Sandia.

**Interpretación:** Respecto a la tabla 15 sobre los aspectos tangibles el 10,0% indicaron que los aspectos tangibles son regulares de los cuales el 5,0% están algo satisfecho y el 5,0% satisfechos, a su vez el 90,0% indico que tiene buenos aspectos tangibles de los cuales el 5,0% están algo satisfechos y el 85,0% satisfechos.

#### PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

|                              | Valor              | Df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 7,901 <sup>a</sup> | 1  | ,005                                 |
| Razón de verosimilitud       | 5,013              | 1  | ,025                                 |
| Asociación lineal por lineal | 7,704              | 1  | ,006                                 |
| N de casos válidos           | 40                 |    |                                      |

a. 3 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5.

El recuento mínimo esperado es ,40.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

#### Hipótesis alterna

**Ha:** Existe relación significativa entre la dimensión aspectos tangibles y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023.

#### Hipótesis Nula

**Ho:** No existe relación significativa entre la dimensión aspectos tangibles y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023.

**Interpretación:** La prueba Chi-cuadrado con un valor  $P=0.05$  resultado 0.005 el cual es menor a 0,05 con un  $gl=1$  por lo que la prueba es SIGNIFICATIVA rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna donde existe relación significativa entre la dimensión aspectos tangibles y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023.

#### IV. DISCUSIÓN

Respecto a la relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción durante el parto La prueba Chi-cuadrado con un valor  $P=0.05$  resultó 0.000 el cual es menor a 0,05 con un  $gl=4$  por lo que existe una relación significativa entre la calidad de atención y nivel de satisfacción durante el parto estos resultados tienen similitud al trabajo de Pichen Y. (6) cuyo trabajo de investigación titulado nivel de satisfacción de las usuarias y calidad de la atención en el consultorio de obstetricia. Puesto de salud San Juan Chimbote, 2021; el cual indicó que la prueba de Independencia de Criterios Prueba Chi Cuadrado, resultó significativa al nivel del 5%, con un valor de Chi cuadrado igual a 17,497 y  $P$ - valor = 0,002, lo cual nos permite concluir que existe relación estadística significativa entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de la atención, este resultado es concordante con el resultado del Coeficiente de Pearson.

A su vez Huanca L. (7) en su trabajo de investigación titulado calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba, 2016. Indico que el coeficiente de correlación de Pearson (0.947) el cual nos indica que existe una correlación alta positiva entre las variables calidad de atención con la satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II - 1 Moyobamba; tanto en la tabla como en la figura indica una asociación lineal fundamento de la correlación de Pearson, y un coeficiente de determinación de (0.896) explicando que el 89.6% de la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II - 1 Moyobamba es influenciado por la calidad de atención. Esto nos indica que mientras mejor sea la calidad de atención las madres tendrán una mayor satisfacción durante el parto.

En cuanto a la relación entre la dimensión confianza y nivel de satisfacción durante el parto la prueba Chi-cuadrado con un valor  $P=0.05$  resulto 0.039 el cual es menor a 0,05 con un  $gl=1$  por lo que existe relación significativa entre la dimensión confianza y nivel de satisfacción durante el parto estos resultados son similares al trabajo de Zúñiga L. (5) el cual realizó una investigación titulada: Percepción de la calidad de atención del parto en púerperas inmediatas. Hospital regional docente de Cajamarca el cual indicó que al realizar la prueba estadística se encontró una asociación entre la confianza y el nivel de satisfacción a su vez indicó que la confianza satisfacción moderada fue entre 55 y 53,8%; del mismo modo los resultados también coincidieron relativamente al trabajo de Guevara J. (9) en su

trabajo de investigación titulado <sup>1</sup> nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018 el cual indicó que la confianza está relacionado a la calidad de atención en el servicio de medicina general del Hospital José Soto; en la confianza <sup>1</sup> se logró obtener a un 74.4 % regular con la calidad de atención de los usuarios que asisten al servicio de medicina general de dicho nosocomio, pero al hacer la intersección se observa que el 53.6 % está a la vez insatisfecho, para este estudio se tuvo en cuenta la confianza del paciente al ser atendido, privacidad en la atención la idoneidad del personal y el cumplimiento de las medidas de bioseguridad manifestando un regular calidad en cuanto a la confianza lo cual se obtiene buena en cuanto a la privacidad lo cual si están satisfechos

Para la dimensión capacidad de respuesta y nivel de satisfacción durante el parto la prueba Chi-cuadrado con un valor  $P=0.05$  resulto 0.029 el cual es menor a 0,05 con un  $gl=1$  por lo que existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia Estos resultados son similares al trabajo de Pichen Y. (6) cuyo <sup>3</sup> trabajo de investigación titulado nivel de satisfacción de las usuarias y calidad de la atención en el consultorio de obstetricia. Puesto de salud San Juan Chimbote, 2021 <sup>3</sup> se aplicó un cuestionario de SERVQUAL adaptado, con cinco dimensiones las cuales so: bienes tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; donde la capacidad de repuesta está asociado al nivel de satisfacción. A su vez este trabajo tiene similitud al trabajo de Guevara J. (9) en su trabajo de investigación titulado nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018. El cual indicó que la capacidad de repuesta se relaciona a <sup>5</sup> la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillaa, <sup>1</sup> se evidenció una vez más que la intersección entre la categoría regular de esa dimensión y la categoría insatisfecho de la variable satisfacción tuvo la frecuencia más elevada de 80 de los 257 usuarios encuestadas lo que corresponde al 31.13 %, en cambio la intersección entre la categoría bueno de la dimensión de elementos tangibles y la insatisfecho tuvo un 20.23 % equivalente a 60 persona del total de personas encuestadas.

En cuanto a la relación entre la dimensión seguridad y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia La prueba Chi-cuadrado con un valor  $P=0.05$  resulto 0.000 el cual es menor a 0,05 con un  $gl=4$  por lo que existe relación significativa entre la dimensión seguridad y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia. Estos resultados tienen similitud al trabajo de Pichen Y. (6) cuyo trabajo de investigación titulado nivel de satisfacción de las usuarias y calidad de la atención en el consultorio de obstetricia. Puesto de salud San Juan Chimbote, 2021. El cual el coeficiente de correlación resulto 0,325. 0,001 por lo que la dimensión seguridad esta asociados al nivel de satisfacción

Respecto a la relación entre la dimensión empatía y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, no existe relación significativa entre la dimensión empatía y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia ya que La prueba Chi-cuadrado con un valor  $P=0.05$  resulto 0.667 el cual es menor a 0,05<sup>2</sup> con un  $gl=4$  por lo que la prueba es NO SIGNIFICATIVA rechazando la hipótesis alterna y aceptando la hipótesis nula donde no existe relación significativa entre la dimensión empatía y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, estos resultados son similares al trabajo de Londoño G. (11) realizo el trabajo de investigación titulado<sup>1</sup> evaluación de la calidad de la atención en gestantes en la fase de preparto que asistieron a una institución de salud de mediana y alta complejidad en el departamento del Cauca 2020 El cual indico que no existe relación entre la empatía y el nivel de satisfacción este en un valor alto corresponde a la empatía. Asimismo, el 55,06% de las púerperas expresan satisfacción por diferentes factores.

En cuanto a la relación entre la dimensión aspectos tangibles y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia donde existe relación significativa entre la dimensión aspectos tangibles y nivel de satisfacción durante el parto ya que la prueba Chi-cuadrado con un valor  $P=0.05$  resulto 0.005 el cual es menor a 0,05<sup>2</sup> con un  $gl=1$  por lo que la prueba es SIGNIFICATIVA rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna donde existe relación significativa entre la dimensión aspectos tangibles y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023. Estos resultados tiene similitud al trabajo de Guevara J. (9) en su trabajo de investigación titulado nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018 el cual indico que al realizar la prueba estadística resulto una relación entre los aspectos tangibles y el nivel de satisfacción.

## V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe relación significativa entre las variables calidad de atención y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023; con el valor  $P=0.000$
2. Se identificó que existe relación significativa entre la dimensión confianza y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023; con el valor  $P=0.039$
3. Se identificó que existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023; con el valor  $P=0.029$
4. Se identificó que existe relación significativa entre la dimensión seguridad y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023; con el valor  $P=0.000$
5. Se identificó que no existe relación significativa entre la dimensión empatía y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023; con el valor  $P=0.667$
6. Se identificó que existe relación significativa entre la dimensión aspectos tangibles y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023; con el valor  $P=0.005$

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda al personal de obstetricia que al momento de la atención brindar información completa al paciente sobre la cantidad del personal de salud que estará presente en la sala de parto; de esa manera se evitará incomodidades sobre el pudor de la paciente a su vez el paciente adquiera confianza plena sobre el personal de salud.

Se recomienda seguir mejorando la capacidad de respuesta en la atención oportuna y la atención de acuerdo a los síntomas, la satisfacción del paciente frente al servicio.

Al personal de salud se recomienda seguir mejorando la actitud frente al paciente para que de esta manera el paciente tenga más confianza con el personal sanitario.

Al personal de obstetricia se le recomienda ser más empático con los pacientes, interesarse práctica la escucha activa con el objetivo de poder comprender al otro, como resultado se entra una mejora en la calidad de atención.

Los pacientes indicaron que existen ambientes adecuados, comodidad y equipamiento; se le recomienda seguir mejorando la infraestructura de sala de parto para una mejora en la calidad de atención.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. OMS. Calidad de la atención. [Internet].; 2018 [Citado el 20 de febrero del 2023]. Disponible en: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1).
2. Sanchez A, Sanchez C, Pozo M. Satisfacción de las mujeres con la atención al parto. Revista matronas. [Internet] 2018 Apr; [Citado el 20 de febrero del 2023] 1(6): p. 125-145. Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas/matronas/articulo/134/satisfaccion-de-las-mujeres-con-la-atencion-al-parto/>
3. Defensoria del Pueblo. Servicios de calidad en salud materna. [Internet].; 2017 [Citado el 20 de febrero del 2023]. Disponible en: <https://www.defensoria.gob.pe/minsa-y-essalud-no-garantizan-servicios-de-calidad-en-salud-materna/>.
4. Tvsur. Muerte materna en la region Puno. [Internet].; 2022 [Citado el 20 de febrero del 2023]. Disponible en: <https://www.tvsur.com.pe/puno-a-tres-meses-del-2022-se-reportan-6-casos-de-muerte-materna-en-la-region-puno/>.
5. Zuñiga LE. Percepción de la calidad de atención del parto en puérperas inmediatas. Hospital Regional Docente de Cajamarca [Tesis]. Cajamarca: Universidad; 2018.
6. Pinche YA. nivel de satisfacción de las usuarias y calidad de la atención en el consultorio de obstetricia. Puesto de salud San Juan [Tesis]. Chimbote: Universidad; 2022.
7. Huanca L. calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II-1 [Tesis]. Moyobamba: Universidad; 2019.
8. Saldarriaga LA. calidad de la atención del parto según percepción de las puérperas atendidas en el Hospital Pedro Pablo [Tesis]. Chiclayo: Universidad; 2018.
9. Carranza JM. nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas [Tesis]. Chota: Universidad; 2018.
10. Muso MC, Orozco LC. Satisfacción percibida de los cuidados del parto y puerperio inmediato y mediato en usuarias atendidas en el servicio de obstetricia del Hospital Vicente Corral Moscoso [Tesis]. Cuenca: Universidad; 2020.
11. Lodoño GJ. evaluación de la calidad de la atención en gestantes en la fase de parto que asistieron a una institución de salud de mediana y alta complejidad [Tesis]. Cauca: Universidad; 2020.
12. Solano NL. satisfacción con la atención del parto, posparto y preferencia de atención con parteras profesionales de usuarias de los hospitales de la Secretaría de Salud [Tesis]. Acapulco: Universidad; 2019.

13. Carrollo R. satisfacción con la calidad de la atención en mujeres en periodo posparto de un hospital de tercer nivel [Tesis]. Cuenca: Universidad; 2018.
14. Blazquez M, Muñoz KL. Satisfacción del trato recibido durante el embarazo, parto y puerperio en un hospital público [Tesis]. Veracruz: Universidad; 2018.
15. OPS. Calidad de la atención en la prestación de servicios de salud. [Internet].; 2018 [Citado el 20 de febrero del 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>.
16. Aiteco. El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio. [Internet].; 2019 [Citado el 20 de febrero del 2023]. Disponible en: <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>.
17. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos. [Internet].; 2018 [Citado el 20 de febrero del 2023]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
18. Revista Cubana de enfermería. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios. [Internet].; 2021 [Citado el 20 de febrero del 2023]. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>.
19. Busse P, Godoy S. Comunicación y salud. Cuadernos.info. [Internet] 2016 May; [Citado el 20 de febrero del 2023] 1(38): p. 187-198. Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0719-367X2016000100001](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-367X2016000100001)
20. Vargas I, Soto S, Hernandez MJ, Campos S. La confianza en la relación profesional de la salud y paciente. Revista cubana de salud publica. [Internet]2020 Jun; [Citado el 20 de febrero del 2023] 46(3): p. 132-148. Disponible en: <https://revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/1575>
21. OPS. Competencias Esenciales en salud publica. [Internet].; 2018 [Citado el 20 de febrero del 2023]. Disponible en: <https://www.campusvirtualsp.org/sites/default/files/noticias/competencias-es.pdf>.
22. Prezi. Las normas de cortesía. [Internet].; 2018 [Citado el 20 de febrero del 2023]. Disponible en: <https://prezi.com/badygkp7nplp/las-normas-de-cortesia/#:~:text=La%20cortes%C3%ADa%20es%20el%20comportamiento,manera%20posible%20ante%20cualquier%20situaci%C3%B3n>.
23. Barcelona Treball. Responsable de atención. [Internet].; 2018 [Citado el 20 de febrero del 2023]. Disponible en: <https://treball.barcelonactiva.cat/porta22/es/fitxes/R/fitxa5472/responsable-de-atencion-a-la-clientela.do>.
24. Manual MSD. Trabajo de parto. [Internet].; 2021 [Citado el 20 de febrero del 2023]. Disponible en: <https://www.msdmanuals.com/es-pe/hogar/salud-femenina/parto-normal/trabajo-de->



33. Universidad Complutense de madrid. Aspecto eticos. [Internet].; 2015 [Citado el 20 de febrero del 2023]. Disponible en: <https://enfermeria.ucm.es/data/cont/docs/11-2015-10-05-invest%20cuntitativa.pdf>.

## ANEXOS

### ANEXO 01 - MATRIZ DE CONSISTENCIA

| TESISTAS: KELY FERNANDA MAMANI MAMANI  |  |  |   |  |
|--|--|--|---|--|
| CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DURANTE EL PARTO EN EL HOSPITAL SANDIA, PUNO 2023  |  |  |   |  |
| Problema General   | Objetivo General   | Hipótesis general  | Variable y Dimensiones  | Metodología  |
| ¿Cuál es la relación entre Calidad de atención y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023?  | Determinar la relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023.  | existe relación significativa entre la calidad de atención y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023   | <b>Variable 1</b><br>Calidad de atención  | <b>Tipo de investigación</b><br>Básico, cuantitativo   |
| Problema específico  | Objetivo específico  | Hipótesis específica   | <b>Variable 2</b><br>Nivel de satisfacción  | <b>Nivel de investigación</b><br>Descriptivo- Correlacional  |
| <p>PE1. ¿Cuál es la relación entre la dimensión confianza y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023?,</p> <p>PE2. ¿Cuál es la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023?,</p> | <p>OE1. Identificar la relación entre la dimensión confianza y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023;</p> <p>OE2. Identificar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023;</p> | <p>HE1. Existe relación significativa entre la dimensión confianza y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023;</p> <p>HE2. Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023;</p> | <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Fiabilidad<br/>Capacidad de respuesta<br/>Seguridad<br/>Empatía<br/>Aspectos Tangibles</p> <p>Comunicación<br/>Credibilidad<br/>Competencia<br/>Cortesía<br/>Responsabilidad</p> | <p><b>Diseño de investigación</b><br/>no experimental, observacional, transversal</p> <p><b>Población</b><br/>Madres que dieron a luz</p> <p><b>Muestra</b><br/>40 madres que dieron a luz en el En el hospital Sandia.</p> <p><b>Técnica:</b> Servqual, encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionarios</p> |

|   |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|
| <p>PE3. ¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023?, PE4. ¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023?, PE5. ¿Cuál es la relación entre la dimensión aspectos tangibles y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023?</p> | <p>OE3. Identificar la relación entre la dimensión seguridad y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023;<br/> OE4. Identificar la relación entre la dimensión empatía y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023;<br/> OE5. Identificar la relación entre la dimensión aspectos tangibles y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023.</p> | <p>HE3. Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023;<br/> HE4. Existe relación significativa entre la dimensión empatía y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023;<br/> HE5. Existe relación significativa entre la dimensión aspectos tangibles y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023.</p> |  |  |
|---|--|--|--|--|

## ANEXO 02 – INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### Cuestionario

Cuestionario de calidad de atención Marque la respuesta que crea conveniente.

1= Nunca 2= A veces 3= Siempre

| N° | Dimensiones            | Indicadores   | 1 | 2 | 3 |
|----|------------------------|---|---|---|---|
| 1  | Confianza              | ¿La obstetra que le atendió les explico todo el proceso de gestación y le dio tranquilidad con la explicación brindada? |   |   |   |
| 2  |                        | ¿Aconsejaría a un familiar o amiga para que dé a luz en este Hospital?  |   |   |   |
| 3  |                        | ¿Tuvo la adecuada privacidad durante los exámenes realizados?   |   |   |   |
| 4  | Capacidad de respuesta | ¿A su llegada al hospital fue atendida inmediatamente?  |   |   |   |
| 5  |                        | ¿La atendieron en el Hospital Sandia fue rápida y oportuna al momento de dar a luz?                                     |   |   |   |
| 6  |                        | ¿Una vez que presento los síntomas de parto fue trasladada rápidamente al servicio de obstetricia?                      |   |   |   |
| 7  | Seguridad              | ¿Se le dejó sola durante largos periodos de tiempo?   |   |   |   |
| 8  |                        | ¿Su esposo o familiar pudo acompañarla en el parto?   |   |   |   |
| 9  |                        | ¿Volvería a dar a luz en este hospital?   |   |   |   |
| 10 | Empatía                | ¿En el servicio de obstetricia la trataron con amabilidad, respeto y paciencia?   |   |   |   |
| 11 |                        | ¿El personal de salud le gritó o maltrató en algún momento?   |   |   |   |
| 12 |                        | ¿El personal de salud le ayudo cuando se sentía mal?  |   |   |   |
| 13 | Aspectos Tangibles     | ¿Los ambientes del Hospital y sala de parto estuvieron limpios y cómodos?   |   |   |   |
| 14 |                        | ¿Se sentía cómoda en el ambiente en el que se encontraba durante la labor de parto?                                     |   |   |   |
| 15 |                        | ¿El personal del Hospital contó con equipos y materiales necesarios para su atención?                                   |   |   |   |

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### Cuestionario

**Cuestionario de Nivel de satisfacción: Marque la respuesta que crea conveniente.**

**1= Insatisfecho 2= algo satisfecho 3= satisfecho**

| N° | Dimensiones         | Indicadores  | 1 | 2 | 3 |
|----|---------------------|--|---|---|---|
| 1  | <b>COMUNICACIÓN</b> | ¿El personal que le atendió en el servicio de obstetricia la llama por su nombre y apellido?                 |   |   |   |
| 2  |                     | ¿El personal que labora en el Hospital le escuchó con atención cuando usted informó acerca de sus molestias? |   |   |   |
| 3  |                     | ¿Le comunicaron previamente todo el proceso de gestación?  |   |   |   |
| 4  | <b>CREDIBILIDAD</b> | ¿La información que recibe del personal que la atendió lo considera útil?                                    |   |   |   |
| 5  |                     | ¿La información recibida fue precisa, pertinente e importante?   |   |   |   |
| 6  |                     | ¿La información que recibió cubrió sus expectativas que esperaba?  |   |   |   |
| 7  | <b>COMPETENCIA</b>  | ¿El personal que le atendió demostró habilidad en el cumplimiento de funciones?                              |   |   |   |
| 8  |                     | ¿El personal que le atendió le inspira confianza en la atención brindada?                                    |   |   |   |
| 9  |                     | ¿El personal que le atendido respondió a todas sus dudas y consultas?  |   |   |   |
| 10 | <b>CORTESÍA</b>     | ¿El personal saluda siempre antes de atenderla?  |   |   |   |
| 11 |                     | ¿El personal demostró interés por su estado de salud?  |   |   |   |
| 12 |                     | ¿El personal le respondió cortésmente cuando usted le hizo alguna pregunta?                                  |   |   |   |

## ANEXO 03 – DOCUMENTOS

|   |                               |                                    |                            |  |
|---|-------------------------------|------------------------------------|----------------------------|--|
|  | <b>Gobierno Regional Puno</b> | <b>DIRECCION REGIONAL DE SALUD</b> | <b>RED DE SALUD SANDIA</b> | <b>UNIDAD RECURSOS HUMANOS RED DE SALUD SANDIA</b> |
|---|-------------------------------|------------------------------------|----------------------------|--|

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Sandia, 17 de abril del 2023

**CARTA N° 193-2023-J.RR.HH.-RED SALUD SANDIA- DIRESA PUNO.**

**Señor (a).**  
Dr. Juan David AROCUTIPA TICAHUANCA  
DIRECTOR DEL HOSPITAL SANDIA - RED De Salud Sandia.

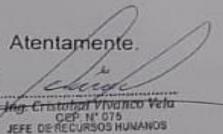
**ASUNTO** : APOYO EN RECABAR INFORMACION PARA TESIS.

Me es grato de dirigirme a Ud., con la finalidad de saludarlo y al mismo tiempo poner de su conocimiento que solicitan mediante oficio N° 152-2023-EPO-UPH-FR, para que pueda recabar información para realizar un trabajo de investigación (TESIS) a la Bachiller de la Escuela Profesional de Obstetricia, de la Universidad Privada de Huancayo "Franklin Roosevelt" KELY FERNANDA MAMANI MAMANI.

La RED de Salud Sandia solicita a usted dar las facilidades del caso a dicha Bachiller en el Establecimiento de Salud Hospital Sandia/Hospitalización y Servicio de Obstetricia para que pueda tener acceso a la información que le servirá para su Tesis que titulara: "Calidad de atención y nivel de satisfacción durante el parto en el Hospital Sandia, Puno 2023".

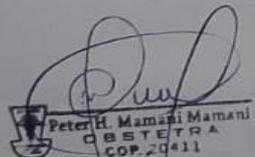
Sin otro particular aprovecho la oportunidad para hacerle llegar las consideraciones más distinguidas de mi estima personal.

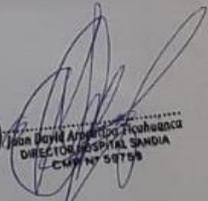
Atentamente,

  
Jefe de Recursos Humanos

  
JEFATURA DE RECURSOS HUMANOS

CVV/cvv  
cc  
Jefatura HAS  
Interesada  
arch.'23

  
Peter H. Mamani Mamani  
OBSTETRA  
COP. 20411  
18-04-2023

  
Juan David Arocutipu Ticahuanca  
DIRECTOR HOSPITAL SANDIA  
LCUM N° 58758  
FC 18-04-23  
para a pfe obstetricia

ANEXO 04 – EVIDENCIAS (FOTOS)







## ● 16% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 16% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones

### FUENTES PRINCIPALES

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

|   |  |     |
|---|--|-----|
| 1 | <b>repositorio.ucv.edu.pe</b><br>Internet        | 5%  |
| 2 | <b>repositorio.uroosevelt.edu.pe</b><br>Internet | 2%  |
| 3 | <b>repositorio.uladech.edu.pe</b><br>Internet    | 2%  |
| 4 | <b>repositorio.ucp.edu.pe</b><br>Internet        | 1%  |
| 5 | <b>dspace.ucuenca.edu.ec</b><br>Internet         | 1%  |
| 6 | <b>ri.uagro.mx</b><br>Internet                   | 1%  |
| 7 | <b>tesis.ucsm.edu.pe</b><br>Internet             | <1% |
| 8 | <b>core.ac.uk</b><br>Internet                    | <1% |
| 9 | <b>pdfs.semanticscholar.org</b><br>Internet      | <1% |

|    |  |     |
|----|--|-----|
| 10 | <b>repositorio.unh.edu.pe</b><br>Internet      | <1% |
| 11 | <b>1library.co</b><br>Internet                 | <1% |
| 12 | <b>repositorio.untumbes.edu.pe</b><br>Internet | <1% |

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)

---

BLOQUES DE TEXTO EXCLUIDOS

**SUAREZ REYNOSO, LIZ MIRIAM LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ATENCIÓN INTEGRAL D...**

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

**ii AGRADECIMIENTO A la Universidad Privada de Huancayo**

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

**Mg. Suarez Reynoso, Liz Miriam orientación y los conocimientos impartidos, en la ...**

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

**con DNI N**

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

**DEDICATORIA .....**

repositorio.uroosevelt.edu.pe